

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

Transaksi jual beli suatu barang atau produk di era globalisasi seperti ini sangat tinggi permintaan dari konsumen dengan adanya kemajuan teknologi yang telah memberikan kemudahan bagi konsumen dalam berbagai bidang, salah satunya dalam bidang perdagangan atau jual beli dalam melangsungkan kehidupan konsumen tidak akan pernah lepas dari perihal jual beli<sup>1</sup>. Dengan perkembangan teknologi tersebut telah banyaknya perubahan-perubahan dalam pola kehidupan dan hampir disemua bidang, baik social, budaya, ekonomi maupun bidang lainnya<sup>2</sup>.

Pengguna internet sebagai media perdagangan terus meningkat sangat signifikan, telah banyak merubah sistem ekonomi konvensional menjadi sistem ekonomi digital. Teknologi informasi telah membuat masyarakat menciptakan jenis-jenis dan peluang-peluang bisnis yang baru dan menciptakan pekerjaan baru dalam kehidupan masyarakat. Dengan perkembangan teknologi saat ini aktivitas bentuk perdagangan didunia maya paling berkembang dengan menggunakan internet<sup>3</sup>. Ini merupakan reformasi perdagangan konvensional dimana interaksi antara konsumen dan

---

<sup>1</sup> Wahyu Simon Tampubolon, "Perlindungan Konsumen Terhadap Pembelian Barang Melalui Media Jual Beli Online Ditinjau Dari Undang Undang Nomor 19 Tahun 2016 Tentang Perubahan Atas UU Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi Dan Transaksi Elektronik", *Jurnal Ilmiah Advokasi*, Vol. 7 No. 1 (2019), hlm. 98

<sup>2</sup> Wulandari dan Sri Yudha, "Perlindungan Hukum Bagi Konsumen terhadap Traksaksi Jual Beli E-commerce", *Jurnal Ilmu Hukum*, Vol 2 No 2 (2018), hlm. 200

<sup>3</sup> Yuliyanto dan Andriyanto, 2015, *Analisis Peranan Teknologi Internet Sebagai Media Transaksi E-Commerce Meningkatkan Perkembangan Ekonomi*, Seminar Nasioanal Teknologi Informasi dan Multimedia, hlm. 26

pelaku usaha dilakukan secara langsung menjadi interaksi yang tidak langsung<sup>4</sup>.

Dalam konteks transaksi jual beli dikenal proses pembayaran dan penyerahan barang. Dalam ekonomi jual beli, konsep bisnis tetap eksis dalam artian transaksi jual beli internet atau e-commerce atau hubungan hukum yang terjadi hanya lebih singkat, mudah dan sederhana. Perjanjian e-commerce dibuat dan berhubungan dengan pihak-pihak yang melakukan transaksi. Dalam transaksi penjualan normal, kontrak diakhiri ketika masing-masing pihak memenuhi kewajibannya, pembeli menyerahkan uang dan penjual menyerahkan barang.

Transaksi antara penjual dan pembeli selama fase persetujuan produk dapat diasumsikan bahwa produk yang dipesan tiba di alamat pembeli atau sebagian selesai menunggu pengiriman. Karena penjual e-commerce dalam transaksi bank, bank baru menyetujui permintaan pembeli setelah penjualan dikonfirmasi oleh bank yang ditunjuk. Setelah penjual menerima konfirmasi bahwa pembeli telah membayar harga barang yang dipesan, penjual melanjutkan untuk mengirimkan barang pesanan ke alamat pembeli atau mengirimkan konfirmasi ke perusahaan jasa pengiriman.

Jika ada penawaran, penyelesaian, barang, atau proses India setelah semua proses ini, kontrak dianggap selesai atau diakhiri. Seperti disebutkan di atas, ada empat atau lebih pihak yang terlibat langsung dalam transaksi. Penjual, pembeli, penyedia jasa pembayaran, penyedia jasa pengiriman. Secara umum, seperti halnya kontrak/kontrak, validitas e-commerce sebenarnya tidak perlu dipermasalahkan asalkan syarat-syarat kontrak terpenuhi. Dalam sistem hukum Indonesia, orang yang membuatnya, selama ada kesepakatan antara para pihak. Jika ada alasan yang sah untuk masalah tertentu, transaksi juga harus sah melalui prosedur elektronik.

---

<sup>4</sup> Gita Anggrainie. 2020. *Perkembangan E-Commerce Berserta Klasifikasinya*. <file:///D:/SCI - Artikel Perkembangan E-Commerce Berserta Klasifikasinya.pdf>, diakses pada tanggal 23 April 2021, pukul 11:15 WIB.

