

**PERLINDUNGAN HUKUM KONSUMEN APLIKASI SHOPEE
TRANSAKSI LINTAS NEGARA TINJAUAN UNDANG-UNDANG
PERLINDUNGAN KONSUMEN DAN UNDANG-UNDANG JAMINAN
PRODUK HALAL**

SKRIPSI

OLEH

NUR FITRIANA

NIM: 16220031



PROGRAM STUDI HUKUM EKONOMI SYARI'AH (MU'AMALAH)

FAKULTAS SYARI'AH

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI MAULANA MALIK IBRAHIM

MALANG

2020

**PERLINDUNGAN HUKUM KONSUMEN APLIKASI SHOPEE
TRANSAKSI LINTAS NEGARA TINJAUAN UNDANG-UNDANG
PERLINDUNGAN KONSUMEN DAN UNDANG-UNDANG JAMINAN
PRODUK HALAL**

SKRIPSI

Untuk Memenuhi Persyaratan Memperoleh Gelar Sarjana

Oleh

NUR FITRIANA

NIM: 16220031



PROGRAM STUDI HUKUM EKONOMI SYARI'AH (MU'AMALAH)

FAKULTAS SYARI'AH

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI MAULANA MALIK IBRAHIM

MALANG

2020

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Bismillahirrahmanirrahim,

Demi Allah SWT,

Dengan kesadaran dan rasa tanggung jawab terhadap pengembangan keilmuan, peneliti menyatakan bahwa skripsi dengan judul:

**PERLINDUNGAN HUKUM KONSUMEN APLIKASI SHOPEE
TRANSAKSI LINTAS NEGARA TINJAUAN UNDANG-UNDANG
PERLINDUNGAN KONSUMEN DAN UNDANG-UNDANG JAMINAN
PRODUK HALAL**

Benar benar karya ilmiah yang disusun sendiri, bukan duplikat atau memindah data milik orang lain, kecuali yang disebutkan referensinya secara benar, jika di kemudian hari terbukti skripsi ini di susun oleh oranglain, ada penjiplakan, duplikasi atau memindah data oranglain, baik sebagian atau seluruhnya, maka skripsi dan gelar yang peneliti peroleh karenanya, batal demi hukum.

Malang, 8 Desember 2020



Nur Fitriana

NIM 16220031

HALAMAN PERSETUJUAN

Setelah membaca dan mengoreksi skripsi saudara Nur Fitriana, NIM 16220031, Jurusan Hukum Ekonomi Syariah Fakultas Syariah Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang dengan Judul:

**PERLINDUNGAN HUKUM KONSUMEN APLIKASI SHOPEE
TRANSAKSI LINTAS NEGARA TINJAUAN UNDANG-UNDANG
PERLINDUNGAN KONSUMEN DAN UNDANG-UNDANG JAMINAN
PRODUK HALAL**

Maka pembimbing menyatakan bahwa skripsi tersebut telah memenuhi syarat syarat ilmiah untuk diajukan dan diuji pada Majelis Dewan Penguji.

Malang, 8 Desember 2020

Dosen Pembimbing



Dr. Suwandi, M.H.

NIP. 196104152000031001

KEMENTERIAN AGAMA



**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI MAULANA
MALIK IBRAHIM MALANG FAKULTAS
SYARI'AH**

Terakreditasi "A" SK BANPT Depdiknas

Nomor:01/BAN

PT/Ak- X/S1/ VI/2007

Jl. Gajayana 50 Malang Telp.(0341)551345

Fax (0341)

BUKTI KONSULTASI

Nama : Nur Fitriana
NIM : 16220031
Jurusan : Hukum Ekonomi Syariah
Dosen Pembimbing : Dr.Suwandi, M.H
Judul Skripsi : Perlindungan Hukum Bagi Konsumen
Pada Aplikasi Shopee Atas Transaksi Lintas
Negara

No	Hari/Tanggal	Materi Konsultasi	Paraf
1	Senin, 27 Januari 2020	Proposal	1.
2	Kamis, 6 Februari 2020	ACC Proposal	2.
3	Kamis, 6 Agustus 2020	Bab I,II	3.
4	Jum'at, 4 September 2020	Revisi I, II	4.
5	Kamis, 15 Oktober 2020	Bab III	5.
6	Senin, 26 Oktober 2020	Revisi Bab III	6.
7	Selasa, 3 November 2020	Revisi Bab III	7.
8	Rabu, 18 November 2020	Bab IV, Abstrak dan Kesimpulan	8.
9	Kamis, 26 November 2020	Revisi Keseluruhan Bab	9.
10	Selasa, 8 Desember 2020	ACC Skripsi	10.

PENGESAHAN SKRIPSI

Dewan Penguji skripsi saudara Nur Fitriana, NIM 16220031, Mahasiswa Jurusan Hukum Ekonomi Syariah Fakultas Syariah Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang dengan judul:

PERLINDUNGAN HUKUM KONSUMEN APLIKASI SHOPEE LINTAS NEGARA TINJAUAN UNDANG-UNDANG PERLINDUNGAN KONSUMEN DAN UNDANG-UNDANG JAMINAN PRODUK HALAL

Telah dinyatakan lulus oleh Dewan Penguji:

Dewan Penguji:

1. Dr. H. Nasrullah, Lc., M.Th.I.
NIP. 198112232011011002
2. Dr. Suwandi, M.H.
NIP. 196104152000031001
3. Dr. Fakhruddin, M.HI.
NIP. 197408192000031002

()

Ketua Penguji

()

Sekretaris

()

Penguji Utama

PENGESAHAN SKRIPSI

Dewan Penguji Skripsi saudara/i NUR FITRIANA, NIM 16220031, mahasiswa Program Studi Hukum Ekonomi Syariah Fakultas Syariah Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang dengan Judul:

**PERLINDUNGAN HUKUM KONSUMEN APLIKASI SHOPEE
LINTAS NEGARA TINJAUAN UNDANG-UNDANG
PERLINDUNGAN KONSUMEN DAN UNDANG-UNDANG
JAMINAN PRODUK HALAL**

Telah dinyatakan lulus dengan nilai: A

Malang, 12 Januari 2022

Scan Untuk Verifikasi



Dekan,

[Signature]
Dr. Sudirman, M.A.
NIP. 197708222005011003

MOTTO

“An hard as today was, an equally good day come”

KATA PENGANTAR

Bismillahirrohmanirohim, Alhamdulillah rabb al-Alamin, la hawla wala quwwata illa bi allah al Aliyyil Adhim selalu terlimpahkan kepada yang maha kuasa Allah *hu rabbi*, yang tiada henti memberikan rahmat, hidayah, inayah dan ridho-Nya sehingga penelitian tugas akhir Skripsi dengan judul: **“PERLINDUNGAN HUKUM KONSUMEN APLIKASI SHOPEE LINTAS NEGARA TINJAUAN UNDANG-UNDANG PERLINDUNGAN KONSUMEN DAN UNDANG-UNDANG JAMINAN PRODUK HALAL”** dapat terselesaikan dengan baik. Shalawat serta salam tidak lupa terpanjatkan kepada junjungan kita Nabi Besar Nabi penerang kegelapan, Baginda Muhammad SAW, yang menuntun kita dari jaman jahiliyah kejaman terang benderang yakni dinul islam. Semoga kita tergolong orang-orang yang beriman dan mendapat syafaat dari beliau di hari akhir kelak. Aamiin.

Dengan segala upaya dan bantuan dari beberapa pihak, bimbingan, pengarahan, diskusi dan motivasi dalam proses penelitian skripsi ini, maka dengan segala kerendahan hati perkenankan peneliti mengucapkan terimakasih kepada:

1. Prof. Dr. Abd. Haris, M.Ag. selaku Rektor Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang.

2. Dr. Saifullah, S.H, M.Hum. selaku Dekan Fakultas Syariah Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang.
3. Dr. Fakhrudin, M.H.I. selaku Ketua Jurusan Hukum Ekonomi Syariah Fakultas Syariah Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang.
4. Dewan penguji yang telah meluangkan waktunya mengoreksi dan memberikan masukan terhadap penelitian ini.
5. Dr. Fakhrudin, M.H.I, Selaku dosen wali selama menempuh kuliah di Fakultas Syariah Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang. Terimakasih peneliti haturkan kepada beliau yang telah memberikan bimbingan, saran, serta motivasi selama menempuh perkuliahan.
6. Dr. Suwandi, M.H. selaku Dosen Pembimbing, terima kasih peneliti ucapkan atas waktu yang telah diberikan untuk bimbingan, arahan serta motivasi dalam menyelesaikan penelitian skripsi ini.
7. Segenap Dosen Fakultas Syariah Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang yang telah kiranya memberikan pembelajaran, mendidik, membimbing, serta mengamalkan ilmunya dengan ikhlas dan penuh kesabaran. Semoga ilmu yang dapatkan bermanfaat dan berguna bagi peneliti untuk bekal selanjutnya.

8. Segenap Staf Karyawan Fakultas Syariah Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang, peneliti ucapkan terima kasih atas partisipasinya dalam penyelesaian skripsi ini.
9. Kedua orang tua peneliti, yang telah memberikan dukungan moril dan materiil, dan memberikan motivasi yang sangat luar biasa serta doa yang selalu mengiringi sehingga peneliti dapat menyelesaikan masa perkuliahan dan menyelesaikan penelitian skripsi ini dengan baik.
10. Seluruh keluarga yang selalu memberikan semangat belajar yang tinggi dan selalu memberikan motivasi kepada peneliti baik moril maupun materiil, sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini.
11. Teman-temanku, yang selalu memberikan motivasi, bantuan, dan semangat dan juga berbagi pengalaman hidup dan ilmu yang di dapatkan. Serta para pihak yang tidak dapat peneliti sebutkan satu persatu dimana telah ikut mendukung peneliti dan berpartisipasi atas selesainya penelitian ini.
12. Untuk diriku sendiri, terimakasih telah bekerja keras hingga sampai ditahap ini.

Peneliti berharap semoga apa yang telah diperoleh selama kuliah di Jurusan Hukum Ekonomi Syariah Fakultas Syariah Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang dapat bermanfaat bagi para pembaca. Sebagai manusia biasa yang tak pernah luput dari kesalahan,

peneliti menyadari bahwasannya penelitian skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, peneliti sangat mengharapkan kritik dan saran yang konstruktif dari semua pihak demi kesempurnaan skripsi ini.

Malang, 8 Desember 2020

Hormat peneliti

A handwritten signature in black ink, appearing to be 'Nur Fitriana', written in a cursive style.

Nur Fitriana

NIM: 16220031

PEDOMAN TRANSLITERASI

Transliterasi adalah pemindah alihan tulisan Arab ke dalam tulisan Indonesia (Latin), bukan terjemah bahasa Arab ke dalam bahasa Indonesia. termasuk dalam kategori ini ialah nama Arab dari bangsa Araba, sedangkan nama Arab dari bangsa Arab ditulis sebagaimana ejaan bahasa nasionalnya, atau sebagaimana yang tertulis dalam buku yang menjadi rujukan. Penelitian judul buku dalam footnote maupun daftar pustaka, tetap menggunakan ketentuan transliterasi.

Banyak pilihan dan ketentuan transliterasi yang dapat digunakan dalam penelitian karya ilmiah, baik yang standar internasional. Nasional maupun ketentuan yang khusus digunakan penerbit tertentu. Transliterasi yang digunakan Fakultas Syariah Universitas Islam Negeri (UIN) Maulana Malik Ibrahim Malang menggunakan EYD plus, yaitu transliterasi yang didasarkan atas Surat Keputusan Bersama (SKB) Menteri Agama Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia, 22 Januari 1998, No. 159/1987 dan 0543.b/U/1987, sebagaimana tertera dalam buku Pedoman Transliterasi bahasa Arab (*A Guide Arabic Transliteration*), INIS Fellow 1992.

A. Konsonan

ا = Tidak dilambangkan	ض = dl
ب = B	ط = th
ت = T	ظ = dh
ث = Ta	ع = ‘ (menghadap ke atas)
ج = J	غ = gh

ح = H	ف = f
خ = Kh	ق = q
د = D	ك = k
ذ = Dz	ل = l
ر = R	م = m
ز = Z	ن = n
س = S	و = w
ش = Sy	ه = h
ص = Sh	ي = y

Hamzah (ء) yang sering dilambangkan dengan alif, apabila terletak di awal kata maka dalam transliterasinya mengikuti vokalnya, tidak dilambangkan, namun apabila terletak di tengah atau akhir kata, maka dilambangkan dengan tanda koma di atas (‘), berbalik dengan koma (‘) untuk penggantian lambang ع.

B. Vokal, Panjang dan Diftong

Setiap penulisan bahasa Arab dalam bentuk tulisan latin vokal *fathah* ditulis dengan “a”, *kasrah* dengan “i”, *dlommah* dengan “u”, sedangkan bacaan panjang masing-masing ditulis dengan cara berikut:

Vokal	Panjang	Diftong
a = fathah	Â	قال menjadi qâla
i = kasrah	î	قيل menjadi qîla
u = dlommah	û	دون menjadi dûna

Khusus untuk bacaan ya' nisbat, maka tidak boleh digantikan dengan “î””, melainkan tetap ditulis dengan “iy” agar dapat menggambarkan ya' nisbat diakhirnya. Begitu juga untuk suara diftong, wawu dan ya' setelah *fathah* ditulis dengan “aw” dan “ay”. Perhatikan contoh berikut:

Diftong	Contoh
aw = و	قول menjadi qawlun
ay = ي	خير menjadi khayrun

C. Ta'marbûthah (ة)

Ta' marbûthah (ة) ditransliterasikan dengan “t” jika berada di tengah kalimat, tetapi ta' marbûthah tersebut berada di akhir kalimat, maka ditransliterasikan dengan menggunakan “h” misalnya الرسالة للمدرسة menjadi *al-risala li-mudarrisah*, atau apabila berada di tengah-tengah kalimat yang terdiri dari susunan *mudlaf* dan *mudlaf ilayh*, maka ditransliterasikan dengan menggunakan “t” yang disambungkan dengan kalimat berikut, misalnya في رحمة الله menjadi *fi rahmatillâh*.

D. Kata Sandang dan Lafdh al-Jalâlah

Kata sandang berupa “al” (ال) dalam lafadh jalâlah yang berada di tengah-tengah kalimat yang disandarkan (*idhafah*) maka dihilangkan. Perhatikan contoh-contoh berikut :

1. Al-Imâm al-Bukhâriy mengatakan.....
2. Al-Bukhâriy dalam muqaddimah kitabnya menjelaskan
3. *Masyâ' Allah kânâ wa mâlam yasyâ lam yakun*
4. *Billâh 'azza wa jalla*

E. Hamzah

Hamzah ditransliterasikan dengan apostrof. Namun itu hanya berlaku bagi hamzah yang terletak di tengah dan di akhir kata. Bila terletak di awal kata, hamzah tidak dilambangkan, karena dalam tulisan Arab berupa alif.

Contoh : شيء - syai'un أمرت - umirtu

النون - an-nau'un تأخذون -ta'khudzûna

F. Penulisan Kata

Pada dasarnya setiap kata, baik *fi'il* (kata kerja), *isim* atau *huruf*, ditulis terpisah. Hanya kata-kata tertentu yang penulisannya dengan huruf Arab sudah lazim dirangkaikan dengan kata lain, karena ada huruf Arab atau harakat yang dihilangkan, maka dalam transliterasi ini penulisan kata tersebut dirangkaikan juga dengan kata lain yang mengikutinya.

Contoh : وان الله لهو خير الرازقين - wa innalillâha lahuwa khairar-râziqîn.

Meskipun dalam sistem tulisan Arab huruf capital tidak dikenal, dalam transliterasi ini huruf tersebut digunakan juga. Penggunaan huruf capital seperti yang berlaku dalam EYD, diantaranya huruf capital digunakan untuk

menuliskan oleh kata sandang, maka yang ditulis dengan huruf capital tetap awal nama diri tersebut, bukan huruf awal kata sanfangnya.

Contoh : وما محمد إلا رسول = wa maâ Muhammadun illâ Rasûl

ان اول بيت وضع للدرس = inna Awwala baitin wu dli'a linnâsi

Penggunaan huruf capital untuk Allah hanya berlaku bila dalam tulisan arabnya memang lengkap dan jika penulisan itu disatukan dengan kata lain sehingga ada huruf atau harakat yang dihilangkan, maka huruf capital tidak dipergunakan.

Contoh : نصر من الله فتح قريب = nasrun minallâhi wa fathun qarîb

الله الامر جميعا = lillâhi al-amru jamî'an

Bagi mereka yang menginginkan kefasihan dalam bacaan, pedoman transliterasi merupakan bagian yang tidak terpisahkan dengan ilmu tajwid.

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL	ii
HALAMAN KEASLIAN SKRIPSI	iii
HALAMAN PERSETUJUAN.....	iv
HALAMAN BUKTI KONSULTASI SKRIPSI	v
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI.....	vi
HALAMAN MOTTO	ix
KATA PENGANTAR	x
PEDOMAN TRANSLITERASI.....	xiv
DAFTAR ISI.....	xx
ABSTRAK.....	xxi
ABSTRACT.....	xxii
ملخص البحث.....	xxiii
BAB I : PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	7
C. Batasan Masalah.....	7
D. Tujuan Penelitian.....	8
E. Manfaat Penelitian.....	8

F. Metode Penelitian.....	9
G. Penelitian Terdahulu	14
H. Sistematika Penelitian	18
BAB II : KAJIAN PUSTAKA.....	20
A. Hukum Perlindungan Konsumen	20
B. Perdagangan Elektronik (<i>E-Commerce</i>).....	25
C. Perdagangan Elektronik (<i>E-Commerce</i>) Perspektif Undang-Undang Jaminan Produk Halal	37
BAB III : PEMBAHASAN.....	43
A. Perlindungan Hukum bagi Konsumen pada Aplikasi Shopee atas Transaksi Lintas Negara.....	43
B. Upaya Pemerintah dalam Memberikan Perlindungan Hukum bagi Konsumen pada Aplikasi Shopee atas Transaksi Lintas Negara	74
BAB IV : PENUTUP	81
A. Kesimpulan.....	81
B. Saran	83
DAFTAR PUSTAKA	84

ABSTRAK

Nur Fitriana, NIM 16220031, 2020. *Perlindungan Hukum Konsumen Aplikasi Shopee Lintas Negara Tinjauan Undang-Undang Perlindungan Konsumen dan Undang-Undang Jaminan Produk Halal*. Skripsi. Jurusan Hukum Ekonomi Syari'ah, Fakultas Syari'ah, Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang, Pembimbing: Dr. Suwandi, M.H.

Kata Kunci: Konsumen, Perlindungan Hukum, dan E-Commerce.

Perdagangan Elektronik atau *e-commerce* merupakan salah satu produk perkembangan zaman. Transaksi bisnis jenis ini memberikan kemudahan dan memiliki banyak kelebihan dibandingkan dengan transaksi konvensional atau *offline*.

Adapun permasalahan yang dibahas dalam skripsi ini adalah tentang perlindungan hukum bagi konsumen yang melakukan pembelian suatu barang melalui aplikasi shopee atas transaksi lintas negara. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana hukum di Indonesia memberikan perlindungan kepada konsumen serta bagaimana upaya yang dilakukan oleh pemerintah dalam mengembangkan ataupun dalam hal memperbaiki perlindungan hukum bagi konsumen yang melakukan transaksi lintas negara melalui *e-commerce*.

Penelitian ini menggunakan metode penelitian hukum normatif. Menggunakan pendekatan perundang-undangan (*statute approach*) dan pendekatan konseptual (*conceptual approach*). Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 (UUPK), Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 (UU ITE) dan Undang-Undang Nomor 33 Tahun 2014 (UU JPH) sebagai hukum primer. Bahan hukum sekunder menggunakan buku-buku yang berisi tentang perlindungan konsumen, buku perdagangan elektronik serta memanfaatkan jurnal dan artikel yang dapat diunduh melalui situs-situs yang tersedia secara online. Kemudian bahan hukum tersier berisi penunjang penelitian, yang bersumber dari ensiklopedia, kamus dan lain sebagainya.