Marketplace adalah sarana komunikasi elektronik yang digunakan untuk transaksi melakukan kegiatan usaha perdagangan secara elektronik<sup>5</sup>. Marketplace diatur dalam Pasal 1 Ayat 4 Peraturan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor 210/PMK.010/2018 Tentang Perlakuan Perpajakan Atas Transaksi Perdagangan Melalui Sistem elektronik (E-Commerce).

Dalam Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 80 Tahun 2019 Tentang Perdagangan Melalui Sistem elektronik, marketplace digolongkan dalam penyelenggara sistem elektronik, Perdagangan melalui sistem elektronik adalah setiap orang, penyelenggara negara, badan usaha dan masyarakat yang menyediakan, mengelola dan/atau mengoperasikan sistem elektronik secara sendiri-sendiri maupun bersama-sama kepada pengguna marketplace untuk keperluan dirinya atau keperluan pihak lain<sup>6</sup>. Sistem elektronik sebuah pasar elektronik yang melakukan kegiatan jual beli barang ataupun jasa yang meliputi 3 aspek ( b2b, b2c dan c2c ) dimana B2b adalah Bisnis to Bisnis, mendominasi sampai 75% di marketplace. Marketplace sebagai website atau aplikasi online yang memfasilitasi proses jual beli dari berbagai toko. Berdasarkan definisi marketplace merupakan perantara antara penjual dan pembeli di dunia maya, Situs marketplace bertindak sebagai pihak ketiga dalam transaksi online dengan menyediakan tempat berjualan dan fasilitas pembayaran. Bisa dikatakan marketplace adalah department store online.<sup>7</sup>

Perkembangan marketplace di Indonesia seiring dengan perkembangan internet dan teknologi digital di Indonesia, Marketplace menjadi semakin populer sebagai tempat bagi masyarakat untuk berbelanja

---

<sup>5</sup> Peraturan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor 210/PMK/010/2018 tentang Perlakuan Perpajakan atas Transaksi Perdagangan Melalui Sistem Elektronik (E-Commerce)

<sup>6</sup> Thalib, et.al., "Tinjauan Yuridis Mengenai Marketplace Berdasarkan Peraturan Perundang-Undangan di Indonesia", *Jurnal IUS Kajian Hukum dan Keadilan*, Vol 7 No 2 (2019), hlm. 10

<sup>7</sup> Ilham Mubarak. 2020. *Apa itu Market place, Pengertian, Jenis, Dan Contohnya*. <https://www.niagahoster.co.id/blog/marketplace-adalah/#:~:text=pada%20awal%202019,-.3.%20Shopee.marketplace%20terbesar%20ketiga%20di%20Indonesia>, diakses pada tanggal 01 Mei 2021, pukul 14:03 WIB.

berbagai kebutuhan. Banyak berbagai marketplace yang bermunculan di Indonesia, ini membuat kemajuan marketplace dengan berbagai macam yang ditawarkan di dalamnya. Dalam hal ini semakin banyaknya konsumen yang lebih memilih untuk berbelanja di marketplace dengan kemudahan yang telah ditawarkan. Didalam Pertumbuhan ini *e-commerce* menjadi penggerak utama ekonomi digital. Terlihat dari perkembangan *e-commerce* dan marketplace yang sangat cepat, membuat pembisnis turut berpartisipasi dalam peembangan ekonomi digital ini agar bisa bermanfaat, salah satunya dengan masuk ke berbagai platfrom marketplace dengan layanan manajemen *multichannel* yang tersinkronisasi.<sup>8</sup>

*Shopee* adalah marketplace asal singapura yang sejak 2015 mulai mengekspansi pasar asia tenggara, termasuk Indonesia. Berdasarkan riset yang dilakukan Iprice pada tahun 2020 bahwa *shopee* masuk dalam 10 besar e-commerce yang paling sering dikunjungi dan diakses dengan data kunjungan sebanyak 93.440.300 oleh pengguna internet<sup>9</sup>. Perusahaan *e-commerce Shopee* dikatakan sebagai online marketplace provider yang disebut sebagai OMP, OMP adalah aplikasi atau situs web yang memberikan fasilitas jual beli online dari berbagai sumber<sup>10</sup>.

Dari konsep ini dapat diartikan bahwa transaksi jual beli dilakukan dengan cara yang lainnya, ialah pengguna aplikasi menjadi pelaku bisnis besar serta merupakan commercial center social di Indonesia, tidak hanya fokus pada transaksi jual beli tetapi dapat berinteraksi sesama pengguna melalui fitur pesan instan yang disediakan secara langsung oleh pihak penyedia layanan. Ada beberapa keunggulan dalam transaksi jual beli melalui *platform* marketplace *shopee* melalui pembayaran digital dengan

---

<sup>8</sup> Postend In Solusi. 2020. Sejarah Perkembangan Marketplace Di Indoensia. <https://www.sirclo.com/sejarah-perkembangan-marketplace-di-indonesia/>, diakses pada tanggal 01 Desember 2020 Pukul 13:46 WIB.