Kesimpulan dalam penelitian ini adalah konsumen diberikan perlindungan hukum melalui Undang-undang Perlindungan Konsumen No. 8 Tahun 1999, secara penuh bagi pelaku transaksi konvensional dan ketika melakukan transaksi bisnis berbasis internet yang bersifat global, perlindungan konsumen dibantu dengan Undang-undang No. 19 Tahun 2016 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik serta UNCITRAL (*United Nation Commission on International Trade Law*). Namun bulan November 2019, pemerintah telah mengeluarkan Peraturan Pemerintah No. 80 Tahun 2019 tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik. Dengan terbitnya peraturan pemerintah ini diharapkan adanya keseimbangan antar pelaku usaha dan konsumen, baik pelaku usaha lokal maupun asing. Serta mampu mendorong aspek-aspek pertumbuhan sektor niaga elektronik di Indonesia.

ABSTRACT

Nur Fitriana, NIM 16220031, 2020. *Legal Protection for Consumers on the Shopee Application for Cross-border Transactions Review of Consumer Protection Laws and Halal Product Guarantee Laws*. Thesis. Department of Islamic Economic Law, Faculty of Syaria, Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang, Advisor: Dr. Suwandi, M.H.

Keywords: Consumer, Legal Protection, and E-Commerce.

Electronic commerce or e-commerce is a product of the times. This type of business transaction provides convenience and has many advantages compared to conventional or offline transactions.

The problems discussed in this thesis are about legal protection for consumers who purchase goods through Shopee application for cross-border transactions. The aims of this research are to know about the law in Indonesia provides protection to consumers and the efforts made by the government in developing or renewing legal protection for consumers who carry out cross-border transactions through e-commerce.

This research uses normative legal research methods or library research. However, this research uses a statutory approach and a conceptual approach. As primary legal material, this research uses Law Number 8 of 1999 (UUPK), Law of 19 of 2016 (UU ITE), And Law Number 33 of 2014 (UU JPH). Meanwhile, the secondary legal materials used are books which discuss consumer protection, books on electronic commerce, journals and articles that can be downloaded through online sites. Then, the tertiary legal material contains supporting research writing, sourced from encyclopedias, dictionaries and so on.

The conclusion of this research is consumers are given legal protection through Law Number 8 of 1999 concerning Consumer Protection, fully for conventional transaction actors and when conducting internet-based business transactions both between citizens and across countries. Consumer protection is assisted by the existence of a Law. Number 19 of 2016 concerning Information and Electronic Transactions as well as UNCITRAL (*United Nation Commission on International Trade Law*). However, in November 2019, the government made efforts to keep up with technological product developments by issuing Government Regulation Number 80 of 2019 concerning Trade Through Electronic Systems. With the issuance of this government regulation, it is hoped that there will be a balance between business actors and consumers, both local and foreign business actors. As well as being able to encourage growth aspects of the electronic commerce sector in Indonesia.

مستخلص البحث

نور فطريانا، رقم القيد 16220031، 2020. حفظ الحكم للمشتري في المطبق سوبي (Shopee) على معاملة العبر البلاد المراجعة عبر الدول لقوانين حماية وقوانين ضمان المنتجات الحلال. البحث العلمي. قسم الحكم الإقتصادي الشرعي، كلية الشريعة، جامعة مولانا مالك إبراهيم الإسلامية الحكومية مالانج، المشرف: الدكتور سواندي الماجستير.

الكلمات المفتاح: المشتري، حفظ الحكم، التجارة الإلكترونية (E-Commerce)

التجارة الإلكترونية أو (E-Commerce) هي الإحدى من إلتياجات التطور الزمان. تعطي هذه المعاملة التجارة سهولة وتملك الفضائل من المعاملة التقليدية أو غير المتصل على الشبكة الدولية (offline).

أما المشكلة التي تبحث في هذا البحث العلمي هي عن حفظ الحكم للمشتري الذي يفعل ان يشتري ما يعبر على المطبق سوبي (Shopee) على معاملة العبر البلاد. الهدف من هذا البحث هو لمعرفة كيف حكم إندونيسيا في إعطاء الحفظ للمشتري وكيف السعي الذي تفعل الحكومة في التنمية أو تجديد الحفظ الحكم للمشتري الذي يفعل على معاملة العبر البلاد ان يمر التجارة الإلكترونية (E-Commerce).

يستخدم هذا البحث معياريا أو مؤلفيا الذي يستخدم النهج القانوني (statute approach) والنهجة المفاهيمي (conceptual approach). مادة الحكم الرئيسي، يستخدم هذا البحث القانون رقم 8 العام 1999 (UUPK) والقانون رقم 19 عام 2016 (UU ITE) والقانون رقم 33 عام 2014 (UU JPH). أما مادة الحكم الثانوي، تستخدم الكتب التي تبحث عن حفظ المشتري، الكتاب عن المعاملة الإلكترونية ونفع السجل والمقال الذان يستطيعان ان يأخذا ان يمر المواقع التي تكون متصلا على الشبكة الدولية (online). ثم، مادة الحكم بعد الثانوي تتكون من عماد الكتابة البحثية التي تصدر من الدائرة المعارف، القاموس، وغير ذلك.

الإستنتاج في هذا البحث هو يعطى المشتري الحفظ الحكم يمر على القانون رقم 8 عام 1999 عن الحفظ المشتري كاملا لبشر المعاملة غير المتصل على الشبكة الدولية وإذا يفعل المعاملة التجارة تمر على الشبكة الدولية بين المجتمع إندونيسيا أو غيره، الحفظ المشتري يساعد القانون رقم 19 عام 2016 عن الإخبارية والمعاملة الإلكترونية و (UNCITRAL (United Nation Commission on International Trade Law)). بل، في نوفمبر 2019، تفعل الحكومة السعي لإتباع تنمية الإنتاج التكنولوجيا هي خروج تنظيم الحكومة رقم 80 عام 2019 عن التجارة تمر على النظام الإلكتروني. بطولع هذا تنظيم الحكومة، يرجى موجود التوازن بين بشر المحاولة والمشتري، البلدي أو الغربي. ويستطيع ان يرغم ناحيات تنمية القطاع التجاري الإلكتروني في إندونيسيا.

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Perkembangan teknologi dan informasi kiranya telah mengubah kebiasaan masyarakat dalam melakukan transaksi perdagangan. Jarak dan batas negara sudah tidak lagi menjadi hambatan yang berarti dengan kemajuan teknologi khususnya internet ini. Selain digunakan sebagai media komunikasi, internet juga dimanfaatkan sebagai lahan berbisnis. Transaksi yang dilakukan melalui internet pada dasarnya sama dengan yang biasanya dilakukan.¹

Kemajuan internet di era globalisasi ini, setidaknya ada dua hal yang mendorong kemajuan kegiatan perdagangan yaitu meningkatnya permintaan atas produk-produk teknologi itu sendiri serta kemudahan dalam melakukan transaksi perdagangan.² Dengan adanya internet ini pula, konsumen dan pelaku bisnis tidak perlu repot untuk bertemu secara langsung. Mereka dapat melakukan perjanjian ataupun transaksi perdagangan melalui surat elektronik (*e-mail*), website tertentu maupun jasa online lainnya. Di era globalisasi ini, perdagangan tidak hanya dapat dilakukan secara konvensional atau bertatap muka secara langsung. Jejak kemajuan teknologi digital membuat semua proses transaksi perdagangan

¹ Imam Sjaputra, *Problematika Hukum Internet Indonesia*, (Jakarta: Prenhallindo, 2002), hal. 92

² Agus Raharja, *Cybercrime: Pemahaman dan Upaya Pencegahan Kejahatan Berteknologi*, (Bandung: PT. Citra Aditya Bakti, 2002), hal. 1

semakin mudah. Salah satu kegiatan yang paling populer saat ini adalah transaksi melalui *e-commerce* atau perdagangan elektronik. *E-commerce* tidak hanya melibatkan pembelian dan penjualan, tetapi juga proses promosi, pembelian, dan kemudian pemasaran produk. Beberapa contoh *e-commerce* yang saat ini sedang berkembang pesat di Indonesia diantaranya adalah Bukalapak, Tokopedia, Shopee, Lazada, dan lain sebagainya. Dalam perdagangan konvensional, membangun kepercayaan didasarkan pada saling pengertian, yaitu proses mencapai kesepakatan dan mencapai kesepakatan. Sementara itu, kepercayaan dalam transaksi online bersumber dari koordinasi norma, nilai, dan etika.³

Pada penelitian ini, peneliti akan membahas salah satu platform *e-commerce* yang berhasil menjadi transaksi paling tinggi di Indonesia, yaitu Shopee. Shopee merupakan platform perdagangan elektronik yang didirikan pada tahun 2009 oleh Forrest Li, dan berkantor pusat di Singapura dibawah SEA Grup. Shopee pertama kali diluncurkan di Singapura pada tahun 2015. Yang kemudian melebarkan penelitip ke beberapa negara seperti Indonesia, Malaysia, Thailand, Vietnam, dan Filipina. Shopee juga telah bermitra dengan lebih dari 70 penyedia jasa layanan kurir untuk mendukung logistic bagi penggunaanya. Namun kemajuan teknologi dan perkembangan *e-commerce* tidak hanya membawa dampak positif, tetapi juga membawa masalah baru. Pesatnya perkembangan *e-commerce* dapat menyebabkan pelaku usaha cenderung memposisikan konsumen sebagai kelemahan tawar

³ Muhammad, *Etika Bisnis Islam*, (Yogyakarta: UPP AMP, 2004), hal. 224

menawar. Begitu pula dengan hak konsumen yang seringkali diabaikan oleh pelaku usaha, terutama di era globalisasi dan pasar bebas saat ini. Banyak produk disediakan untuk konsumen melalui promosi, iklan dan produk yang sudah tersedia di platform e-commerce. Apabila konsumen tidak berhati-hati dalam memilih barang yang di butuhkan, konsumen hanya akan menjadi subyek kendali kesewenang-wenangan pelaku usaha yang tidak bertanggung jawab. Konsumen akan menemui beberapa contoh masalah dalam transaksi e-commerce, yaitu konsumen tidak dapat melihat, mengidentifikasi atau menyentuh produk secara langsung.⁴

Saat melakukan transaksi bisnis, tentunya tidak satupun pihak yang ingin dirugikan. Namun, bagaimana jika terdapat kasus dimana barang yang dibeli tidak sesuai deskripsi, barang cacat ketika sampai ketangan konsumen, dan hal-hal yang tidak diinginkan lainnya. Maka dari itu, sangat penting untuk memberikan perlindungan bagi pengguna platform perdagangan eletronik, baik itu transaksi perdagangan eletronik di negara sendiri maupun lintas negara. Melalui penelitian ini, peneliti akan menganalisa bahwasanya apakah undang-undang yang ada di Indonesia sudah cukup untuk melindungi warganya, terutama konsumen dalam melakukan transaksi yang berbasis online baik yang terjadi antar warga dalam negeri maupun lintas negeri.

⁴ A. Halim Barkahtullah, *“Perlindungan Hukum bagi Konsumen dalam Transaksi E-Commerce Lintas Negara Di Indonesia”*, (Yogyakarta: FH UII Press, 2009), hal. 35

Seperti kasus yang dialami oleh Yulia Sari, warga Kabupaten Bogor. Peristiwa ini bermula ketika Yulia Sari ingin membeli sebuah mikrofon di Shopee yang akan dijual kembali kepada konsumennya. Ketika mikrofon datang, barang tersebut ternyata tidak berfungsi sebagaimana mestinya. Yulia Sari juga mengatakan bahwa pedagang yang bersangkutan tidak memiliki bukti bahwa barang yang dikirim adalah barang yang keadaannya baik dan normal. Saat Yulia Sari ingin melakukan komplain melalui fitur chat yang telah disediakan oleh pihak Shopee, tidak ada respon apapun dari pedagang mikrofon yang bersangkutan.

(<https://mediakonsumen.com/2019/04/24/surat-pembaca/komplain-barang-cacat-tidak-ditanggapi-penjual-di-shopee/amp> diakses pada tanggal 01 Mei 2020 pukul 10.48).

Transaksi yang dipraktikan dalam perdagangan elektronik melahirkan kekuatan daya tawar yang tidak seimbang bagi konsumen dan pelaku usaha. Karena pada kenyataannya pelaku usaha/pedagang yang menjual barang dan/jasa sering kali menerapkan kontrak baku, sehingga menyebabkan daya tawar yang tidak sama rata.⁵ Lemahnya kedudukan konsumen dalam pelaksanaan perdagangan elektronik tentu sangat merugikan dan melanggar hak-hak konsumen yang diatur dalam pasal 4 Undang-undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.⁶

Berdasarkan uraian tersebut dapat dilihat bahwa kepastian hukum dalam

⁵ Imam Sjahputra, *Perlindungan Konsumen dalam Transaksi Elektronik*, (Bandung: Alumni, 2010), hal. 69

⁶ Rifan Adi Nugraha, dkk, “*Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Transaksi Online*”, *Jurnal Serambi Hukum* Vol. 08 No.02, 2014-2015

perdagangan elektronik sangat diperlukan. Selain karena hak-hak konsumen yang perlu diperhatikan, hal ini juga berfungsi sebagai pengingat bagi pelaku usaha agar bersifat jujur dan bertanggung jawab.

Jika transaksi perdagangan elektronik yang dilakukan di Indonesia memiliki Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dan Undang-undang Informasi dan Transaksi Elektronik Nomor 19 Tahun 2016 sebagai pelindung. Namun, jika transaksinya lintas batas, maka menurut peneliti kedua undang-undang ini tidak cukup untuk melindungi hak konsumen. Karena baik UUPK maupun UU ITE tidak secara khusus membahas e-commerce. Perlindungan konsumen, hak dan kewajiban konsumen dan pelaku usaha, serta etika bertransaksi melalui e-commerce tidak dibahas di dalamnya.

Indonesia menjadi negara terbesar yang memiliki masyarakat Muslim, yang mana menyumbang 13% untuk populasi Muslim secara global. Masyarakat Muslim harus memastikan makanan serta produk yang dikenakannya merupakan barang yang halal. Perlindungan Konsumen adalah salah satu prinsip utama pengaturan halal di Indonesia. Hal ini terlihat dari beberapa kasus makanan atau produk lainnya yang mengandung kandungan haram. Salah satu contoh kasusnya adalah Ajinomoto. PT Ajinomoto Indonesia, Tbk yang sebelumnya telah mendapat sertifikasi halal pada tanggal 30 September 1998, ditemukan Lembaga Pengkajian Pangan, Obat-obatan, dan Kosmetika Majelis Ulama Indonesia (LPPOM MUI) dalam laporan hasil audit perpanjangan sertifikat menggunakan unsur enzim

babi dalam produk ajinomoto. MUI menyebutkan bahwa ajinomoto menggunakan enzim *bastosoytone* dalam proses pembuatan bumbu masak.⁷ Komisi fatwa memutuskan bahwa *bastosoytone* tidak dapat digunakan sebagai bahan dalam media pembiakan mikroba untuk menghasilkan MSG, karena PT Ajinomoto menggunakan enzim *porcine* yang diambil dari pancreas babi.⁸ Yang mana kasus ini berhasil menggemparkan masyarakat muslim di Indonesia. Hal ini menjadi bukti bahwa pengaturan makanan halal adalah perihal krusial bagi masyarakat Indonesia. Dengan dikeluarkannya Undang-undang Nomor 33 Tahun 2014 tentang Jaminan Produk Halal (UU JPH) diharapkan dapat memberi jaminan produk halal kepada konsumen dengan memastikan bahwa semua proses produk halal tersebut telah terjamin kehalalannya.

Salah satu masalah yang timbul dari implementasi UU JPH adalah belum lengkapnya aturan derivatif yang bersifat teknis terkait pelaksanaannya. Tidak hanya sampai disitu, ternyata UU JPH dianggap memberatkan oleh beberapa pebisnis yang terlibat dalam penjualan produk-produk terkait. Siapapun yang terlibat, baik pelaku usaha domestik maupun asing harus memenuhi persyaratan yang memberatkan dan mahal yang tidak perlu untuk sertifikasi dan pelabelan produk Halal.

Sebagaimana pemaparan beberapa permasalahan diatas maka peneliti merasa perlu melakukan pembahasan dan penelitian lebih lanjut.

⁷ Ma'ruf Amin, dkk, *Himpunan Fatwa Majelis Ulama Indonesia*, (Jakarta: Sekretariat MUI, 2010), hal. 62

⁸ Zulham, *Peran Negara dalam Perlindungan Konsumen Muslim dalam Produk Halal*, (Jakarta: Kencana), hal. 1

Maka peneliti akan mengangkat penelitian yang berjudul:”*Perlindungan Hukum Konsumen Aplikasi Shopee Transaksi Lintas Negara Tinjauan Undang-undang Perlindungan Konsumen dan Undang-undang Jaminan Produk Halal.*” Guna memberikan kepastian perlindungan konsumen dalam perdagangan elektronik baik dalam negeri maupun lintas negara maupun apakah pedagang shopee telah mengantongi sertifikasi halal untuk produk yang diperdagangkan. Oleh karena itu penelitian ini akan terfokus pada perlindungan hukum konsumen pada aplikasi Shopee atas transaksi lintas negara serta perlindungan konsumen tinjauan undang-undang jaminan produk halal.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, yang menjadi pokok masalah dari skripsi ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana perlindungan hukum bagi konsumen pada aplikasi shopee atas transaksi lintas negara?
2. Bagaiman upaya pemerintah dalam memberikan perlindungan hukum bagi konsumen pada aplikasi shopee atas transaksi lintas negara?

C. Batasan Masalah

Agar penelitian ini menjadi lebih fokus, terarah, dan tidak melebar kemana-mana, maka peneliti memandang permasalahan yang diteliti perlu diberikan batasan. Oleh karena itu, peneliti akan membatasi yang berkaitan dengan permasalahan “Perlindungan Hukum Konsumen Aplikasi Shopee

Transaksi Lintas Negara Tinjauan Undang-Undang Perlindungan Konsumen dan Undang-Undang Jaminan Produk Halal”.

D. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, Berdasarkan pertanyaan-pertanyaan di atas, maka tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui dan menganalisa bagaimana perlindungan bagi konsumen pada aplikasi shopee atas transaksi lintas negara
2. Untuk mengetahui bagaimana perkembangan pemerintah dalam memberikan perlindungan bagi konsumen pada aplikasi shopee atas transaksi lintas negara.

E. Manfaat Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, peneliti berharap para pembaca sekalian maupun peneliti sendiri dapat memperoleh manfaat teoritis dan praktis. Manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat di gunakan sebagai bahan untuk kegiatan penelitian selanjutnya dalam upaya mengembangkan pemikiran konsisten yang sistematis, logis dan rasional. Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai sumber informasi untuk peneliti lain yang akan mengadakan penelitian sejenis dan memberikan kontribusi pengetahuan dan wawasan bagi para pembaca. Memperdalam ilmu perlindungan hukum konsumen.

2. Manfaat Praktis

Manfaat praktik adalah manfaat yang dapat diterapkan secara langsung, baik untuk peneliti maupun bagi masyarakat luas. Berikut manfaat praktis yang dapat diperoleh yaitu:

- 1) Manfaat praktis bagi masyarakat yaitu dapat memberikan sumbangan pengetahuan dibidang hukum. Khususnya hukum dibidang perlindungan konsumen.
- 2) Manfaat bagi peneliti yaitu disamping untuk kepentingan menyelesaikan studi juga untuk menambah pengetahuan serta wawasan dibidang perlindungan konsumen secara luas dan mendalam.

F. Metode Penelitian

Metode penelitian adalah metode yang digunakan peneliti untuk memperoleh informasi melalui sistem kerja tertentu untuk mencapai tujuan penelitian. Pada tahap awal, metode penelitian yang digunakan dalam proses dan hasil penelitian merupakan satu kesatuan yang tidak terpisahkan. Ini akan sangat menentukan kualitas hasil penelitian.⁹ Dengan cara ini, calon peneliti harus dapat menentukan metode yang tepat untuk digunakan untuk mencapai tujuan dan sasaran penelitian terbesar. Metode penelitian meliputi:

⁹ Saifullah, “*Refleksi Penelitian: Suatu Kontemplasi Atas Pekerjaan Penelitian*”, diakses dari <http://saifullah.lecturer.uin-malang.ac.id/2013/11/20/refleksi-penelitian-suatu-kontemplasi-atas-pekerjaan-penelitian/>, pada tanggal 30 Januari 2020 pukul 9.23

1. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang di gunakan dalam penelitian ini adalah yuridis normatif. yaitu metode penggunaan konsep legislatif positivis. Konsep legis positivis memandang hukum identik dengan norma-norma tertulis yang dibuat dan diundangkan oleh lembaga atau pejabat yang berwenang dan meninjau hukum sebagai suatu sistem normatif yang mandiri, bersifat tertutup dan terlepas dari kehidupan masyarakat yang nyata serta melanggar norma-norma lain bukan sebagai hukum.¹⁰ Berdasarkan permasalahan dalam penelitian maka yang digunakan adalah metode *library research* atau penelitian kepustakaan. Penelitian hukum semacam ini tidak memerlukan penelitian lapangan karena yang diteliti adalah bahan-bahan hukum sehingga dapat dikatakan sebagai *library based, focusing on reading and analysis of the primary adnsocondary materials*.¹¹

2. Pendekatan Penelitian

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

1) Pendekatan Perundang-undangan (*statute approach*)

Penelitian normatif tentunya harus menggunakan cara-cara hukum yaitu melalui pendekatan perundang-undangan, karena yang akan diteliti adalah berbagai aturan hukum, baik hukum positif

¹⁰ Ronny Hantijo Soemitro, *Metode Penelitian dan Jurimetri*.(Jakarta: Penerbit Ghalia Indonesia, 1990), hal. 13

¹¹ Johnny Ibrahim, *Teori & Metodologi Penelitian Hukum Normatif*, (Malang: Penerbit Banyumedia, 2006), hal. 46

maupun hukum-hukum yang bersangkutan dengan fokus sekaligus tema sentral suatu penelitian.¹²

Pendekatan perundang-undangan dilakukan untuk meneliti aturan perundangan-undangan tentang konsep perlindungan hukum bagi konsumen yang melakukan transaksi melalui *e-commerce* yaitu Undang-undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dan Undang-undang Nomor 19 Tahun 2016 Tentang Internet dan Transaksi Elektronik. Serta Undang-undang No. 33 Tahun 2014 tentang Jaminan Produk Halal.

2) Pendekatan Konseptual (*Conceptual approach*)

Yaitu pendekatan terhadap konsep-konsep hukum seperti sumber hukum, fungsi hukum, lembaga hukum, dan sebagainya. Pandangan ini menyimpang dari sudut pandang dan doktrin perkembangan hukum. Sudut pandang atau teori tersebut akan memperjelas sebuah teori dengan memberikan definisi hukum, konsep hukum dan asas hukum yang berkaitan dengan masalah tersebut.¹³ Penerapan aturan perundang-undangan untuk praktik dalam penelitian ini yaitu terhadap perlindungan konsumen. Kemudian bahan hukum yang terkumpul akan diolah sehingga dapat digunakan sebagai alat untuk menganalisis masalah yang akan diteliti.

¹² Johnny Ibrahim, *Teori & Metodologi Penelitian Hukum Normatif*, (Malang: Penerbit Banyumedia, 2006), hal. 302

¹³ Johan Nasution, *Metode Penelitian Ilmu Hukum*, (Bandung: Mandar Maju, 2008), hal. 93

3. Bahan Hukum

Dalam penelitian ini bahan hukum yang dibutuhkan adalah bahan hukum primer, bahan hukum sekunder dan bahan hukum tersier. Penelitian yuridis normatif adalah penelitian hukum yang diperoleh dari penelitian literatur daripada penelitian lapangan. Oleh karena itu istilah yang digunakan adalah bahan hukum¹⁴

1) Bahan Hukum Primer

Bahan hukum utama adalah bahan hukum yang mengikat, yang terdiri dari undang-undang dan peraturan-peraturan lainnya yang berkaitan dengan penelitian ini. Adapun sumber utama yang peneliti gunakan adalah perundang-undangan di bidang perlindungan konsumen yaitu Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dan Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik Nomor 19 Tahun 2016 serta Undang-undang No. 33 Tahun 2014 tentang Jaminan Produk Halal.

2) Bahan Hukum Sekunder

Bahan hukum sekunder adalah bahan pustaka yang memuat informasi tentang bahan pokok, yang bertujuan untuk memperoleh informasi secara lengkap dan setelahnya bisa menentukan tindakan yang akan diambil. Bahan sekunder ini meliputi: buku, jurnal dan artikel. Buku-buku yang membahas tentang perlindungan konsumen, buku tentang

¹⁴ Peter Mahmud Marzuki, *Penelitian Hukum*, (Jakarta: Kencana, 2010), hal. 41

perdagangan elektronik serta memanfaatkan jurnal dan artikel yang dapat diunduh melalui situs-situs yang tersedia secara online.

3) Bahan Hukum Tersier

Bahan hukum tingkat ketiga atau tersier adalah bahan yang memberikan pedoman dan penjelasan bagi bahan hukum tingkat pertama dan kedua.¹⁵ Bahan hukum ini berfungsi sebagai pendukung bahan hukum lainnya yang meliputi ensiklopedia, kamus, dan lain sebagainya.

4. Metode Pengumpulan Bahan Hukum

Penelitian kepustakaan, memperoleh bahan melalui kumpulan bahan hukum primer, bahan hukum sekunder dan bahan hukum tersier, serta bagaimana cara membuat daftar dan mengelompokkan bahan hukum tersebut dengan menyesuaikan masalah yang dibahas.¹⁶ Bahan hukum dikumpulkan melalui identifikasi peraturan perundang-undangan serta mengklasifikasikan bahan yang dibutuhkan sesuai dengan permasalahan penelitian. Maka teknik yang peneliti gunakan saat melakukan penelitian ini adalah dengan studi kepustakaan.

5. Metode Penyajian Bahan Hukum

Bahan hukum yang dikumpulkan dipresentasikan dalam bentuk uraian.¹⁷ Dalam penelitian ini digunakan pengolahan bahan hukum dengan

¹⁵ Soerjono Soekanto dan Sri Mamudji. *Penelitian Hukum Normatif suatu tinjauan singkat*, (Jakarta: Rajawali Pers PT Raja Grafindo Persada, 2011), hal. 29

¹⁶ Johnny Ibrahim, *Teori & Metodologi Penelitian Hukum Normatif*, (Malang: Penerbit Banyumedia, 2006), hal. 296

¹⁷ Ronny Hantijo Soemitro, *Metode Penelitian dan Jurimetri*.(Jakarta: Penerbit Ghalia Indonesia, 1990), hal. 107

cara pemeriksaan bahan yang diperoleh termasuk kelengkapan, kejelasan makna, kesesuaian, serta relevansinya dengan sumber yang lain.¹⁸ Bahan hukum yang diperoleh dalam penelitian ini akan disajikan dalam bentuk uraian yang disusun dengan rapi secara berkala dan mengikuti proses pembahasan yang sistematis.

6. Metode Analisis Bahan Hukum

Bahan hukum yang diperoleh melalui aturan perundang-undangan, dan artikel tersebut kemudian di analisis untuk menemukan kesimpulan. Kemudian di uraikan dan hubungkan sedemikian rupa, sehingga disajikan dalam penelitian yang lebih sistematis guna menjawab permasalahan yang telah dirumuskan. Mengingat cara pengolahan bahan hukum dilakukan secara deduktif, maka kesimpulan tentang masalah khusus yang dihadapi diambil dari masalah umum.¹⁹

G. Penelitian Terdahulu

1. Penelitian pertama dilakukan oleh Acep Rohendi (2015) dalam Jurnal nasional yang berjudul **“Perlindungan Konsumen dalam Transaksi E-Commerce Perspektif Hukum Nasional dan Internasional”**.²⁰ Dari hasil penelitian tersebut, dapat ditarik kesimpulan bahwa UUPK dan UU ITE telah mampu memberikan perlindungan hukum yang

¹⁸ Saifullah, *Konsep Dasar Metode Penelitian Dalam Proposal Skripsi*, (Fakultas Syariah: UIN Malang)

¹⁹ Johnny Ibrahim, *Teori & Metodologi Penelitian Hukum Normatif*, (Malang: Penerbit Banyumedia, 2006), hal. 393

²⁰ Acep Rohendi, *“Perlindungan Konsumen dalam Transaksi E-Commerce Perspektif Hukum Nasional dan Internasional”*, Jurnal Ecodemica Vol. III No. 5, 2015

memadai bagi konsumen nasional dalam melakukan transaksi jual beli melalui *e-commerce*. Dimana UUPK dan UU ITE telah memuat tentang penggunaan data pribadi, syarat sahnya transaksi *e-commerce*, penggunaan *Certification Authority (CA)*, permasalahan klausula baku, dan mengatur tentang perbuatan yang dilarang bagi pelaku usaha dalam melakukan transaksi bisnisnya. Sedangkan untuk konsumen internasional, mereka dilindungi oleh UNCITRAL Model Law dan berbagai ketentuan internasional lainnya. Meskipun ketentuan yang dibuat PBB ini belum lengkap.

2. Penelitian kedua dilakukan oleh Muhamad Alfat Fauzie (1312011201), mahasiswa bagian Hukum Internasional Fakultas Hukum Universitas Lampung tahun 2017 dengan Judul **“Perlindungan Konsumen Dalam Kontrak Elektronik Menurut Hukum Internasional dan Hukum Nasional”**.²¹ Dari hasil penelitian tersebut dapat ditarik kesimpulan bahwa perlindungan hukum bagi konsumen di tingkat internasional pada umumnya diatur oleh organisasi internasional melalui perjanjian internasional, namun hingga saat ini belum ada peraturan internasional yang secara khusus mengatur tentang perlindungan konsumen dalam kontrak elektronik. Sedangkan perlindungan konsumen untuk lingkup nasional dapat ditemukan pada Undang-undang Nomor 9 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Kemudian untuk perlindungan

²¹ Muhamad Alfat Fauzie, *Perlindungan Konsumen Dalam Kontrak Elektronik Menurut Hukum Internasional dan Hukum Nasional*, (Fakultas Hukum Universitas Lampung), 2017

konsumen yang tidak diberikan oleh UUPK terhadap kontrak elektronik dapat ditutup dengan UU ITE pada Pasal 9 yang mana pelaku usaha yang menawarkan produk melalui sistem elektronik harus menyediakan informasi yang benar dan lengkap berkaitan dengan syarat kontrak, produsen, dan produk yang akan ditawarkan.

3. Penelitian Ketiga dilakukan oleh Nurmia Noviantri (11150490000045), mahasiswa program studi Hukum Ekonomi Syariah Fakultas Syariah dan Hukum UIN Syarif Hidayatullah tahun 2019 dengan judul **“Tinjauan Hukum Islam Terhadap Jual Beli Online Shopee dan Perlindungan Konsumen di Shopee menurut Mahasiswa UIN Syahid Jakarta”**.²² Dari hasil penelitian tersebut dapat ditarik kesimpulan bahwa dalam UUPK Nomor 8 Tahun 1999 menjelaskan hak konsumen diantaranya adalah keamanan, kenyamanan, dan keselamatan dalam bertransaksi. Serta konsumen memiliki hak untuk memilih barang yang akan dibeli. Dalam penelitian ini dijelaskan bahwa pihak Shopee telah berusaha semaksimal mungkin untuk memberikan kenyamanan selama transaksi berlangsung dengan menyediakan fitur chat agar konsumen dan penjual dapat berkomunikasi dengan baik. Dengan tetap mematuhi peraturan yang ada serta bertanggung jawab atas transaksi yang telah dilaksanakan.

²² Nurmia Noviantri, *Tinjauan Hukum Islam Terhadap Jual Beli Online Shopee dan Perlindungan Konsumen di Shopee menurut Mahasiswa UIN Syahid Jakarta*, (Fakultas Syariah dan Hukum UIN Syarif Hidayatullah), 2019

Tabel persamaan dan perbedaan penelitian terdahulu:

No	Nama	Judul	Persamaan	Perbedaan
1	Acep Rohendi	Perlindungan Konsumen dalam Transaksi <i>E- Commerce</i> Perspektif Hukum Nasional dan Internasional	Perlindungan konsumen dari sisi UUPK, UU ITE, dan ketentuan Internasional yang dibuat oleh PBB.	Lingkup Penelitian berbeda terkait analisis perkembangan undang- undang perlindungan konsumen pengguna <i>e- commerce</i> di Indonesia
2	Muhamad Alfat Fauzie	Perlindungan Konsumen Dalam Kontrak Elektronik Menurut Hukum Internasional	Mengupas tentang perlindungan konsumen perspektif Hukum Nasional dan Internasional.	Tidak menyebutkan secara spesifik undang- undang yang digunakan dalam ranah internasional.

		dan Hukum Nasional		
3	Nurmia Noviantri	Tinjauan Hukum Islam Terhadap Jual Beli Online Shopee dan Perlindungan Konsumen di Shopee menurut Mahasiswa UIN Syahid Jakarta	Penelitian dilakukan perspektif Hukum Islam	Hasil analisis mengenai perlindungan persepektif hukum Islam dan Undang-undang Jaminan Produk Halal

H. Sistematika Penelitian

Guna mempermudah pembahasan masalah dalam gambaran umum penelitian skripsi ini, peneliti telah menyusun beberapa bab yang masing-masing dibagi menjadi sub bagian berikut, yang berisi informasi detail berikut ini:

Bab I memuat beberapa elemen dasar yang diantaranya, latar belakang yang berisi gambaran umum problematika yang akan diteliti, sehingga peneliti dapat menemukan permasalahan serta alasan peneliti

melakukan penelitian ini. Rumusan masalah berisi mengenai fokus permasalahan yang telah disinggung melalui latar belakang. Kemudian terdapat batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, metode penelitian, penelitian terdahulu, dan sistematika pembahasan.

Bab II berisi kajian pustaka. Yang mana berisi uraian mengenai teori dan konsep tentang hukum perundang-undangan dibidang perlindungan konsumen yang menjadi dasar bagi peneliti untuk menjawab permasalahan yang akan diteliti.

Bab III berisi tentang hasil penelitian dan pembahasan guna menjawab masalah yang diteliti. Pada bab ini peneliti akan menguraikan dan membahas tentang perlindungan hukum bagi konsumen pada aplikasi Shopee atas transaksi lintas negara.

Bab IV merupakan bab penutup dalam penelitian laporan penelitian ini. Peneliti akan memberikan kesimpulan atas seluruh rangkaian pembahasan yang diteliti. Maka dalam bab keempat ini, berisi tentang kesimpulan dan saran supaya usaha yang dilaksanakan serta hasil yang dicapai dapat di tingkatkan kearah yang lebih baik lagi.

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

A. Hukum Perlindungan Konsumen

1. Pengertian Konsumen

Menurut Pasal 1 angka (2) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999, konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan/jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan. Konsumen diartikan tidak hanya individu (orang), tetapi juga perusahaan.²³ Dalam hal ini konsumen yang dimaksud adalah konsumen akhir (*end consumer*). Amerika Serikat memberikan definisi untuk konsumen yaitu “korban produk cacat” yang tidak hanya mencakup pembeli tetapi juga pengguna, atau bahkan bukan pengguna. Sedangkan di Eropa, arti konsumen berasal dari *Product Liability Directive* (selanjutnya disebut *directive*) sebagai pedoman bagi Negara MEE dalam menyusun ketentuan Hukum Perlindungan Konsumen. Berdasarkan arahan tersebut, yang berhak atas klaim kerugian adalah mereka yang mengalami kerusakan (karena kematian atau cedera diri) atau kerugian berupa kerusakan pada benda selain produk yang tidak sempurna atau cacat.²⁴

²³ Shidarta, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*, (Jakarta: PT Grasindo, 2006), hal. 2

²⁴ Nurhayati Abbas, *Hukum Perlindungan Konsumen dan Beberapa Aspeknya*, (Ujung Pandang: Elips Project, 1996), hal. 13

Ada tiga batasan yang perlu diketahui dalam pengertian konsumen, yaitu:²⁵

- 1) Konsumen Komersial (*commercial consumer*) adalah setiap orang yang barang dan/atau jasanya digunakan untuk memperbanyak barang dan/atau jasa tersebut dalam bentuk lain untuk mendapatkan keuntungan.
- 2) Konsumen antara (*intermediate consumer*) adalah setiap orang yang mendapatkan barang dan/atau jasa kemudian diperdagangkan kembali dengan tujuan untuk memperoleh keuntungan.
- 3) Konsumen akhir (*ultimate consumer*) adalah setiap orang yang mendapatkan barang dan/atau jasa dengan tujuan untuk memenuhi kebutuhan pribadi, keluarga, orang lain, dan makhluk hidup lainnya dan tidak diperdagangkan kembali.

2. Hak dan Kewajiban Konsumen

Dalam hal perlindungan konsumen bukan hanya fisik yang mendapat perlindungan hukum, melainkan hak-hak lainnya yang bersifat abstrak juga mendapatkan perlindungan hukum serupa. Dengan kata lain, perlindungan konsumen sebenarnya identik dengan perlindungan yang diberikan oleh undang-undang hak konsumen. Secara umum dikenal empat hak dasar konsumen dan diakui secara Internasional, yaitu:²⁶

- 1) Hak untuk mendapatkan keamanan (*the right to safety*);

²⁵ Az Nasution, *Hukum Perlindungan Konsumen, Suatu Pengantar*, (Jakarta: Diadit Media, 2002), hal. 13

²⁶ Shidarta, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*, (Jakarta: PT Grasindo, 2006), hal. 19

- 2) Hak untuk mendapatkan informasi (*the right to be informed*);
- 3) Hak untuk memilih (*the right to choose*);
- 4) Hak untuk didengar (*the right to be heard*).

Pasal 4 UU Perlindungan Konsumen secara jelas mengatur delapan hak, dan yang terakhir diumumkan kepada public secara terbuka. Hak konsumen di antaranya:²⁷

- 1) Hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa;
- 2) Hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkannya sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan;
- 3) Hak atas informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa;
- 4) Hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan;
- 5) Hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut;
- 6) Hak untuk mendapatkan pembinaan dan pendidikan konsumen;
- 7) Hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar, jujur dan tidak diskriminatif;

²⁷ *Ibid*, hal. 21

- 8) Hak untuk mendapatkan dispensasi, ganti rugi dan/atau penggantian jika barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya;
- 9) Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan yang lain.

Selain mendapatkan haknya, konsumen juga memiliki kewajiban yang diantaranya sebagai berikut:

- 1) Membaca dan mengikuti prosedur pemakaian dan pemanfaatan barang dan/atau jasa demi keamanan dan keselamatan;
- 2) Berikhitaad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang dan/atau jasa;
- 3) Membayar sesuai nilai tukar yang disepakati;
- 4) Mengikuti upaya hukum sengketa perlindungan konsumen yang patut.

3. Hukum Perlindungan Konsumen

Rumusan pengertian perlindungan konsumen terdapat pada Pasal 1 angka 1 UUPK, yaitu semua langkah yang digunakan untuk memastikan kepastian hukum untuk melindungi konsumen. Kalimat yang mengedepankan “segala upaya untuk memastikan kepastian hukum” diharapkan dapat menghilangkan

tindakan sewenang-wenang terhadap pelaku usaha semata-mata demi melindungi kepentingan konsumen.²⁸

Menurut Celina Tri Siwi Kristiyanti hukum perlindungan konsumen adalah asas-asas atau kaidah-kaidah bersifat mengatur dan juga mengandung sifat yang melindungi kepentingan konsumen. Adapun hukum konsumen diartikan sebagai keseluruhan asas-asas dan kaidah-kaidah hukum yang berhubungan dan masalah antara berbagai pihak satu sama lain berkaitan dengan barang dan/atau jasa konsumen didalam pergaulan hidup.²⁹

4. Dasar Hukum Perlindungan Konsumen

Terdapat empat landasan hukum perlindungan konsumen yang terdapat di Indonesia, yakni:

- 1) Undang-undang Dasar 1945, sebagai sumber dari segala sumber hukum di Indonesia.
- 2) Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK), adanya UUPK ini memberikan harapan baru bagi masyarakat Indonesia untuk memperoleh perlindungan hukum atas hak-haknya ketika melakukan transaksi bisnis.
- 3) Undang-undang Nomor 19 Tahun 2016 Tentang Internet dan Transaksi Elektronik (UU ITE), adanya UU ITE ini sangat membantu dalam

²⁸ Ahmadi Miru & Sutarman Yodo, *Hukum Perlindungan Konsumen*, (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2004), hal. 1

²⁹Celina Tri Siwi Kristiyanti, *Hukum Perlindungan Konsumen*, (Jakarta: Sinar Grafika, 2009), hal. 13

memberikan perlindungan hukum bagi masyarakat Indonesia ketika melakukan transaksi bisnis berbasis internet.

- 4) Peraturan Pemerintah Nomor 80 Tahun 2019 tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik.

B. Perdagangan Elektronik (*E-Commerce*)

1. Pengertian Perdagangan Elektronik (*E-Commerce*)

Tahun 1997 telah terjadi sebuah revolusi industri baru yang akan memberikan dampak pada stabilitas ekonomi global, yaitu selaras dengan fenomena maraknya bisnis secara elektronik dengan menggunakan media internet. Metode seperti ini kemudian lebih dikenal dengan istilah *e-commerce* atau perdagangan elektronik.³⁰ Pengertian *e-commerce* sendiri sangat beragam, tergantung dari perspektif yang memanfaatkannya. Association of Electronic Commerce memberi definisi *e-commerce* sebagai “mekanisme bisnis secara elektronis”. CommerceNet memberikan definisi *e-commerce* sebagai proses pembelian dan penjualan jasa atau produk antara dua belah pihak melalui internet atau pertukaran dan distribusi informasi antar dua pihak didalam satu perusahaan dengan menggunakan internet.³¹

³⁰ Dr. Richardus Eko Idrajit, *Electronic Commerce Strategi dan Konsep Bisnis di Dunia Maya*, (Jakarta: PT Elex Media Komputindo, 2002), hal.9

³¹ Dr. Richardus Eko Idrajit, *Electronic Commerce Strategi dan Konsep Bisnis di Dunia Maya*, (Jakarta: PT Elex Media Komputindo, 2002), hal.9

Menurut Shelly Cashman *e-commerce* atau perdagangan elektronik merupakan transaksi bisnis yang dilakukan melalui internet. Siapapun yang memiliki komputer, memiliki jaringan internet, dan memiliki cara untuk membayar barang atau jasa yang akan di beli, dapat ikut serta dalam *e-commerce*.³²

Meskipun ada berbagai jenis definisi terkait *e-commerce* atau perdagangan elektronik ini, terdapat unsur kesamaan dari masing-masing pengertian. Dimana *e-commerce* memiliki karakteristik sebagai berikut:³³

- a. Terjadi transaksi antara dua belah pihak
- b. Melalui jaringan computer atau internet
- c. Adanya pertukaran barang, jasa, maupun informasi dari pihak terkait.

Dari karakteristik diatas, terlihat jelas bahwasanya *e-commerce* merupakan dampak dari berkembangnya teknologi dan informasi. Sehingga hal ini memberikan perubahan yang signifikan kepada manusia dalam hal melakukan interaksi terhadap lingkungannya, terutama dalam hal perdagangan.

³² Vermaat, Shelly Casman, *Discovering Computers: Menjelajah Dunia Komputer Fundamental Edisi 3*, (Jakarta: Salemba Infotek, 2007), hal. 83

³³ Dr. Richardus Eko Idrajit, *Electronic Commerce Strategi dan Konsep Bisnis di Dunia Maya*, (Jakarta: PT Elex Media Komputindo, 2002), hal.9

2. Sejarah dan Perkembangan Perdagangan Elektronik (*E-Commerce*)

Perdagangan Elektronik atau biasa disebut *E-Commerce* pertama kali diperkenalkan pada tahun 1994 pada saat banner-elektronik dipakai dengan tujuan promosi dan periklanan di suatu halaman web. Menurut Riset Forrester, perdagangan elektronik menghasilkan penjualan sebesar AS\$ 12,2 miliar pada tahun 2003. Menurut laporan yang lain pada bulan oktober 2006 yang lalu, pendapatan ritel online yang bersifat non-travel di Amerika Serikat diramalkan akan mencapai seperempat triliun pada tahun 2011. Awalnya, ketika web mulai tersedia untuk masyarakat umum pada tahun 1994, banyak jurnalis yang memperkirakan bahwa *e-commerce* akan menjadi sektor ekonomi baru. Tetapi baru sekitar empat tahun kemudian protokol keamanan seperti HTTPS memasuki tahap matang dan banyak digunakan. Antara tahun 1998 dan 2000 banyak bisnis di Amerika Serikat dan Eropa mengembangkan situs web perdagangan ini.³⁴

Sektor perdagangan elektronik di Indonesia sedang berkembang pesat pada era ini. Jumlah pedagang online meningkat dua kali lipat setiap tahun kurun waktu tiga tahun terakhir dan mencapai total 4,5 juta penjual aktif ditahun 2017. Dengan ini, perdagangan elektronik atau *e-commerce* di

³⁴ Diakses dari https://id.wikipedia.org/wiki/Perdagangan_elektronik, pada 04 Agustus 2020 pukul 17.34

Indonesia kedepannya akan semakin meningkat. Pasar *e-commerce* di Indonesia diproyeksikan tumbuh delapan kali lipat dari tahun 2017 hingga tahun 2022 dengan total belanja *electronic tail* yang meningkat dari 5 miliar dollar menjadi 425 miliar dollar. Seiring dengan banyaknya digitalisasi, ekonomi digital dapat menjadi pilar perekonomian bagi masa depan Indonesia. Hal ini tentu saja merupakan kabar baik bagi *marketer* untuk memulai bisnisnya melalui *e-commerce*.³⁵

3. Jenis-jenis Perdagangan Elektronik (*E-Commerce*)

Jenis perdagangan elektronik meliputi tiga sisi sebagai berikut:³⁶

a) Bisnis ke Bisnis (*Business to Business* atau *B2B*)

Merupakan jenis *e-commerce* dengan sistem komunikasi bisnis antar pelaku bisnis, dengan kata lain *B2B* merupakan komunikasi *e-commerce* dengan kapasitas produk yang besar yang dilakukan secara berkala antar perusahaan. Aktivitas *e-commerce* tersebut dirancang untuk mendukung aktivitas pedagang itu sendiri.

b) Bisnis ke Konsumen (*Business to Consumer* atau *B2C*)

Jenis bisnis elektronik ini merupakan transaksi yang dilakukan oleh pelaku usaha dan pihak konsumen untuk memenuhi suatu kebutuhan tertentu. Konsumen yang dimaksud dalam hal ini adalah konsumen akhir

³⁵ Diakses dari <https://www.google.com/amp/s/blog.mtarget.co/perkembangan-e-commerce-di-indonesia/amp/> pada 4 Agustus 2020 pukul 20.22

³⁶ Abdul Halim Barkatullah dan Teguh Presetyo, *Studi E-commerce (Studi Sistem Keamanan Dan Hukum Di Indonesia)*, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2006), hal. 18

yaitu para pengguna. Pengguna barang dan/ atau jasa yang disediakan oleh pelaku usaha.

c) Konsumen ke Konsumen (*Consumer to Consumer* atau *C2C*)

Model transaksi seperti ini adalah transaksi *e-commerce* antara konsumen dengan tujuan untuk memenuhi kebutuhan dan waktu tertentu. Cakupannya lebih spesifik karena transaksi dilakukan oleh pihak-pihak yang terlibat dalam transaksi. Inti dari jenis bisnis ini adalah antara konsumen terhadap konsumen lain. Aktifitas bisnis seperti ini umumnya melibatkan perorangan. Seorang konsumen individual menjual barang atau jasanya kepada konsumen yang lain. karena modalnya yang kecil, jenis bisnis inipun menjadi ramai. Bisnis *Consumer to Consumer* atau *C2C* dapat diklasifikasikan menjadi dua model, yaitu *P2P* atau *classified* dan *marketplace*.³⁷

4. Manfaat dan Ancaman bagi Pengguna Perdagangan Elektronik (*E-Commerce*)

Diera global seperti sekarang ini, perdagangan elektronik atau biasa kita sebut dengan *e-commerce* memiliki daya tarik tersendiri bagi dunia bisnis karena *e-commerce* memiliki manfaat sebagai berikut:³⁸

- a) Efisien, perusahaan bisa memperoleh efisiensi baik dari sisi pemasaran, tenaga kerja, dan *overhead cost*. Seperti contohnya, perusahaan tidak perlu

³⁷ Abdul Halim Barkatullah dan Teguh Presetyo, *Studi E-commerce (Studi Sistem Keamanan Dan Hukum Di Indonesia)*, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2006), hal. 23

³⁸ Didi Achjari, "Potensi Manfaat dan Problem di E-commerce", *Jurnal Ekonomi dan Bisnis Indonesia* Vol. 15, No. 3, 2000

setiap kali mencetak katalog baru dan mengirimkannya (*faxcimile*) ke setiap konsumen karena konsumen bisa melihat langsung di *website* yang disediakan untuk melihat perubahan jenis dan harga suatu produk.

- b) Efektif, dalam hal ini internet memungkinkan untuk menjangkau konsumen secara luas tanpa terhambat batas jarak dan waktu. Hal ini dimungkinkan karena perusahaan dapat membuka toko virtual sepanjang waktu dengan menampilkan informasi tentang produk dan prosedur pembelian secara online.

Disamping memberikan manfaat, ada beberapa ancaman yang dapat disebabkan oleh adanya perdagangan elektronik atau *e-commerce* ini. Diantaranya:³⁹

- a) *System Penetration*, merupakan ancaman dimana orang-orang yang tidak berhak melakukan akses ke system computer dapat dan diperbolehkan melakukan segala sesuatu sesuai dengan keinginannya.
- b) *Authorization Violation*, adalah pelanggaran atau penyalahgunaan otoritas hukum dari orang yang memiliki akses ke sistem.
- c) *Planting*, adalah mengimpor sesuatu ke dalam sistem yang dianggap legal tetapi mungkin belum tentu demikian di masa depan.

³⁹ I Gusti Ngurah Indra Saputra, Gusti Made Arya Sasmita dan A.A.K Agung Cahyawan W. "Pengembangan Sistem Keamanan Untuk E-Commerce". MERPATI. Vol, 5 No, 1. (2017). hal, 21

- d) *Communications Monitoring*, dimana seseorang dapat memantau semua informasi rahasia dengan memantau komunikasi tunggal di satu tempat di jaringan komunikasi.
- e) *Communications Tampering*, yaitu segala sesuatu yang membahayakan keamanan seseorang tanpa dikompromikan, seperti mengubah informasi transaksi di tengah jalan atau membuat server palsu yang dapat menipu banyak orang untuk memberikan informasi rahasia mereka secara sukarela.
- f) *Denial of Service*, merupakan ancaman yang berupa halangan kepada seseorang untuk mengakses informasi, sumber, dan fasilitas-fasilitas lainnya.
- g) *Reputation*, merupakan penolakan terhadap sebuah aktifitas transaksi atau sebuah komunikasi baik secara sengaja maupun tidak maupun tidak sengaja.

5. Tinjauan Umum mengenai Shopee

a) Pengertian Shopee

Shopee adalah serambi perdagangan elektronik yang berkantor pusat di Singapura dibawah SEA Group (sebelumnya dikenal sebagai Garena), yang didirikan pada tahun 2009 oleh Forrest Li. Shopee pertama kali diluncurkan di Singapura pada tahun 2015, dan sejak saat itu jangkauannya telah meluas hingga ke Malaysia, Taiwan, Indonesia, Vietnam, dan Filipina. Tokoh penting dibalik berdirinya shopee adalah

Cris Feng yang saat ini juga menjabat sebagai *Chief Executive Officer* (CEO) shopee. Cris Feng merupakan lulusan terbaik dari Universitas Singapura. Selain itu dia adalah salah satu mantan pegiat Rocket Internet yang pernah mengepalai Zalora dan Lazada.⁴⁰

Survey yang dilakukan oleh TheAsianParent di Indonesia pada bulan Desember 2017 mengungkapkan bahwa “untuk ibu-ibu Indonesia, shopee adalah platform belanja pilihan pertama (73%), diikuti oleh tokopedia (54%), Lazad (51%), dan Instagram (50%). Untuk 90% responden, shopee ditemukan sebagai platform belanja online dengan harga paling terjangkau. Menurut survey, hal ini mungkin didasari dengan promo pengiriman barang secara gratis maupun hanya berupa potongan biaya pengiriman.⁴¹

b) Prosedur Pendaftaran sebagai Pengguna Baru Aplikasi Shopee

Mendaftar sebagai pengguna aplikasi shopee ini sangatlah mudah. Calon pengguna hanya perlu mendownload aplikasinya melalui google play store ataupun app store yang telah tersedia di handphone. Berikut langkah-langkahnya:

⁴⁰ Nurmia Noviantri, *Tinjauan Hukum Islam terhadap Jual Beli Online Shopee dan Perlindungan Konsumen di Shopee menurut Mahasiswa UIN Syahid Jakarta*, (Fakultas Syariah dan Hukum UIN Syarif Hidayatullah), 2019

⁴¹ Diakses dari <https://www.marketing-interactive.com/shopee-found-to-be-the-most-popular-e-commerce-site-for-indonesian-mothers>, pada 04 Agustus 2020 pukul 20.34

- 1) Buka google play store atau app store yang tersedia di handphone, kemudian cari “Shopee” kemudian klik instal.
- 2) Setelah aplikasi terinstal, buka aplikasinya.
Jika sudah, klik sesuai kebutuhan. Jika belum memiliki akun maka calon anggota diperlukan untuk mendaftar terlebih dahulu. Caranya klik “Daftar” yang ada di aplikasi tersebut, atau klik “Login Melalui SMS” jika sebelumnya telah mempunyai akun shopee.
- 3) Contohnya jika calon pengguna shopee belum memiliki akun sebelumnya, maka klik “Daftar” dan lakukan registrasi. Setelahnya, lakukan pendaftaran. Pendaftaran akun shopee atau registrasi bisa dilakukan melalui nomor handphone, akun google atau email, maupun melalui akun facebook.⁴² Dan bagi pengguna IOS, klik button dengan tulisan “Lanjutkan dengan Apple”.
- 4) Kemudian pilih salah satu metode registrasinya. Misalnya melalui nomor telepon, maka masukkan telepon calon pengguna shopee. Kemudian klik “Berikutnya”, hingga muncul beberapa kode yang ditentukan oleh pihak shopee. Tulis kode yang diperintahkan, kemudian klik “berikutnya” yang ada di *keyboard* handphone calon pengguna shopee. Setelah itu, tunggu hingga pihak shopee mengirim

⁴² Nurmia Noviantri, *Tinjauan Hukum Islam Terhadap Jual Beli Online Shopee dan Perlindungan Konsumen Di Shopee Menurut Mahasiswa UIN Syahid Jakarta*, (Fakultas Syariah dan Hukum, 2019), hal. 33

kode verifikasi. Setelah dikirim masukkan ke kolom yang telah disediakan, dan klik “Berikutnya”.

5) Setelah melakukan registrasi maka secara otomatis telah menjadi pengguna shopee. Yang kemudian pengguna bisa memilih untuk menjadi penjual ataupun pembeli di akun shopee yang dimilikinya.

c) Mekanisme Transaksi pada Aplikasi Shopee

Mekanisme transaksi di shopee terbilang mudah dan praktis, karena pada dasarnya dengan kemajuan teknologi di zaman sekarang ini konsumen dimudahkan untuk berbelanja hanya dengan melihat produk dan harga melalui katalog yang disediakan oleh platform *e-commerce*.

Mekanisme transaksi di shopee terbagi menjadi 3 tahapan, yaitu:

1) Pemesanan

Langkah pertama yang harus dilakukan oleh konsumen adalah menemukan produk yang diinginkan melalui fitur pencarian dan temukan barang yang diinginkan. Setelah menemukan barang yang diinginkan, konsumen dapat melakukan chat untuk melakukan penawaran dengan penjual, icon keranjang untuk memasukkan produk ke dalam keranjang belanja, ataupun bisa klik beli sekarang untuk membuat pesanan. Dan apabila produk yang diinginkan memiliki ukuran, warna dan model yang harus dipilih, maka konsumen harus memilih terlebih dahulu jenis produk yang diinginkan. Kemudian klik masukkan keranjang untuk melanjutkan

proses ke pemesanan atau *checkout*. Setelahnya konsumen akan diarahkan ke halaman keranjang belanja untuk memilih barang mana yang akan dibeli. Di shopee, tersedia banyak voucher diskon hingga gratis ongkir, sehingga konsumen dapat memanfaatkan hal ini guna mendapatkan potongan harga barang maupun biaya pengiriman. Dan apabila memiliki koin shopee, maka konsumen bisa menggunakannya untuk mendapat tambahan potongan seluruh total belanja.

2) Pembayaran

Untuk melakukan pembayaran untuk barang yang diinginkan, konsumen dipastikan untuk memberikan centang dibagian yang disediakan. Hal ini dimaksudkan agar jelas barang mana yang akan dibayar. Setelah itu, tekan *checkout*. Konsumen harus memastikan pula bahwa alamat yang tertera di akun shopee sudah benar, serta memilih jasa pengiriman dan metode pembayaran yang diinginkan. Jika sudah selesai, klik buat pesanan. Metode yang tersedia di aplikasi shopee diantaranya:

a. Shopeepay

Apabila konsumen memilih metode pembayaran melalui Shopeepay maka konsumen akan diarahkan ke halaman PIN Shopeepay atau autentikasi sidik jari.

b. Transfer Bank atau Metode Lain

Apabila konsumen memilih metode pembayaran melalui transfer bank atau metode lainnya, maka akan diarahkan ke halaman petunjuk pembayaran.

c. COD (*Cash on Delivery*)

Apabila konsumen memilih metode pembayaran melalui COD (*Cash on Delivery*) maka barang akan secara otomatis berada di halaman pengemasan, karena pembayaran barang yang dibeli akan dilakukan ketika barang telah sampai di tangan pembeli. Yakni antara kurir pengiriman dengan konsumen penerima barang. Apabila pembayaran telah selesai dilakukan dan dikonfirmasi oleh pihak Shopee, produk yang dibeli akan otomatis ada di halaman pesanan pembeli pada bagian dikemas.

3) Pengiriman

Setelah penjual selesai mengemas barang yang konsumen beli, barang tersebut akan segera dikirimkan kepada pembeli melalui jasa pengiriman yang telah dipilih. Yang kemudian produk yang akan dikirim akan otomatis berada di halaman pesanan pembeli pada bagian dikirim. Pihak Shopee akan terus memberikan informasi kepada pembeli terkait perjalanan paket barang yang dibeli. Dan setelah barang diterima dengan selamat, konsumen wajib memberikan konfirmasi di akun Shopee agar dapat melepaskan dana

kepada penjual dan memberikan penilaian terhadap barang yang diterima.

C. Perdagangan Elektronik (*E-Commerce*) Perspektif Undang-Undang

Jaminan Produk Halal (UU JPH)

Prinsip hukum Islam yang mengacu pada Al-Qur'an dan Hadist, implementasinya memperbolehkan melaksanakan transaksi sesuai dengan perkembangan zaman yang selalu dinamis melalui penafsiran, ijtihad baik tekstual maupun kontekstual. Nalar yang jernih serta nurani yang cerdas sangat dibutuhkan dalam rangka memahami kebenaran ayat-ayat demi kemaslahatan umat manusia. Hal ini selaras dengan pernyataan Yusuf Qardhawi yang berbunyi “Antara ilmu dan agama tidak bertolak belakang, namun memiliki pertalian, ilmu mendukung agama dan agama membuat ilmu menjadi berkah, karena kebenaran tidak akan bertentangan dengan kebenaran”. Dari pernyataan tersebut, berarti trend bisnis di era ekonomi modern yang berupa perdagangan elektronik atau *e-commerce* bukan aktifitas ekonomi yang dilarang oleh hukum Islam, meskipun transaksi ini merupakan pemikiran dari orang Barat.⁴³

Agama Islam memiliki prinsip dalam hal melindungi kepentingan umat, sebagaimana Rasulullah menyatakan:

⁴³ Triana Sofiani, *Transaksi E-Commerce Perspektif Hukum Islam*, Jurnal Hukum Islam IAIN Pekalongan, Vol 9, No. 1, 2008

عن ابي سعيد سعد بن سنان الخدري رضي الله عنه ان رسول الله صلى الله عليه وسلم قال : لا ضرر ولا ضرار

(رواه ابن ماجه والدارقطني)

Artinya: “*Dari Abu Sa’id Sa’d bin Shinan al-Khudri ia Berkata: sesungguhnya Rasulullah SAW bersabda: “Tidak boleh melakukan perbuatan yang memudharatkan dan tidak boleh membalas kemudharatan dengan cara yang salah”.* (HR. Ibnu Majjah dan al-Daruqutni).⁴⁴

Maksud dari hadits diatas adalah pihak yang saling terikat atas suatu transaksi atau perdagangan hendaknya saling menjaga hak dan kewajiban masing-masing. Sehingga tidak terjadi kecurangan serta hal-hal yang tidak diinginkan yang menyebabkan kerugian. Hal penting yang harus diperhatikan lagi adalah pelaku usaha hendaknya memberikan hak konsumen yang pantas diperoleh, serta konsumen yang sadar diri akan kewajibannya terhadap pelaku usaha. Dengan adanya rasa saling menghargai serta melaksanakan hak dan kewajiban masing-masing, maka terjadinya transaksi yang seimbang sebagaimana ajaran dalam ekonomi Islam.⁴⁵

Makanan, minuman, pakaian dan jasa merupakan kebutuhan bagi manusia. Eksistensi ketiganya memang tidak bisa dihindari dalam kehidupan sehari-hari. Bagi orang Islam, mengkonsumsi produk yang halal merupakan sebuah keharusan yang tidak dapat ditawar, kecuali jika dalam keadaan yang

⁴⁴ Imam Mahyiddin an-Nawawi, *ad-Dhurrah as-Salafiyah Syarh al-Arba’in an-Nawawiyah*, (Solo: Pustaka Arafah, 2006), hal. 245

⁴⁵ Muhammad Djakfar, *Hukum Bisnis: Membangun Wacana Integrasi Perundangan Nasional dengan Syariah*, (Yogyakarta: PT LKis Printing Cemerlang, 2009), hal. 358

mendesak atau darurat. Bagi orang Islam, sudah sangat jelas bahwasanya dalam surat Al-Maidah ayat 3 yang berbunyi:

حرمت عليكم الميتة والدم ولحم الخنزير وما أهل لغير الله به والمنخنقة والموقوذة والمتردية والنطيحة وما أكل السبع

الأموات وما ذبح على نصب وان تستقسموا بالأزمت ذلكم فسق ۗ اليوم يئس الذين كفروا من دينكم فلا

تخشوهم واخشون ۗ اليوم أكملت لكم دينكم واتممت عليكم نعمتي ورضيت لكم الإسلام ديناً ۗ فمن

اضطرفى مخمصة غير متجانف لاثم ۖ فان الله غفور رحيم

Artinya: “Diharamkan bagimu (memakan) bangkai, darah, daging babi, dan (daging) hewan yang disembelih bukan atas (nama) Allah, yang tercekik, yang dipukul, yang jatuh, yang ditanduk, dan yang diterkam binatang buas, kecuali yang sempat kamu sembelih. Dan (diharamkan pula) mengundi nasib dengan azlam (anak panah), (karena) itu suatu perbuatan yang fasik. Pada hari ini orang-orang kafir telah putus asa untuk (mengalahkan) agamamu, sebab itu janganlah kamu takut kepada mereka, tetapi takutlah kepada-Ku. Pada hari ini telah Aku sempurnakan agamamu untukmu, dan telah Aku cukupkan nikmat-Ku bagimu, dan telah Aku ridhai Islam sebagai agamamu. Tetapi barangsiapa terpaksa karena lapar, bukan karna ingin berbuat dosa, maka sungguh, Allah Maha Pengampun, Maha Penyayang.”⁴⁶

Ayat diatas tersebut telah memberikan uraian tentang kategori makanan yang haram untuk dikonsumsi. Dan kita tahu bahwasanya Allah SWT pun mengajarkan kita untuk mengkonsumsi makanan yang halal dan baik.

Sebagaimana yang tertera dalam Al-Qur’an surat Al-Baqarah ayat 172:

يا أيها الذين آمنوا كلوا من طيبات ما رزقناكم واشكروا لله ان كنتم إياه تعبدون

⁴⁶ QS. Al-Maidah Ayat 3

Artinya: “*Wahai orang-orang yang beriman! makanlah dari rezeki yang baik yang Kami berikan pada kamu dan bersyukurlah kepada Allah, jika kamu hanya menyembah kepada-Nya*”.⁴⁷

Ayat tersebut menegaskan bahwa orang Islam memiliki limit dalam hal mengkonsumsi makanan dan minuman. Artinya, makan dan minumlah sesuatu yang berasal dari rezeki yang baik. Dan jangan lupa bersyukur setelahnya atas rezeki baik yang diberikan oleh Allah SWT.

Konsumen yang beragama Islam, jaminan kehalalan produk/jasa adalah suatu hal yang sangat penting. Karena setiap muslim secara mutlak harus mengkonsumsi makanan dan minuman yang halal. Islam tidak hanya melihat dari sisi materiil, dan juga tidak manitikbertakan sisi pembinaan tubuh semata akan tetapi Islam juga memperhatikan sesuatu yang berpengaruh pada kejiwaan (akhlaq) dan perilakunya.⁴⁸ Kehalalan suatu barang merupakan hal pertama dan utama yang harus dipertimbangkan kaum Muslim apabila hendak mengkonsumsi sesuatu. Apabila konsumen telah mengetahui barang tersebut halal, maka ketika mengkonsumsinya pun akan terasa nyaman. Karena mendapatkan kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan jasa telah tertulis dalam Undang-undang Perlindungan Konsumen pada Pasal 4 huruf (a). Yang artinya seluruh konsumen di Indonesia (termasuk konsumen muslim) berhak untuk mendapatkan makanan yang baik, aman, dan

⁴⁷ QS. Al-Baqarah Ayat 172

⁴⁸ Ema Fathumah & Siti Zailia, *Jaminan Produk Halal bagi Perlindungan Konsumen Telaah RUUJPH (Rancangan Undang-Undang Jaminan Produk Halal) dalam Perspektif Hukum Ekonomi Islam*, Vol. 3, No.1, 2017, hal. 78

halal. Maksud dari aman sendiri adalah ketika barang yang akan dikonsumsi maupun cara memperolehnya tidak bertentangan dengan kaidah dalam Islam. Karena mayoritas penduduk Indonesia adalah pemeluk agama Islam, maka sudah sepatutnya masyarakat mendapat perlindungan hukum. Seperti mendapatkan kepastian perlindungan dalam memperoleh kepastian mengenai kehalalan produk pangan yang beredar di masyarakat.⁴⁹

Undang-Undang Nomor 33 Tahun 2014 Tentang Jaminan Produk Halal berisi tentang keharusan adanya keterangan halal dalam suatu produk yang diperjual belikan. Yang dimaksud dengan produk dalam UU JPH adalah barang dan/atau jasa yang meliputi makanan, minuman, kosmetik, obat, produk kimiawi, produk biologi, produk rekayasa genetik, serta barang guna yang dipakai atau dimanfaatkan oleh masyarakat.⁵⁰ Sedangkan yang dimaksud dengan halal adalah produk yang telah dinyatakan halal oleh lembaga yang berwenang.⁵¹ Produk yang beredar di pasaran harus memiliki informasi yang jelas. Jika produk tersebut halal, maka pemilik produk harus mencantumkan label halal pada kemasan produk yang akan diperdagangkan. Dan apabila produk tersebut non-halal maka pemilik produk wajib memberikan informasi atau keterangan terhadap produk yang akan dijual tersebut. Namun ada pengecualian bagi pelaku usaha mikro dan kecil (UMK). Pelaku usaha kategori

⁴⁹ Hidayat, dkk. 2015. *Sertifikasi Halal dan Sertifikasi Non Halal pada Produk Pangan Industri*. Hal, 199

⁵⁰ Undang-undang JPH Pasal 1 angka 1

⁵¹ Undang-undang JPH Pasal 1 angka 2

UMK kewajiban bersertifikat halal hanya didasarkan pada pernyataan pelaku usaha, dan berdasarkan standart halal yang ditetapkan Badan Penyelenggara Jaminan Produk Halal (BPJH).⁵²

Selanjutnya yang menjadi masalah adalah tidak semua umat Muslim memiliki pengetahuan yang cukup dan kesadaran atas sesuatu yang akan dikonsumsi. UUPK pun telah menjelaskan bahwasanya konsumen berhak atas informasi yang benar, jelas, jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa. Yang artinya bahwa barang yang akan dibeli oleh konsumen tersebut telah terjamin dan teruji sesuai prosedur. Sebuah produk dinyatakan halal apabila telah memiliki sertifikasi dari LPPOM MUI sebagai lembaga yang berwenang. Kemudian Badan POM memberikan izin pemasangan label halal dan Kementerian Agama bertugas melakukan sosialisasi dan pembinaan pangan halal.

⁵² Undang-undang Cipta Kerja Pasal 48 angka 1

BAB III

PEMBAHASAN

A. Perlindungan Hukum bagi Konsumen pada Aplikasi Shopee atas Transaksi Lintas Negara

Di era milenial seperti sekarang, segala hal memang lebih mudah untuk dilakukan. Seperti halnya dalam hal melakukan transaksi bisnis. Salah satunya dengan kehadiran perdagangan elektronik atau biasa kita sebut dengan *e-commerce*. Dengan pesatnya perkembangan kemajuan teknologi seperti sekarang ini, hadirnya *e-commerce* merupakan anugerah bagi banyak orang. Selain mudah dan efektif, transaksi bisnis melalui platform ini juga dapat dilakukan dimana saja dan kapan saja. Perlindungan konsumen harus turut berkembang sebagaimana model bisnis berkembang. Dimana transaksi elektronik atau biasa disebut dengan *e-commerce* ini merupakan perkembangan di dunia bisnis, maka Peraturan Pemerintah Nomor 80 Tahun 2019 merupakan upaya perkembangan yang dibuat oleh pemerintah dalam memberikan perlindungan kepada konsumen yang melakukan transaksi dalam negeri maupun lintas negara. Berikut undang-undang yang menjadi patokan bagi konsumen dan pelaku usaha dalam melaksanakan transaksi bisnis:

1. Perlindungan Konsumen Perspektif Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK)

Perlindungan hukum bagi konsumen yang melakukan transaksi melalui media elektronik atau biasa disebut *e-commerce* dimuat dalam Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, dan Undang-undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik sebagaimana diubah dengan Undang-undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang Perubahan Atas Undang-undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Internet dan Transaksi Elektronik, Undang-undang Nomor 7 Tahun 2004 tentang Perdagangan, dan Peraturan Pemerintah Nomor 82 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Sistem Informasi dan Transaksi Elektronik.

Berkembangnya teknologi di bidang *e-commerce* ini membuat pemerintah merasa perlu untuk membuat aturan khusus guna melindungi pengguna transaksi bisnis ini. Darmin Nasution mengungkapkan bahwa pada tahun 2015, setelah menunggu bertahun-tahun Rancangan Peraturan Pemerintah (RPP) tentang Perdagangan elektronik sudah masuk ketahap finansial dan akan mengatur sejumlah hal krusial terkait *e-commerce*, termasuk sistem pembayaran, data, dan tarif pajak.⁵³ Dengan hadirnya aturan, calon pelaku transaksi bisnis tidak perlu merasa khawatir karena

⁵³ Risky Amelia, *Perlindungan Konsumen Dalam Transaksi E-Commerce Pada Situs Muslim-galeri.Co.Id Berdasarkan Perspektif Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen Dan Hukum Syariah*, (Fakultas Syariah dan Hukum, 2018), hal. 73

mendapatkan kepastian hukum yang akan menjadi pelindung ketika nantinya terjadi permasalahan yang tidak diduga-duga. UUPK menjelaskan bahwasanya terdapat hak-hak konsumen yang harus dipenuhi. Dalam hal ini, bukan berarti konsumen bertindak sewenang-wenang terhadap pelaku usaha. Penjelasan hak-hak konsumen di UUPK ini dimaksudkan agar terjalinlah sebuah transaksi yang sehat dan tidak saling merugikan. Dan agar terciptanya perusahaan yang tangguh guna menghadapi persaingan dengan perusahaan lain dalam menciptakan barang dan/atau jasa yang baik dan berkualitas. Berikut beberapa poin yang akan dibahas mengenai UUPK, diantaranya:⁵⁴

a. Hak Konsumen

- 1) Hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa

Dalam sebuah perjanjian, tidak ada pihak satupun yang mau dirugikan. Begitu juga dengan konsumen transaksi elektronik (*e-commerce*). Dengan adanya poin 1 Pasal 4 UUPK ini, konsumen berhak mendapatkan perlindungan berupa kenyamanan, keselamatan dan keamanan pada saat mengkonsumsi barang dan / atau jasa. Artinya, pelaku usaha harus memberikan informasi yang jelas dan detail agar transaksinya jelas, jujur dan benar. Prinsip kejujuran dan

⁵⁴ Undang-undang Perlindungan Konsumen Nomor 8 Tahun 1999, Pasal 4

kebenaran dalam bahasa Arab disebut *ash shidqu* atau *shiddiq* yang artinya benar atau mengatakan yang sebenarnya. Artinya kejujuran merupakan bentuk konsistensi antara perkataan dan perbuatan atau antara informasi dan kenyataan.⁵⁵

Pada aplikasi Shopee penjelasan tentang barang yang diperjualbelikan biasanya terdapat deskripsi yang telah disediakan. Namun apabila masih ada yang perlu ditanyakan kepada penjual, maka konsumen bisa menghubungi melalui fitur chat yang disediakan oleh aplikasi ini.

- 2) Hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa

Pelaku usaha wajib mencantumkan deskripsi tentang kualitas, jenis, bahan, atau hal-hal yang dirasa perlu atas barang yang akan diperjualbelikan secara rinci dan jelas. Pada aplikasi shopee, penjelasan ini biasanya diletakkan pada kolom deskripsi atau di katalog setelah gambar produk. Jika barang yang datang ternyata tidak sesuai dengan keterangan ataupun cacat yang lain, maka konsumen dan pelaku usaha bisa berdiskusi melalui fitur chat yang telah tersedia

⁵⁵ Uly Fathikul Ghafur, *Perenarapan Asas Kejujuran dan Kebenaran dalam Akad Murabahah Terhadap Produk Pembiayaan Kredit Usaha Rakyat Menurut Fatwa DSN Mui Nomor 04/DSNMUI/IV/2000 Tentang Murabahah*, (Fakultas Syariah, 2018), hal. 20

pada aplikasi shopee. Dari segi hukum Islam hal ini sesuai dengan kaidah berikut:

الاصل في العقود رضا المتعاقدين

Artinya: “*Dasar dari akad adalah keridhaan kedua belah pihak*”

Maksud dari ayat diatas adalah jika salah satu pihak merasa terpaksa atau tertipu, maka kontrak tidak berlaku. Hal ini bisa saja terjadi ketika kontrak saling terpenuhi, namun salah satunya merasa dicurangi, kemudian keridhaannya hilang dan kontrak bisa dibatalkan. Misalnya konsumen merasa tertipu karena barang yang dibeli tidak sesuai dengan informasi yang diberikan oleh pelaku usaha.⁵⁶ Akan tetapi dalam hal jaminan, tidak semua pelaku usaha mau bertanggung jawab atas apa yang dialami oleh konsumen. Pada aplikasi shopee, peneliti masih sering menjumpai di mana pelaku usaha masih beberapa kali mengabaikan konsumen yang melakukan protes akibat barang yang tidak sesuai dengan informasi yang diberikan. Bukan berarti pelaku usaha pada platform ini semua buruk, masih banyak pelaku usaha di shopee yang jujur dalam melakukan transaksi bisnisnya serta bertanggung jawab.

⁵⁶ H.A Djazuli, *Kaidah-kaidah Fikih dalam Menyelesaikan Masalah-masalah yang Praktis*, (Jakarta: Pahala Kencana, 2006), hal. 131

Contoh pembelian yang dilakukan oleh akun yang bernama “Boublegumcollections” untuk sebuah *pocket jeans* di aplikasi shopee. Akun bernama boublegumcollections ini merasa kecewa sehingga memberikan bintang 1 (satu) dan berkomentar:

“Jujur paling gak mau kasih penilaian buruk ke olshop. Tapi ini parah sih, barang rejeck, robek parah tapi tetep dijual, bahan tipis dan super engga banget (jgn pembelaan dengan harga segitu mau kualitas bintang 5). Awalnya aku chat baik-baik, berharap bisa retur atau seenggaknya direspon, tapi ini diem”.

Pada contoh transaksi di atas, konsumen menjelaskan kondisi barang yang diterima. Barang yang datang ternyata tidak sesuai dengan informasi yang diberikan oleh pelaku usaha. Kemudian konsumen telah mencoba menghubungi pelaku usaha dengan tujuan untuk diskusi mengenai produk tersebut. Akan tetapi pelaku usaha tidak memberikan respon tanggung jawab yang semestinya pada konsumen.

Contoh kedua, pembelian dilakukan akun yang bernama “Rorosriemaryatii”. Akun ini memberikan penilaian berupa bintang 1 (satu) dan berkomentar:

“Baju pesanan aku sampai sesuai waktu yang ditentukan dan bajunya pun lumayan bagus, tapi peneliting baju ini ga ada alias ga dikirimkan, dan pengembalian dananya cukup ribet dan lama karena suatu hal”. Sedangkan dicontoh kedua, meskipun konsumen merasa kecewa

karena ternyata barang yang datang kurang dari jumlah pesanan yang dibeli, tetapi pelaku usaha tetap melaksanakan tugasnya. Konsumen mengajukan pengembalian dana yang kemudian pelaku usaha melaksanakannya sesuai dengan prosedur yang ada di platform belanja shopee.

- 3) Hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan

Hanya ada kemungkinan setelah melakukan transaksi bisnis, yaitu puas dan tidak puas. Jika konsumen merasa puas dengan barang yang dibeli maka tidak akan ada keluhan yang disampaikan kepada pelaku usaha. Namun jika merasa tidak puas atau merasa telah dirugikan dalam mengkonsumsi barang dan/ atau jasa telah dibeli, maka konsumen berhak untuk memberikan tanggapan terhadap kelemahan barang yang disediakan oleh pelaku usaha tersebut. Setelah konsumen menyampaikan apa yang telah dialaminya, diharapkan pelaku usaha secara besar hati menerima tanggapan tersebut. Karena dengan adanya kejadian seperti ini, pelaku usaha dapat introspeksi serta meningkatkan kualitas barang dan/jasa yang diperjualbelikan dan meningkatkan daya saing.

- 4) Hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut

Ketika melaksanakan transaksi bisnis, yang paling paham mengenai barang dan/atau jasa yang akan ditransaksikan adalah pelaku usaha. Sedangkan konsumen hanya tau informasi barang dan/atau jasa melalui penjelasan pelaku usaha. Sehingga posisi konsumen menjadi lebih lemah. Oleh karena itu konsumen memerlukan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa yang patut. Patut berarti tidak memihak kepada salah satu pihak dan dilakukan sesuai hukum yang berlaku.

5) Hak untuk mendapatkan pembinaan dan pendidikan konsumen

Hak pembinaan dan pendidikan konsumen dalam hal ini adalah bagaimana pelaku usaha memberikan keterangan dan penjelasan tentang barang dan/jasa yang sedang diperjualbelikan. Bagaimana cara memanfaatkannya, kualitasnya, maupun tentang hal-hal lainnya.

6) Hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif

Konsumen berhak mendapatkan perlakuan yang sama rata tanpa pandang bulu. Dalam *e-commerce* pelaku usaha wajib memberikan pelayanan yang sama terhadap calon konsumen, baik terhadap yang akan membeli satu produk saja maupun terhadap yang akan membeli produk lebih dari satu item.

7) Hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya

Hak inilah yang menjadi inti perlindungan. Konsumen berhak meminta ganti rugi atas barang dan/jasa apabila barang yang diterima tidak sesuai dengan penjelasan pelaku usaha ketika melakukan transaksi, ataupun konsumen mengalami kerugian ketika mengkonsumsi atau menggunakan barang dan/jasa tersebut. Selain sebagai rasa tanggung jawab tujuan atas kompensasi, ganti rugi, dan/atau penggantian adalah sebagai ganti untuk menggantikan barang agar dapat kembali kekeadaan semula.

8) Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.

b. Kewajiban Pelaku Usaha⁵⁷

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

⁵⁷ Undang-undang Perlindungan Konsumen Nomor 8 Tahun 1999, Pasal 7

- 4) Menjamin mutu barang dan/atau jasa yang diproduksi dan/atau berdasarkan ketentuan standart mutu barang dan/atau jasa yang berlaku
- 5) Memberikan kesempatan kepada konsumen untuk menguji kualitas barang dan/atau jasa dan/atau komoditas tertentu, dan memberikan jaminan atas komoditas tertentu
- 6) Kompensasi, ganti rugi, dan/atau penggantian kerugian akibat penggunaan, pemakaian, dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang diperdagangkan
- 7) Memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian

Selain ada kewajiban, 9 (sembilan) point hak-hak konsumen juga memiliki kekuatan untuk menjadi pelindung bagi konsumen. Tentu saja pemerintah membuat peraturan ini untuk melindungi warganya dalam melakukan transaksi bisnis. Agar konsumen selalu merasa aman ketika melakukan transaksi bisnis, baik transaksi yang bersifat online maupun transaksi offline.

Setelah konsumen mendapatkan haknya dan melaksanakan kewajibannya, maka terciptalah hak dan kewajiban pelaku usaha. Akan tetapi peneliti hanya membahas kewajiban pelaku usaha. Pertama-tama,

ketika pelaku usaha menawarkan barang dan/ atau jasanya kepada konsumen maka harus ada iktikad baik didalamnya. Pelaku usaha wajib memberikan informasi yang jelas dan jujur tentang kondisi dan spesifikasi barang dan/ atau jasa yang disediakan. Ketika konsumen setuju untuk membeli, kedua pihak dapat mendiskusikan lebih lanjut transaksi yang akan dilakukan. Pelaku usaha mengirimkan barang dan konsumen menerima barang. Jika kemudian barang yang datang sesuai dengan penjelasan pelaku usaha di awal pembelian, maka transaksi ini berhasil tanpa masalah. Akan tetapi apabila barang yang diterima konsumen tidak sesuai dengan informasi yang diberikan oleh pelaku usaha maka konsumen berhak mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian sesuai yang tertera pada UUPK ayat 4 huruf h. Sedangkan di pasal 7 huruf g UUPK pelaku usaha wajib memberikan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian. Jika pelaku usaha ingkar terhadap larangan untuk memperdagangkan barang dan/atau jasa yang tidak sesuai janji yang dinyatakan dalam label, stiker, keterangan, iklan, atau promosi penjualan barang dan/atau jasa tersebut, maka pelaku usaha dapat dikenai pasal 62 ayat (1) UUPK yang berbunyi:⁵⁸

⁵⁸ Undang-Undang Perlindungan Konsumen

“Pelaku usaha yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud dalam pasal 8, pasal 9, pasal 10, pasal 13 ayat (2), pasal 15, pasal 17 ayat (1) huruf a, huruf b, huruf c, huruf e, ayat (2), dan pasal 18 dipidana dengan pidana penjara paling lama 5 (lima) tahun atau pidana denda paling banyak Rp. 2.000.000.000,00 (dua miliar rupiah) ”.

Namun bagaimana jika konsumen melakukan transaksi bisnis hingga lintas negara? Pada aplikasi shopee ranah transaksi bisnisnya bersifat global. Yang artinya pelaku transaksi bisnis bukan hanya berasal dari dalam negeri melainkan dari luar negeri juga. Dan peneliti merasa UUPK belum cukup jika menjadi pelindung untuk konsumen pengguna shopee. Selain karena UUPK hanya milik lingkup nasional, undang-undang ini tidak menyinggung tentang bagaimana jika konsumen dirugikan haknya ketika melakukan transaksi bisnis melalui platform perdagangan elektronik. Maka dari itu pada tahun 2016, pemerintah menerbitkan sebuah pelindung bagi konsumen dan pelaku usaha dalam melakukan transaksi elektronik. Yaitu dengan adanya Undang-undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang Internet dan Transaksi Elektronik.

2. Perlindungan Konsumen Perspektif Undang-undang Nomor 19 Tahun 2016 Tentang Internet dan Transaksi Elektronik (UU ITE)

Selain Undang-undang Perlindungan Konsumen, dalam transaksi bisnis perdagangan elektronik (*e-commerce*) juga memerlukan Undang-undang Informasi dan Transaksi Elektronik (UU ITE). Hal ini disebabkan karena *e-*

commerce merupakan sebuah aplikasi belanja atau transaksi bisnis berbasis internet, sehingga dalam hal ini UUPK dan UU ITE sangat dibutuhkan diwaktu yang bersamaan. Pada pasal 28 ayat 1 UU ITE disebutkan bahwa: “*Setiap orang yang dengan sengaja, dan tanpa hak menyebarkan berita bohong dan menyesatkan yang mengakibatkan kerugian konsumen dalam Transaksi Elektronik*”.

Di dalam UU ITE tidak dijelaskan maksud dari “menyebarkan berita bohong”. Akan tetapi frasa “menyebarkan berita bohong” juga terdapat dalam pasal 390 Kitab Undang-undang Hukum Pidana (KUHP) walaupun dengan rumusan yang sedikit berbeda.⁵⁹ Yang berbunyi:

“Barang siapa yang dengan maksud hendak menguntungkan diri sendiri atau orang lain dengan melawan hak menurunkan atau menaikkan harga barang dagangan, fonds atau surat berharga dengan menyiarkan kabar bohong, dihukum penjara selama-lamanya dua tahun delapan bulan”.

Oleh karena itu kesimpulan dari "menyebarkan berita palsu" adalah berita tentang barang dan/ atau jasa yang tidak benar untuk diperjualbelikan. Artinya, pelaku usaha tidak jujur dan secara jelas mendefinisikan informasi tentang barang dan / atau jasa. Menyebarkan berita bohong dan menyesatkan adalah dua kata yang memiliki makna yang berbeda. Dimana frasa “menyebarkan berita bohong” merupakan sebuah tindakan yang

⁵⁹ Kitab Undang-undang Hukum Pidana

dilakukan, sedangkan “menyesatkan” adalah akibat dari sebuah perbuatan yang sehingga menyebabkan seseorang memiliki pandangan yang salah/keliru. Ada beberapa unsur yang harus dipenuhi untuk membuktikan pelanggaran pasal 28 ayat 1 UU ITE ini, diantaranya:⁶⁰

- a. Setiap orang
- b. Dengan sengaja, artinya pelaku usaha sudah memiliki niat jahat kepada konsumen.
- c. Menyebarkan berita bohong dan menyesatkan, artinya jika pelaku usaha berbohong atau berbicara yang tidak sebenarnya kepada konsumen tentang keadaan barang dan/atau jasa yang akan diperjualbelikan. Serta menyesatkan yang dalam artian menyebabkan konsumen memiliki pemikiran yang salah.
- d. Menyebabkan kerugian bagi konsumen. Artinya, berita bohong dan menyesatkan tersebut harus melibatkan kerugian bagi konsumen agar dapat dilakukan penanganan lebih lanjut.

Jika keempat unsur tersebut telah terpenuhi, maka pelaku usaha dapat dipastikan melanggar ketentuan pasal 28 ayat 1 UU ITE yang dikemudian dapat dikenai ancaman pidana sesuai pasal 45A ayat 1 UU ITE yang berbunyi:

⁶⁰ Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik

“Setiap orang yang dengan sengaja dan tanpa hak menyebarkan berita bohong dan menyesatkan yang mengakibatkan kerugian konsumen dalam Transaksi Elektronik sebagaimana dimaksud dalam pasal 28 ayat (1) dipidana dengan pidana penjara paling lama 6 (enam) tahun dan/atau denda paling banyak Rp. 1.000.000.000,00 (satu miliar rupiah) ”.

Dari keterangan di atas, peneliti menyimpulkan bahwasanya ranah dari UUPK dan UU ITE belum cukup untuk mengatur perlindungan bagi pengguna *e-commerce* yang melakukan transaksi lintas negara. Didalam UUPK, pasal 1 ayat (1) mendefinisikan bahwa perlindungan konsumen adalah “segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberikan perlindungan konsumen”. Artinya UUPK hanya memberikan perlindungan secara limit terhadap konsumen ketika melakukan transaksi secara *offline*. Oleh karena itu pengertian perlindungan konsumen perlu diperluas sehingga pengertian perlindungan tidak hanya mencakup transaksi yang bersifat *offline*, melainkan juga berlaku untuk transaksi yang bersifat *online (e-commerce)*.⁶¹ Karena faktanya semakin hari semakin meningkat pula konsumen yang memilih melakukan transaksi bisnis melalui internet karena pertimbangan efektif dan efisien. Pada aplikasi shopee, pelaku usaha bukan hanya berasal dari dalam negeri melainkan banyak yang berasal dari luar negeri. Tidak jarang pula konsumen memilih untuk berbelanja pada akun pelaku usaha yang berasal dari luar negeri

⁶¹ Saefudin dan Riza Laely Ikayanti, *Perlindungan Hak-hak Konsumen E-Commerce dalam Perspektif Hukum Positif Indonesia dan Konvensi Internasional*, *Supremasi Hukum* Vol. 3, No. 1, Juni 2014

dengan pertimbangan ringan di ongkos kirim. Akan tetapi kenyataannya, ketika melakukan transaksi secara *online* konsumen hanya bisa mendapatkan informasi dari pelaku usaha tentang barang dan/atau jasa yang akan dibelinya. Konsumen tidak mengetahui secara langsung fisik dari barang dan/atau jasa tersebut. Akibatnya konsumen harus menerima resiko jika barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan apa yang diharapkannya. Dengan melihat fakta tingginya resiko yang akan dialami konsumen ketika melakukan transaksi secara *online*, seharusnya disertai pula dengan peningkatan perlindungan terhadap hak-hak konsumen yang bukan hanya mencakup transaksi nasional, tetapi juga melindungi hak-hak konsumen dengan transaksi yang bersifat internasional.

Perdagangan secara elektronik mempunyai dua sisi yang berbeda. Disatu sisi kita akan menjumpai berbagai kemudahan yang tersedia, di sisi lain kita akan menjumpai beberapa resiko yang akan merugikan konsumen maupun pelaku usaha itu sendiri. Ketika melakukan transaksi lintas negara melalui *e-commerce*, dapat dilihat bahwa UUPK telah kehilangan efektivitasnya karena sifatnya yang limitatif karena undang-undang ini hanya berlaku bagi pelaku transaksi bisnis yang berada diwilayah Indonesia. Dengan begitu, kita memerlukan undang-undang yang mengatur tentang perlindungan konsumen yang melakukan transaksi online dan bersifat internasional. Untuk mengatasinya, kita memerlukan

Undang-undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (UU ITE). Dimulai dari pasal 2 UU ITE berbunyi:

“Undang-undang ini berlaku untuk setiap orang yang melakukan pengaturan hukum diatur dalam Undang-undang ini, baik yang berada diwilayah hukum Indonesia maupun diluar wilayah hukum Indonesia, yang memiliki akibat hukum diwilayah hukum Indonesia dan/atau diluar wilayah hukum Indonesia dan merugikan kepentingan Indonesia”.

Artinya, UU ITE ini memiliki jangkauan yang tidak hanya berlaku di wilayah hukum Indonesia dan/ atau dilakukan oleh warga negara Indonesia, tetapi juga berlaku untuk perbuatan hukum yang dilakukan diluar wilayah hukum Indonesia, mengingat penggunaan transaksi elektronik atau *e-commerce* yang bersifat universal atau lintas negara. Undang-undang ini memberikan pilihan kepada konsumen dan pelaku usaha untuk memilih hukum mana yang akan digunakan ketika kedepannya terjadi sengketa saat melakukan transaksi secara lintas negara. Akan tetapi jika kedua pihak tidak terlibat pemilihan hukum yang akan digunakan, maka otomatis menurut hukum akan ditegakkan pada asas Hukum Perdata Internasional sebagaimana dijelaskan pada pasal 18 ayat 3 UU ITE yang berbunyi:⁶²

⁶² Saefudin dan Riza Laely Ikayanti, “*Perlindungan Hak-hak Konsumen E-Commerce dalam Perspektif Hukum Positif Indonesia dan Konvensi Internasional*”, *Supremasi Hukum* Vol. 3, No. 1, Juni 2014

“Jika para pihak tidak melakukan pilihan hukum dalam Transaksi Elektronik Internasional, hukum yang berlaku didasarkan pada asas Hukum Perdata Internasional ”.

Namun didalam UU ITE ini tidak diatur mengenai klausula baku sebagaimana yang diatur oleh UUPK, sehingga mau tidak mau konsumen harus mengikuti ketentuan yang ditetapkan oleh pelaku usaha. Contoh penggunaan klausula baku tentang pilihan hukum yaitu pada EULA (*End User License Agreement*) yang dikeluarkan oleh amazon.com yang berbunyi, “bahwa segala transaksi yang terjadi dengan amazon.com berlaku “*the laws of state of Washington*”. Dengan demikian, konsumen yang berasal dari manapun harus tunduk pada hukum di Washington ketika melakukan transaksi bisnis melalui amazon. Hal ini tentu akan melemahkan posisi konsumen dalam memperjuangkan hak-haknya serta memberatkan konsumen yang berasal dari luar negara tersebut, karena jika terjadi sengketa maka konsumen harus mengajukan gugatan hingga ke Washington dan tentu saja memerlukan waktu dan biaya yang tidak sedikit.⁶³ Berbeda dengan peraturan yang ada di shopee. Aturan mengenai syarat, jaminan, penanganan ketika konsumen tidak puas dengan barang dan/atau jasa yang dibeli diserahkan secara penuh kepada pelaku usaha.

⁶³ Acep Rohendi, *Perlindungan Konsumen dalam Transaksi E-Commerce Perspektif Hukum Nasional dan Hukum Internasional*, Ecodemica, Vol. 3, No. 2, September 2015

Artinya, pihak shopee hanya memberikan beberapa kebijakan sebagai acuan kemudian pelaku usaha membuat sendiri klausula baku yang akan digunakan dalam bertransaksi. Pada EULA (*Eund User Lisence Agreement*) Shopee hanya ditegaskan bahwasanya:

*“You accept and agree to be bound by the term of this agreement by selecting the “download” option and downloading the software produt or by installing, using, or copying the software product. If you do not agree to all of the terms of this agreement, you must not download, instal, use, or copy the software product.”*⁶⁴

Jadi pada intinya, shopee menegaskan bahwasanya jika kamu setuju dengan kebijakannya maka siapapun dipersilahkan untuk mengunduh aplikasi ini, dan sebaliknya jika tidak setuju dengan segala ketentuan dan kebijakan yang diterapkan oleh shopee maka sebaiknya untuk tidak mengunduh aplikasinya.

Seharusnya UU ITE sebagai dasar hukum *e-commerce* yang telah mencangkup ranah internasional mencantumkan mengenai perihal pilihan hukum yang akan dipilih konsumen dan pelaku usaha ini ketika akan melakukan transaksi bisnis. Karena pada pasal 18 ayat 2 UU ITE ini tidak memberikan perlindungan terhadap konsumen. Meskipun demikian, pada pasal ini terdapat ketentuan internasional yang dapat digunakan untuk memberikan perlindungan terhadap konsumen *e-commerce* internasional.

⁶⁴ Diakses dari <https://www.spreadsheetshoppe.com/end-user-license-agreement/>, pada 8 September pukul 22.15

3. Perlindungan Konsumen Perspektif Undang-Undang Jaminan Produk

Halal

Pasal 4 Undang-undang No. 8 Tahun 1999 Undang-undang Perlindungan Konsumen tertulis bahwa konsumen atau pembeli memiliki beberapa hak, diantaranya adalah kenyamanan, kenyamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi produk dan/ atau jasa serta memilih barang sesuai nilai tukar dan kondisi sesuai perjanjian. Namun dalam pasal tersebut tidak ditemukan rumusan seara eksplisit tentang hak konsumen muslim untuk mendapatkan perlindungan hukum untuk mengkonsumsi barang yang halal. Apabila pasal 4 tersebut kemudian dikaitkan dengan jaminan produk halal pada suatu produk, maka pelaku usaha wajib memberikan informasi seara jelas mengenai produk yang diperdagangkan.⁶⁵

Undang-undang Perlindungan Konsumen juga tidak memberikan kewajiban kepada pelaku untuk menjamin produk yang akan diperdagangkan atau minimal meberikan informasi kepada konsumen tentang kehalalnya barang yang dibuat. Hanya disebutkan bahwa pelaku usaha wajib memberikan informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai keadaan dan jaminan barang. Apabila dihubungkan dengan kehalalannya, maka pelaku usaha yang memperdagangkan makanan halal harus memberikan informasi terkait kehalalan barang yang dijual, dengan tujuan

⁶⁵ Astika Nurul dan Susilo Wardani, “*Aspek Hukum Perlindungan Konsumen Muslim atas Produk Halal*” dalam Seminar Nasional Universitas Muhammadiyah Purwokerto, 2019, hal. 212

agar konsumen dengan mudah mengetahui bahwasanya produk yang akan dibeli memang 100% halal dan aman. Dan apabila produk yang diperdagangkan ternyata non-halal baik karena mengandung komposisi maupun melalui proses yang diharamkan, maka pelaku usaha juga harus memberikan informasi dengan jelas. Sebagai antisipasi bahwa apabila konsumen orang muslim, maka konsumen bisa mengurungkan niat untuk membeli barang dan/ atau jasa yang sedang diperdagangkan. Karena ketika memutuskan untuk belanja melalui *e-commerce* (Shopee) maka jangkauannya tidak terbatas.

Undang-undang Jaminan Produk Halal (UU JPH) memiliki tujuan untuk menjamin setiap pemeluk agama untuk beribadah dan menjalankan ajaran agamanya, memberikan perlindungan dan jaminan tentang kehalalan produk yang dikonsumsi dan digunakan masyarakat sesuai dengan asas dan perlindungan, keadilan, kepastian hukum, akuntabilitas dan transparansi, efektivitas dan efisiensi, serta profesionalitas. Penyelenggaraan sistem produk halal bertujuan memberikan keamanan, kenyamanan, dan kepastian ketersediaan produk halal bagi masyarakat yang mengkonsumsi dan menggunakan produk halal, serta meningkatkan nilai tambah bagi penyedia barang dan/ atau jasa untuk memproduksi dan menjual produk halal. Sebelum UU JPH disahkan, kewajiban melakukan sertifikasi halal atas suatu produk hanya sebatas tindakan sukarela

(*voluntary*), sedangkan ketika UU JPH telah disahkan maka sertifikasi kehalalan suatu produk menjadi kewajiban (*mandatory*).⁶⁶

Landasan hukum untuk memberikan label produk halal tercantum pada Undang-undang Jaminan Produk Halal (UU JPH) pasal 4 yang berbunyi:

“Produk yang masuk, beredar dan diperdagangkan di Indonesia wajib bersertifikat halal”.

Hal ini merupakan salah satu tindakan untuk memberikan kepastian hukum bagi konsumen muslim di Indonesia. Pasal tersebut meletakkan kewajiban bagi pelaku usaha yang membuat dan melakukan perdagangan di wilayah Indonesia untuk melakukan sertifikasi halal. Kemudian pasal 2 Peraturan Pemerintah No. 31 Tahun 2019 tentang Peraturan Pelaksanaan Undang-undang No. 33 Tahun 2014 tentang Jaminan Produk Halal sebagai berikut:

- 1) Produk yang masuk, beredar dan diperdagangkan di Wilayah Indonesia wajib bersertifikat halal
- 2) Produk yang berasal dari bahan yang diharamkan dikecualikan dari kewajiban sertifikat halal

⁶⁶ Astika Nurul dan Susilo Wardani, “*Aspek Hukum Perlindungan Konsumen Muslim atas Produk Halal*” dalam Seminar Nasional Universitas Muhammadiyah Purwokerto, 2019, hal. 214

- 3) Produk yang berasal dari bahan yang diharamkan wajib diberikan keterangan tidak halal
- 4) Pelaku usaha wajib mencantumkan keterangan tidak halal pada produk sebagaimana yang dimaksud ayat (3)

Kewajiban sertifikasi halal pada suatu produk dimulai sejak tahun 2019 berdasarkan ketentuan pasal 67 ayat 1 UU JPH yang berbunyi:

“Kewajiban bersertifikat halal bagi produk yang beredar dan diperdagangkan di wilayah Indonesia sebagaimana dimaksud dalam pasal 4 mulai berlaku 5 (lima) tahun terhitung sejak Undang-undang ini diundangkan”.

UU JPH diundangkan pada tanggal 17 Oktober 2014 sehingga kewajiban sertifikasi halal bagi produk yang diperdagangkan di wilayah Indonesia dimulai sejak 17 Oktober 2019. Bagi konsumen, sertifikat halal memiliki beberapa fungsi diantaranya:⁶⁷

- a. Konsumen terlindungi dari mengkonsumsi suatu (pangan, obat-obatan, dan kosmetika) yang tidak halal
- b. Timbulnya perasaan tenang secara kejiwaan, perasaan, dan batin bagi konsumen
- c. Mendapat kepastian dan perlindungan hukum

⁶⁷ Hasan, Sofyan, *Sertifikasi Halal dalam Hukum Positif, Regulasi, dan Implementasinya di Indonesia*, (Yogyakarta: Aswaja Pressindo, 2014), hal, 230

d. Dapat mempertahankan jiwa dan raga dari pengaruh produk haram

Sedangkan bagi pelaku usaha, sertifikat halal berfungsi sebagai:⁶⁸

- a. Suatu bentuk pertanggungjawaban pelaku usaha terhadap konsumen muslim
- b. Meningkatkan kepercayaan dan kepuasan konsumen
- c. Meningkatkan citra dan daya saing perusahaan
- d. Sebagai sarana pemasaran serta memperluas area pemasaran
- e. Memberikan keuntungan bagi produsen dengan meningkatkan daya saing dan omset produksi

Sesuai pasal 25 UU JPH, kepada pelaku usaha yang telah memperoleh sertifikat halal maka wajib mencantumkan label halal pada produk yang akan dipasarkan dan menjaga kehalalan produk yang telah memperoleh sertifikat halal.

Terdapat dua kategori tentang sertifikat halal untuk barang yang dipasarkan, yaitu pelaku usaha yang mengurus sertifikat halal melalui permohonan pengajuan terhadap petugas yang berwenang, dan pelaku usaha yang melakukan perpanjangan atau memperbarui sertifikat halal jika masa berlakunya telah berakhir. Apabila pelaku usaha tidak memiliki

⁶⁸ Hasan, Sofyan, *Sertifikasi Halal dalam Hukum Positif, Regulasi, dan Implementasinya di Indonesia*, (Yogyakarta: Aswaja Pressindo, 2014), hal, 230

sertifikat halal, maka produk yang diperjualbelikan tidak boleh diberi label halal dan jika pelaku usaha memberi label halal tanpa memiliki sertifikat halal maka pelabelan tersebut bersifat tidak sah. Bagi pelaku usaha yang tidak melakukan kewajiban setelah memperoleh sertifikat halal maka pelaku usaha dikenai sanksi administrative berupa teguran secara tertulis, denda administrasi, atau pencabutan sertifikat halal sesuai dengan pasal 25 UU JPH. Kemudian pada pasal 26 UU JPH dijelaskan bahwa apabila pelaku usaha tidak mempertahankan atau menjaga kehalalan pada suatu produk (bahan produksi haram) setelah mendapat sertifikat halal maka dikenai sanksi administrative yaitu berupa teguran secara lisan, tertulis, atau denda administratif.⁶⁹ Untuk menjamin kerahasiaan formula yang diajukan oleh pelaku usaha ketika melakukan pengajuan sertifikat halal, maka dipasal 43 UU JPH disebutkan bahwa, “Setiap orang yang terlibat dalam penyelenggaraan proses JPH wajib menjaga kerahasiaan formula yang tercantum dalam informasi yang diserahkan oleh pelaku usaha”. Apabila melanggar maka pelaku dipidana penjara paling lama 2 (dua) tahun atau pidana denda sebesar Rp. 2.000.000.000,00 (dua milyar rupiah).

⁶⁹ Asri, *Perlindungan Hukum bagi Konsumen Terhadap Produk Pangan yang Tidak Bersertifikat Halal*, 2016, Jurnal IUS, Vol IV. No. 2, hal. 14

Selain adanya kesadaran pelaku usaha akan pentingnya sertifikat dan label halal untuk barang yang diproduksi, pemerintah juga memiliki peran penting dalam pengawasan tentang produk yang akan beredar dipasar. Tolak ukur untuk pengawasan terhadap suatu produk terdiri dari tiga aspek yaitu sesuai dengan rencana yang ditetapkan, sesuai dengan peraturan perundang-undangan dan ketentuan yang lain, serta memenuhi prinsip daya guna.⁷⁰ Pengawasan terhadap produk yang berkaitan langsung dengan kesehatan tubuh manusia, baik yang berupa makanan/minuman maupun farmasi (alat kesehatan, obat-obatan, dan kosmetika) dilakukan dalam berbagai tahap, baik mengenai pangan, bahan produksi, lingkungan produksi, dan lain sebagainya. Apabila semua aspek tertulis tersebut dipenuhi, maka konsumen akan terlindungi. Pengawasan tersebut sangat penting dilakukan, karena dimata konsumen produk yang dikonsumsi minimal harus aman, baik dari segi bahan yang digunakan, proses pengolahan, pencemaran bahan kimia, dan bahan-bahan lainnya.⁷¹ Dengan ini, pemerintah harus memaksimalkan pengawasan disemua tingkatan. Mulai dari bahan yang digunakan, proses pengolahan, memeriksa dan mengkaji proses penyembelian, meneliti lokasi produk, meneliti ruang produksi, peralatan, dan penyimpanan, memeriksa

⁷⁰ Jum Anggriani, *Hukum Administrasi Negara*, (Yogyakarta: Graha Ilmu Yogyakarta, 2012), hal, 78

⁷¹ Ramlan Zoebier, *Penerapan Ketentuan Standarisasi Produk dalam Hubungannya dengan Sistem Jaminan Mutu*, Diklat Abalisa Perdagangan Internasional, Jakarta, November 1996, hal. 5

pendistribusian dan penyajian produk, memeriksa sistem jaminan halal pelaku usaha dan melaporkan hasil pemeriksaan dan/atau pengujian. Selain aspek pengawasan, pemerintah harus melakukan sosialisasi dan advokasi kepada pelaku usaha agar melakukan labelisasi produk, mediasi pelaku usaha dan konsumen, memberikan penerangan mengenai pengertian halal. Sosialisasi tentang isi Undang-Undang Jaminan Produk Halal (UU JPH), mengawasi produk halal yang beredar dan mengurus sertifikasi halal apabila ada produsen yang sertifikat halalnya sudah tidak berlaku atau sertifikat yang palsu. Demikian pula pelaku usaha yang produknya menggunakan bahan haram, wajib mencantumkan peringatan pada kemasan produk yang akan di pasarkan. Negara wajib hadir dalam memberikan jaminan kepastian halal dan haram dalam suatu produk.⁷²

4. Perlindungan Konsumen Perspektif Hukum Internasional

Berbicara tentang transaksi lintas negara melalui media *e-commerce* tentu saja tidak terlepas dari berbagai hambatan. Salah satunya adalah ketika terjadi sengketa, nilai antara barang yang dibeli dengan biaya pengajuan gugatan ke pengadilan dimana pelaku usaha berada. Sehingga konsumen perlu biaya lebih untuk menyewa pengacara dan biaya lainnya selama berada dinegara dimana pelaku usaha tinggal. Perbedaan bahasa serta prosedur

⁷² Asri, *Perlindungan Hukum bagi Konsumen Terhadap Produk Pangan yang Tidak Bersertifikat Halal*, 2016, Jurnal IUS, Vol IV. No. 2, hal. 19

dalam penyelesaian sengketa akan lebih memperlemah posisi tawar konsumen.⁷³ Karena mayoritas transaksi dalam *e-commerce* menggunakan klausula baku, jika konsumen setuju membeli suatu barang dan/atau jasa maka harus mengikuti aturan kontrak yang telah ditetapkan oleh pelaku usaha termasuk dalam hal pemilihan hukum dalam penyelesaian sengketa.

Masalah penyelesaian sengketa dalam transaksi *e-commerce* internasional menjadi salah satu kelemahan transaksi ini. Gugatan pengadilan atau ganti rugi diluar pengadilan atas perilaku illegal atau sengketa mengenai internet dalam kasus lintas negara. Situs lintas negara seperti ini mengakibatkan kelemahan dalam proses penyelesaian sengketa. Penyelesaian sengketa dapat diselesaikan di dalam pengadilan maupun di luar pengadilan dengan pilihan sukarela antara konsumen dan pelaku usaha yang bersengketa. Dengan mencakup metode penyelesaian yang meliputi adjudikasi dan non-ajudikasi, dengan memasukkan penyelesaian sengketa melalui sarana teknologi informasi dalam bentuk *Online Dispute Resolution (ODR)*.⁷⁴

Setiap negara pasti memiliki kebijakan hukum yang berbeda-beda untuk mengatasi permasalahan dalam transaksi *e-commerce*. Dengan banyaknya

⁷³ Tapio Puurunen, *The Judicial Jurisdiction of States Over International Business to Consumer Electronic Commerce from The Perspective of Legal Certainty*, (UC Davis Journal of International Law and Policy, 2002), hal. 144

⁷⁴ Abdul Halim Barkatullah & Syahrída, *Sengketa Transaksi E-Commerce Internasional*, (Banjarmasin: FH Unlam Press, 2019), hal. 37

kebijakan yang berbeda-beda tersebut bisa saja menjadi halangan dalam melakukan transaksi *e-commerce* lintas negara. Maka dengan itu diperlukan suatu upaya untuk mengaharmonisasikan hukum tiap negara yang berbeda. Yang dimaksud harmonisasi adalah menyeragamkan aturan-aturan atau prinsip-prinsip substantive.⁷⁵

Lembaga yang hingga saat ini telah berperan dalam mengaharmonisasi hukum transaksi *e-commerce* adalah UNCITRAL (*United Nations Commission on International Trade Law*) yang merupakan *subsidiary organs* Perserikatan Bangsa-bangsa (PBB). UNCITRAL berperan sebagai harmonisasi hukum *e-commerce* internasional.⁷⁶ Pada tahun 1996 UNCITRAL berhasil merumuskan suatu aturan hukum yaitu *Model Law on Electronic Commerce*.⁷⁷ *Model Law* dibuat sebagai wujud peran UNCITRAL. *Model Law* berarti aturannya tidak mengikat negara, jadi negara-negara ini bebas untuk mengikuti seluruh isi aturan, dan bahkan ada yang menolak *Model Law*. Dapat dikatakan bahwa aturan ini hanya menjadi pedoman bagi negara-negara untuk membantu dalam penyusunan peraturan perundang-undangannya. Demikian pula, "Model Law on Electronic

⁷⁵ Hannu Honka, *Harmonization of Contract Law through International Trade: A Nordic Perspective*, (Tulane European and Civil Law Forum, 1996), hal. 113

⁷⁶ Ni Putu Dewi Lestari & Ni Ade Ari Yuliantini Griadhi, *Peran United Nations Commission on International Trade Law (UNCITRAL) dalam Harmonisasi Hukum Transaksi Perdagangan Elektronik (E-commerce) Internasional*, (bagian Hukum Internasional dan Hukum Bisnis Internasional, Fakultas Hukum, 2014), hal. 3

⁷⁷ Huala Adolf, *Dasar-dasar Hukum Kontrak Internasional, edisi Revisi Cetakan Ketiga*, (Bandung: PT. Refika Aditama, 2010), hal. 34

Commerce" tahun 1996 tidak membatasi negara saat merumuskan undang-undang yang berkaitan dengan e-commerce. Karena salah satu tujuan utama pembentukan model hukum ini adalah untuk mempromosikan aturan hukum yang seragam untuk penggunaan jaringan komputer dalam transaksi komersial. Jadi *Model Law* ini dibuat hanya sebagai pedoman negara untuk membuat hukum, bukan hukum utama saat melakukan transaksi *e-commerce*.⁷⁸

5. Perlindungan Konsumen Perspektif Peraturan Pemerintah Nomor 80 Tahun 2019

Pada bulan November tahun 2019, pemerintah telah menerbitkan peraturan baru. Tepatnya pada tanggal 20 November 2019 Peraturan Pemerintah Nomor 80 tahun 2019 tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik (PP PMSE) telah ditetapkan dan diundangkan pada tanggal 25 November 2019 dalam Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 222. Peraturan ini diterbitkan guna mendorong perkembangan *e-commerce* yang berkelanjutan di tanah air.

Aspek yang terkandung dalam PP PMSE yaitu tentang perlindungan konsumen yang meliputi perlakuan yang seimbang antara pelaku usaha dan konsumen (baik local maupun asing) ketika melakukan transaksi melalui

⁷⁸ UNCITRAL, *Model Law on Electronic Commerce with Guide to Enactment*, 1996, with additional article 5 bis as adopted in 1998, yang disahkan oleh Majelis Umum PBB dengan Resolusi No. 51/162 tanggal 16 Desember 1998

perdagangan elektronik, serta aspek yang mendorong perekonomian elektronik di Indonesia. Poin lain yang diatur PP PMSE ini adalah terkait izin usaha. Para pelaku usaha wajib memiliki izin usaha, penyelenggara melalui sistem elektronik (PPMSE), dan penyedia sarana perantara (PSP).⁷⁹ Pejelasan untuk penyelesaian sengketa dimuat pada Pasal 72 ayat 3 PP nomor 80 tahun 2019 yang berbunyi:⁸⁰

“Dalam hal terjadi sengketa antar pelaku usaha Dalam Negeri dan Konsumen, maka konsumen dapat menggugat pelaku usaha melalui badan penyelesaian sengketa konsumen atau mengajukan ke lembaga peradilan di tempat kedudukan konsumen”.

Kemudian disambung dengan pasal 73, ayat 1 berbunyi:

“Para pihak memiliki kewenangan untuk memilih hukum yang berlaku bagi PMSE internasional yang dibuatnya”.

Kemudian ayat 2 berbunyi:

“Dalam hal para pihak tidak melakukan pilihan hukum dalam PMSE internasional, hukum yang berlaku didasarkan pada asas Hukum Perdagangan Internasional”.

Dengan terbitnya PP PMSE ini, menunjukkan bahwa pemerintah selalu memberikan perhatian terhadap perkembangan zaman yang terjadi di negaranya. Mengerahkan upaya untuk sesegera mungkin menerbitkan

⁷⁹ Diakses dari Siaran Pers www.kemenag.go.id, pada 8 Desember 2020 pukul 11.13

⁸⁰ Peraturan Pemerintah Nomor 80 Tahun 2019

peraturan untuk memberikan perlindungan bagi konsumen dan pelaku usaha ketika melakukan transaksi online. Mengembangkan serta memperbarui peraturan yang ada agar pihak yang melakukan bisnis secara elektronik merasa aman karena telah mendapat perlindungan secara penuh melalui peraturan pemerintah ini.

B. Upaya Pemerintah dalam Memberikan Perlindungan Hukum bagi Konsumen pada Aplikasi Shopee atas Transaksi Lintas Negara

Semakin bertambah tahun, semakin tak terelakkan pula kemajuan teknologi di suatu tempat. Salah satu dampak nyata dari kemajuan teknologi ini adalah pesatnya perkembangan perdagangan elektronik atau *e-commerce*. Dengan adanya terobosan semacam ini, maka transaksi bisnis bisa dilakukan dengan lebih mudah tanpa perlu khawatir terkait hambatan jarak maupun waktu. Shopee adalah salah satu dari beberapa platform *e-commerce* di Indonesia yang paling banyak digunakan hingga saat ini. Shopee sendiri merupakan aplikasi yang fokus menjadi wadah bagi penggemar belanja online yang fokus pada *platform mobile* sehingga orang lebih mudah untuk menjual maupun mencari barang yang diinginkan. Aplikasi ini menyediakan berbagai macam produk, dilengkapi dengan metode pembayaran yang aman, pengiriman yang terstruktur, dan tersedia beberapa fitur untuk memudahkan para pengguna ketika melakukan transaksi bisnis.

Adanya lonjakan perdagangan elektronik ini juga diikuti dengan tingginya kejahatan. Salah satunya adalah penipuan secara online. Pada tahun 2016 ratusan orang telah menjadi korban penipuan perdagangan yang melalui website, dengan total kerugian sebesar Rp. 10 miliar. Polda Metro Jaya berhasil membongkar aksi ini setelah menerima sekitar 100 aduan dari korban. Hal ini tentu saja perlu menjadi perhatian yang mana kegiatan ekonomi digital semakin

marak, namun dari segi aspek perlindungan konsumen masih sangat kurang. Berdasarkan penelitian Kaspersky Lab dan B2B Internasional sebanyak 26% konsumen Indonesia kehilangan uang karena menjadi korban penipuan melalui transaksi elektronik. Angka ini termasuk sangat tinggi dan mengkhawatirkan, pasalnya Indonesia memiliki jumlah korban penipuan online terbesar, kemudian disusul dengan Vietnam dengan 26% dan India di angka 24%.⁸¹

Di balik kemajuan dibidang perdagangan elektronik tersebut, perlu dicermati kembali bahwa perlindungan terhadap konsumen masih lemah karena kurangnya aturan yang menaunginya. Rancangan Peraturan Pemerintah (RPP) tentang Transaksi Perdagangan Melalui Sistem Elektronik (TPMSE) atau *e-commerce* yang saat ini masih tersimpan di laci Sekretariat Negara perlu segera dirilis.⁸² Akan tetapi jika di lihat bukti yang terjadi di lapangan, pada tahun 2019 kemendag telah menerbitkan peraturan baru terkait transaksi melalui media elektronik. Setelah melalui berbagai gelombang yang terjadi di dunia bisnis melalui media elektronik, akhirnya pemerintah mengeluarkan peraturan pemerintah Nomor 80 Tahun 2019 tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik. Yang ditetapkan pada tanggal 20 November 2019 dan diundangkan

⁸¹ Pusat Data dan Analisa Tempo, *op.cit.*, hal. 87

⁸² Pusat Data dan Analisa Tempo, *Perkembangan dan Isu Aktual Dunia E-commerce di Indonesia 2018*, (Tempo Publishing: Jakarta), hal. 86

pada tanggal 25 November 2019 dalam Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 222.⁸³

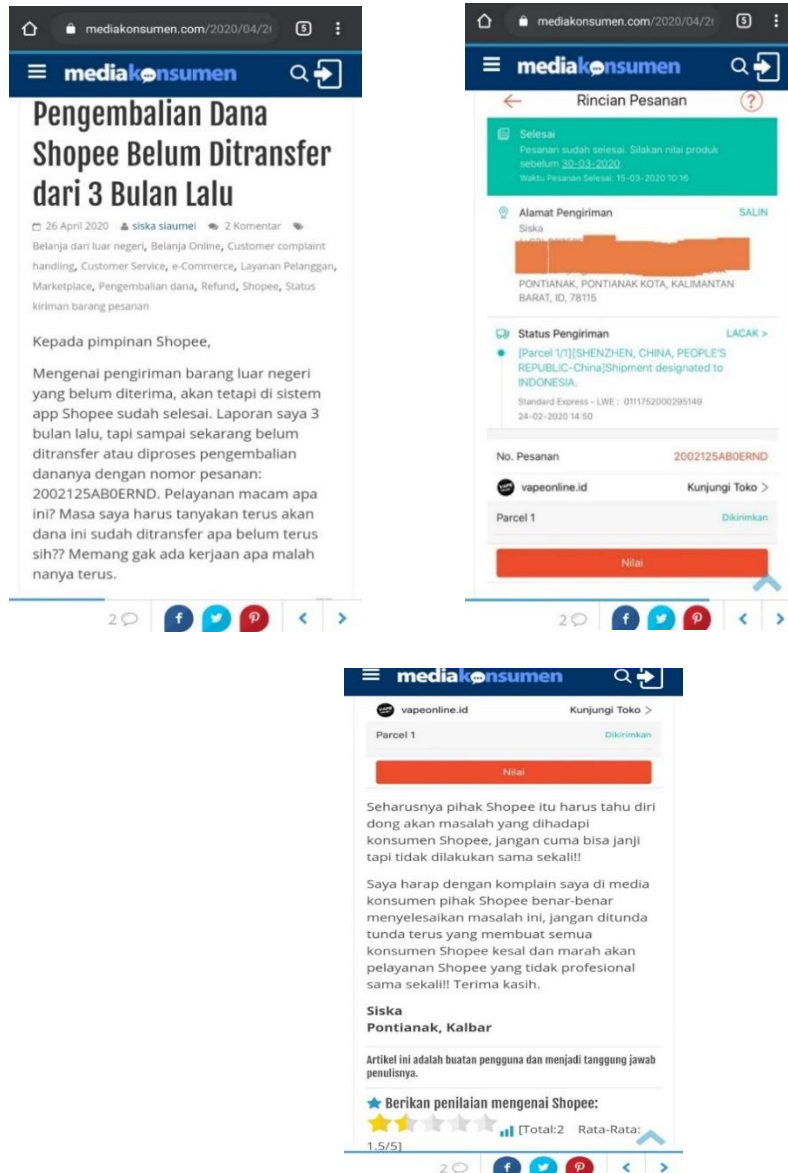
Pesatnya perkembangan dan kemajuan teknologi informasi telah menyebabkan terjadinya perubahan aktivitas manusia di berbagai bidang termasuk Indonesia. Hal ini secara langsung berdampak pada munculnya bentuk-bentuk proses hukum baru. Pemerintah harus mengharapkan adanya bentuk peraturan perundang-undangan baru dalam pembentukan perimbangan hukum yang positif. Proses hukum harus dipatuhi dan ditegakkan oleh masyarakat.⁸⁴

Contoh lain kasus kerugian yang dialami konsumen setelah melakukan transaksi lintas negara melalui platform shopee:⁸⁵

⁸³ Diakses dari <https://jdih.bssn.go.id/arsip-hukum/peraturan-pemerintah-republik-indonesia-nomor-80-tahun-2019-tentang-perdagangan-melalui-sistem-elektronik>, pada 5 September 2020 pukul 12.01

⁸⁴ Abdul Halim Barkatullah, *Hukum Transaksi Elektronik di Indonesia*, (Bandung: Penerbit Nusa Media, 2018), hal. 3

⁸⁵ Diakses dari <https://mediakonsumen.com/> pada 2 Mei 2020 pukul 11.09



Gambar di atas merupakan contoh lain atas kerugian yang dialami konsumen. Konsumen tersebut membeli suatu produk yang berasal dari luar negeri melalui aplikasi yang disebut shopee. Setelah melakukan transaksi dan pembayaran, status barang kemudian menjadi dikemas lalu dikirim kepada konsumen. Akan tetapi ketika status pengiriman yang ada di aplikasi

menunjukkan bahwa barang telah sampai, konsumen tersebut justru tidak menerima barang yang dibelinya. Ia melakukan complain kepada pihak shopee dengan mengajukan pengembalian dana. Akan tetapi 3 bulan berjalan, dana tersebut tidak kunjung dikembalikan.⁸⁶

Melihat contoh-contoh kasus di atas, aturan mengenai perlindungan bagi konsumen yang melakukan transaksi melalui *e-commerce* termasuk transaksi lintas negara belum dapat mencapai tujuan dalam hal melindungi konsumen dari segala kerugian yang terjadi. Sebab pada Pasal 69 ayat 1 PP Nomor 90 Tahun 2019 disebutkan bahwasanya:

“Pedagang dalam negeri dan atau/ pedagang luar negeri dan PPMSE dalam negeri dan atau/ luar negeri wajib memberikan jangka waktu paling sedikit 2 (dua) hari kerja penukaran barang dan/atau jasa, atau pembatalan pembelian, terhitung sejak barang dan/atau jasa diterima oleh konsumen”.

Kemudian disambung dengan pasal 69 ayat 2 yang berbunyi:

“Penukaran barang dan/atau jasa, atau pembatalan pembelian sebagaimana dimaksud pada ayat 1 dapat dilakukan dalam hal:

- a. Terdapat kesalahan dan/atau ketidaksesuaian antara barang dan/atau jasa yang dikirim;
- b. Terjadi kesalahan/atau ketidaksesuaian antara jangka waktu actual pengiriman barang dan/atau jasa;
- c. Terdapat cacat tersembunyi;
- d. Barang dan/atau jasa rusak; dan/atau
- e. Barang dan/atau jasa kadaluwarsa.”

⁸⁶ Siska, *Media Konsumen “Pengembalian Dana Shopee Belum di Transfer dari 3 Bulan Lalu”*

Sedangkan contoh kasus diatas menyatakan bahwa konsumen tidak menerima barang dari pelaku usaha, yang kemudian mengajukan pengembalian dana. Seharusnya pihak shopee memberikan kejelasan dengan memberi penanganan dalam jangka waktu paling sedikit selama 2 (dua) hari sesuai dengan pasal 69 ayat 1 PP Nomor 80 Tahun 2019. Akan tetapi setelah 3 (tiga) bulan berlalu pihak shopee masih belum memberikan tanggapan terkait pengembalian dana tersebut. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun Indonesia telah memiliki undang-undang yang secara khusus mengatur tentang e-commerce, namun belum dimanfaatkan secara maksimal oleh masyarakat. Seperti yang tertera dalam Prinsip-prinsip Umum Resolusi Majelis Umum PBB pada Sidang Majelis Umum PBB (UNGA) pada 9 April 1985, melalui Resolusi Majelis Umum PBB Laporan Komite Kedua (A/39/789/Add.2) bagi Perlindungan Konsumen.⁸⁷

Pada pasal 2 dijelaskan bahwa “Setiap negara wajib mengembangkan, memperkuat, atau memperbaiki kebijaksanaan perlindungan hukum bagi konsumen yang kuat. Setiap negara wajib menentukan skala prioritas perlindungan hukum bagi konsumen sesuai dengan situasi, kondisi social, ekonomi,kebutuhan sesuai dengan populasi masing-masing dan

⁸⁷ Abdul Halim Barkatullah, *Urgensi Perlindungan Hak-hak Konsumen dalam Transaksi di E-Commerce*, Jurnal Hukum Vol. 14 No. 2, April 2007

memperhatikan pula biaya yang tersedia serta manfaat kebijaksanaan yang diusulkan.”⁸⁸

Melihat isi pasal 2 (dua) tersebut di atas, rupanya pemerintah Indonesia telah bekerja keras untuk mengembangkan, memperbaiki, dan memperkuat hukum terkait perlindungan *e-commerce* atau bahkan secara khusus membuat Undang-undang guna memberikan perlindungan bagi konsumen beserta pelaku usaha yang terlibat perdagangan elektronik atau *e-commerce* ini. Karena pada dasarnya aturan-aturan hukum yang berlaku harus berkembang sesuai dengan perkembangan zaman dan perkembangan kebutuhan masyarakat agar tercapai keadilan dan kepastian hukum. Sebagai masyarakat yang taat hukum, seharusnya bisa memanfaatkan hukum yang telah dibuat agar hak dan kewajibannya dapat terlindungi. Juga diharapkan kepada masyarakat serta pemerintah untuk bekerja sama dalam menjalankan peraturan hukum yang ada. Dimana pemerintah melakukan sosialisasi tentang isi peraturan yang diundangkan dan bagaimana hukum tersebut akan berjalan, serta peran masyarakat yang sungguh-sungguh untuk memahami peraturan yang ada sehingga tercipta masyarakat yang taat dan teratur. Dan dengan diterbitkannya peraturan pemerintah ini, peneliti berharap pelaku usaha dan konsumen dapat

⁸⁸ Aman Sinaga, *Pemberdayaan Hak-hak Konsumen di Indonesia*, (Jakarta: Direktorat Perlindungan Konsumen DITJEN Perdagangan dalam Negeri Departemen Perindustrian dan Perdagangan Bekerjasama dengan Yayasan Gemainti, 2001), hal. 9

menjalankan tugasnya sesuai dengan kondisi yang ditentukan. Dan dapat menciptakan bisnis yang jujur dan bertanggungjawab.

BAB IV

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan pembahasan yang peneliti sebutkan di atas, maka dapat disimpulkan:

1. Perdagangan elektronik atau *e-commerce* adalah salah satu produk perkembangan zaman. Dimana dengan hadirnya *e-commerce* ini manusia akan dimudahkan dalam hal bertransaksi. Shopee adalah salah satu contoh platform *e-commerce* yang saat ini banyak digunakan. Cara menggunakannya relatif mudah, cepat, dan efisien. Disamping manfaat yang ada, kekurangan dari produk perkembangan zaman ini juga tidak dapat dihindari. Salah satunya dalam hal perlindungan hukum. Pertama, Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen selaku payung hukum bagi konsumen secara penuh memberikan perlindungan terhadap transaksi konvensional atau *offline*. Sedangkan bagi pihak yang melakukan transaksi bisnis secara *online*, baik transaksi yang terjadi dalam negeri maupun lintas negeri belum diatur didalam Undang-undang tersebut. Kemudian kedua, Undang-undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik memberikan perlindungan hukum bagi semua pihak yang terlibat dalam transaksi komersial berbasis internet, baik domestik maupun internasional. Mengatur bagaimana titik tengah apabila

kedua pihak tidak memilih hukum mana yang diambil ketika penyelesaian sengketa. Yang ketiga, Undang-undang Jaminan Produk Halal yang mana berisi tentang ketentuan produk yang harus dipasarkan, harus dibuktikan kejelasannya melalui sertifikat halal, dan harus menjelaskan bahan yang terkandung didalam suatu produk, baik halal maupun non halal. Yang keempat, UNCITRAL (*United Nations Commission on International Trade Law*) berlaku sebagai harmonisasi hukum *e-commerce* internasional. Kemudian UNCITRAL ini mempunyai produk hukum yang disebut *Model Law* yang mana tujuannya adalah sebagai pedoman negara untuk membuat hukum, bukan hukum utama saat melakukan transaksi *e-commerce*. Yang kelima, Peraturan Pemerintah Nomor 80 tahun 2019 tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik. Peraturan yang diundangkan pada tanggal 25 November 2019 ini merupakan terobosan baru yang dilakukan oleh pemerintah dalam melindungi pelaku usaha dan konsumen yang melakukan transaksi melalui sistem elektronik. Baik transaksi dalam negeri maupun luar negeri.

2. Secara garis besar Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dan Undang-undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik telah memberikan perlindungan hukum bagi konsumen, meskipun bisa dikatakan belum cukup. Karena nyatanya pada saat ini transaksi yang dilakukan melalui *e-commerce* tidak hanya didalam negeri tetapi juga lintas negeri. Setelah selalui banyak

gelombang ekonomi dibidang perdagangan elektronik, akhirnya pemerintah menerbitkan Peraturan Pemerintah Nomor 80 tahun 2019 tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik. Peraturan ini sangat membantu bagi kedua belah pihak asal dapat menerapkan aturan yang tertera dalam peraturan pemerintah tersebut.

B. Saran

1. Untuk konsumen, pelaku usaha maupun kepada seluruh lapisan masyarakat diharapkan selalu berhati-hati dan teliti ketika sedang bertransaksi. Baik transaksi *online* maupun *offline*. Selalu bersikap jujur dan bertanggung jawab agar tercipta masyarakat yang harmonis dan terjalin hubungan yang baik terutama bagi konsumen dan pelaku usaha. Semoga masyarakat dapat menerapkan aturan-aturan yang telah dibuat oleh pemerintah.
2. Untuk pemerintah, terimakasih karena telah berupaya untuk menerbitkan peraturan tentang *e-commerce*. Akan tetapi peraturan tentang cara kerja dan perlindungan hukumnya masih terpisah-pisah di beberapa Undang-undang. Saran peneliti, agar dibuat aturan khusus yang mencakup tentang *e-commerce* yang berasal dari undang-undang sebelumnya dengan beberapa point pembaharuan. Semoga dengan adanya aturan ini, perdagangan elektronik semakin baik untuk perkembangan ekonomi di Indonesia.

DAFTAR PUSTAKA

- A.H. 2019. “*Perkembangan E-Commerce di Indonesia*”,
<https://www.google.com/amp/s/blog.mtarget.co/perkembangan-e-commerce-di-indonesia/amp/>
- Abbas, Nurhayati. 1996. *Hukum Perlindungan Konsumen dan Beberapa Aspeknya*. Ujung Pandang: Elips Project
- Achjari, Didi. 2000. *Potensi Manfaat dan Problem di E-commerce*.
Jurnal Ekonomi dan Bisnis Indonesia, 15(3)
- Adolf, Huala. 2010. *Dasar-dasar Hukum Kontrak Internasional, edisi Revisi Cetakan Ketiga*, Bandung: PT. Refika Aditama
- Amelia, Risky. 2018. *Perlindungan Konsumen Dalam Transaksi E-Commerce Pada Situs Muslimgaleri.Co.Id Berdasarkan Perspektif Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen Dan Hukum Syariah*. Fakultas Syariah dan Hukum. UIN Maulana Malik Ibrahim Malang
- Andy, “*Pengertian E-Commerce, Contoh, dan Perkembangannya di Indonesia*”, diakses dari <https://qwords.com/blog/pengertian-e-commerce/>
- An-Nawawi, Imam Mahyiddin. 2006. *ad-Dhurrah as-Salafiyah Syarh al-Arba'in an-Nawawiyah*, Solo: Pustaka Arafah
- Asnawi, Haris Faulidi. 2004. *Transaksi Bisnis E-Commerce Perspektif Islam*. Yogyakarta: Magistra Insania Press

- Barkahtullah, A. Halim. 2009. *Perlindungan Hukum bagi Konsumen dalam Transaksi E-Commerce Lintas Negara Di Indonesia*. Yogyakarta: FH UII Press
- Barkatullah, Abdul Halim & Syahrída. 2019. *Sengketa Transaksi E-Commerce Internasional*, Banjarmasin: FH Unlam Press
- Barkatullah, Abdul Halim dan Teguh Presetyo. 2006. *Studi E-commerce (Studi Sistem Keamanan Dan Hukum Di Indonesia)*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Barkatullah, Abdul Halim. 2007. *Urgensi Perlindungan Hak-hak Konsumen dalam Transaksi di E-Commerce*. Jurnal Hukum. 14(2)
- Barkatullah, Abdul Halim. 2018. *Hukum Transaksi Elektronik di Indonesia*. Bandung: Penerbit Nusa Media
- Barkatullah, Aman. 2001. *Pemberdayaan Hak-hak Konsumen di Indonesia*. Jakarta: Direktorat Perlindungan Konsumen DITJEN Perdagangan dalam Negeri Departemen Perindustrian dan Perdagangan Bekerjasama dengan Yayasan Gemainti
- Diakses dari Siaran Pers www.kemenag.go.id
- Diakses dari Id.wikipedia.org
- Djakfar, Muhammad. 2009. *Hukum Bisnis: Membangun Wacana Integrasi Perundangan Nasional dengan Syariah*. Yogyakarta: PT LKis Printing Cemerlang
- Djazuli, H.A. 2006. *Kaidah-kaidah Fikih dalam Menyelesaikan Masalah-masalah yang Praktis*. Jakarta: Pahala Kencana

- Fauzie, Muhamad Alfat. 2017. *Perlindungan Konsumen Dalam Kontrak Elektronik Menurut Hukum Internasional dan Hukum Nasional*. Fakultas Hukum. Universitas Lampung
- Ghafur, Uly Fathikul. 2018. *Perenarapan Asas Kejujuran dan Kebenaran dalam Akad Murabahah Terhadap Produk Pembiayaan Kredit Usaha Rakyat Menurut Fatwa DSN Mui Nomor 04/DSNMUI/IV/2000 Tentang Murabahah*. Fakultas Syariah. UIN Maulana Malik Ibrahim Malang
- Honka, Hannu. 1996. *Harmonization of Contract Law through International Trade: A Nordic Perspective*. Tulane European and Civil Law Forum.
- Ibrahim, Johnny. 2006. *Teori & Metodologi Penelitian Hukum Normatif*. Malang: Penerbit Banyumedia
- Idrajit, Richardus Eko. 2002. *Electronic Commerce Strategi dan Konsep Bisnis di Dunia Maya*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo
- Kristiyanti, Celina Tri Siwi. 2009. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta: Sinar Grafika
- Lestari, Ni Putu Dewi & Ni Ade Ari Yuliantini Griadhi. 2014. *Peran United Nations Commission on International Trade Law (UNCITRAL) dalam Harmonisasi Hukum Transaksi Perdagangan Elektronik (E-commerce) Internasional*. Hukum Internasional dan Hukum Bisnis Internasional, Fakultas Hukum

- LLC, Spreadsheet Shopee. 2020. "End User Licence Agreement",
<https://www.spreadsheetshoppe.com/end-user-license-agreement/>
- Marzuki, Peter Mahmud. 2010. *Penelitian Hukum*. Jakarta: Kencana
- Miru, Ahmadi & Sutarman Yodo. 2004. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada
- Muhammad. 2004. *Etika Bisnis Islam*. Yogyakarta: UPP AMP
- Nasution, Az. 2002. *Hukum Perlindungan Konsumen, Suatu Pengantar*. Jakarta: Diadit Media
- Nasution, Johan. 2008. *Metode Penelitian Ilmu Hukum*. Bandung: Mandar Maju
- Noviantri, Nurmia,. 2019. *Tinjauan Hukum Islam Terhadap Jual Beli Online Shopee dan Perlindungan Konsumen di Shopee menurut Mahasiswa UIN Syahid Jakarta*. Fakultas Syariah dan Hukum. UIN Syarif Hidayatullah Jakarta
- Nugraha, Rifan Adi, dkk. 2014. *Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Transaksi Online*. Jurnal Serambi Hukum, 8(2)
- Peraturan Pemerintah Nomor 80 Tahun 2019
- Pusat Data dan Analisa Tempo. 2018. *Perkembangan dan Isu Aktual Dunia E-commerce di Indonesia 2018*. Jakarta:Tempo Publishing
- Puurunen, Tapio. 2002. *The Judicial Jurisdiction of States Over International Business to Consumer Electronic Commerce from The Perspective of Legal Certainty*. UC Davis Journal of International Law and Policy

- Raharja, Agus. 2002. *Cybercrime: Pemahaman dan Upaya Pencegahan Kejahatan Berteknologi*. Bandung: PT. Citra Aditya Bakti
- Rohendi, Acep. 2015. *Perlindungan Konsumen dalam Transaksi E-Commerce Perspektif Hukum Nasional dan Internasional*. Jurnal *Ecodemica*, 1(5)
- Rohendi, Acep. 2015. *Perlindungan Konsumen dalam Transaksi E-Commerce Perspektif Hukum Nasional dan Hukum Internasional*, *Ecodemica*. 3(2)
- Saefudin dan Riza Laely Ikayanti. 2014. *Perlindungan Hak-hak Konsumen E-Commerce dalam Perspektif Hukum Positif Indonesia dan Konvensi Internasional*. *Supremasi Hukum*. 3(1)
- Saifullah, “*Refleksi Penelitian: Suatu Kontemplasi Atas Pekerjaan Penelitian*”, diakses dari <http://saifullah.lecturer.uin-malang.ac.id/2013/11/20/refleksi-penelitian-suatu-kontemplasi-atas-pekerjaan-penelitian/>
- Saim, Munir. 2017. *Jual Beli secara Online menurut Pandangan Hukum Islam*, Jurnal Fakultas Syariah dan Hukum UIN Alauddin Makassar. 6(2)
- Saputra, I Gusti Ngurah Indra, Gusti Made Arya Sasmita dan A.A.K Agung Cahyawan W. 2017. *Pengembangan Sistem Keamanan untuk E-Commerce*. 5(1)
- Shidarta. 2006. *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*. Jakarta: PT Grasindo

- Siska, *Media Konsumen* “Pengembalian Dana Shopee Belum di Transfer dari 3 Bulan Lalu”, <https://mediakonsumen.com/>
- Sjahputra, Imam. 2010. *Perlindungan Konsumen dalam Transaksi Elektronik*. Bandung: Alumni
- Sjaputra, Imam. 2002. *Problematika Hukum Internet Indonesia*. Jakarta: Prenhallindo
- Soekanto, Soerjono. 2007. *Pengantar Penelitian Hukum*. Jakarta: UI Press
- Soekanto, Soerjono dan Sri Mamudji. 2011. *Penelitian Hukum Normatif suatu tinjauan singkat*, Jakarta: Rajawali Pers PT Raja Grafindo Persada.
- Soemitro, Ronny Hantijo. 1990. *Metode Penelitian dan Jurimetri*. Jakarta: Penerbit Ghalia Indonesia
- Sofiani, Triana. 2008. *Transaksi E-Commerce Perspektif Hukum Islam*, *Jurnal Hukum Islam IAIN Pekalongan*. 9(1)
- STAFF WRITER. 2018. “Shopee found to be the most popular e-commerce site for Indonesian mothers”, <https://www.marketing-interactive.com/shopee-found-to-be-the-most-popular-e-commerce-site-for-indonesian-mothers>
- UNCITRAL, *Model Law on Electronic Commerce with Guide to Enactment, 1996, with additional article 5 bis as adopted in 1998*, yang disahkan oleh Majelis Umum PBB dengan Resolusi No. 51/162 tanggal 16 Desember 1998

Undang-undang Perlindungan Konsumen Nomor 8 Tahun 1999

Vermaat dan Shelly Casman. 2007. *Discovering Computers: Menjelajah*

Dunia Komputer Fundamental Edisi 3. Jakarta: Salemba Infotek