<sup>9</sup> Iprice I Nsihts. 2020. Peta E-Commerce Indonesia. <https://iprice.co.id/insights/mapofecomDimerce/>, diakses pada tanggal 09 Desember 2020 Pukul 15:21 WIB.

<sup>10</sup> Mahir Pradana, "Klasifikasi Jenis-Jenis Bisnis E-Commerce Indonesia", *Jurnal Noe-Bis*, Vol 9 No 2 (2015), hlm. 37

kualitas pelayanan, ini telah dinilai sangat cepat dan baik. Kemudahan dalam proses transaksi pembayaran yang dilakukan oleh pembeli yang sangat mudah dilakukan.

Kehadiran *platform* marketplace *shopee* ini memberikan kemajuan yang signifikan kepada konsumen karena memudahkan konsumen melakukan berbelanja berbagai macam barang / jasa yang tidak perlu keluar rumah, dengan beragam harga yang relative lebih murah<sup>11</sup>. Pertumbuhan positif yang terjadi pada *platform shopee* di Indonesia, membuat banyak perubahan dalam cara masyarakat belanja atau memenuhi kebutuhan yang semakin bergeser kearah elektronik atau online shopping.

*Shopee* adalah sebuah *platform* belanja yang mempunyai bermacam ragam produk penjualan mulai dari elektronik perlengkapan rumah tangga, aksesoris, hingga fashion. Pengguna dapat menemukan barang melalui kolom pencarian untuk memudahkan dalam menemukan barang yang dicari atau memasukan gambar barang yang ingin dicari<sup>12</sup>. Penjualan online meliputi kontrak penjualan antara penjual dan pembeli dan pihak terkait, seperti yang ditunjukkan dalam pasal BW 1457, tanpa batasan ruang dan waktu. Artinya, penjual setuju untuk menyerahkan sebagian barang dan pembeli membayar harga yang dijanjikan.<sup>13</sup>

Di transaksi *platform shopee* juga mempunyai etika bisnis yang berperan dalam transaksi jual beli online dianggap sangat penting, sebab sistem bisnis online berkembang baru dalam bisnis modern saat ini, dan kecenderungan yang terjadi pada masyarakat untuk belanja dengan sistem online terus meningkat. Pelaksanaan transaksi jual beli secara online dalam prakteknya menimbulkan adanya beberapa permasalahan hukum dimana

---

<sup>11</sup> Nurcholis Maarif. 2020. Shopee Jadi E-Commerce Beserta Klasifikasinya. <https://inet.detik.com/cyberlife/d-4943363/shopee-jadi-e-commerce-terpopuler-di-indonesia>, diakses pada tanggal 09 Oktober 2020, Pukul 15:42 WIB.

<sup>12</sup> Meidita Yusrni & Suprpto, "Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan, Kepercayaan dan Loyalitas Pelanggan pada E-commerce (Studi Kasus: Shopee)", *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer*, Vol 2 No 11 (2018), hlm. 2

<sup>13</sup> Munir Salim, "Jual Beli Online Menurut Pandanga Hukum Islam", *Jurnal Al Daulah*, Vol 6 No 2 (2017), hlm. 273

banyak kasus ketika pembelian telah mengirimkan sejumlah uang yang sudah disepakati tetapi barang yang dibeli tidak dikirim, ketidaktepatan waktu pengirimannya barang, ketidakamanan transaksi salah satu contohnya sebagai berikut :

No. Pesanan : 201108EHA2QNYN

Barang : Baju

Total : Rp. 117.160

No Resi : ID00749345265B ( Perusahaan Pengirim *Shopee Express* )

Pembeli memesan barang dan membayar pada tanggal 08-11-2020 menunggu untuk konfirmasi pembayaran, dan pengiriman dilakukan pada tanggal 09-11-2020 dan menunggu barang yang dibeli datang. Pada tanggal 13-11-2020 pesanan telah dikirim ke alamat yang dituju dan status di aplikasi sudah di diterima tetapi barang tersebut tidak sampai ketangan pembeli / konsumen. Pembeli / konsumen melakukan konfirmasi ke penjual dan tidak ada respon untuk kelanjutan dari kasus ini.

Dalam Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik telah menjelaskan mengenai tanggungjawab dalam bidang komunikasi dan transaksi elektronik, khususnya bagi para penyelenggara sistem elektronik ( umumnya badan hukum perusahaan ) yang diatur dalam pasal 15 UU tentang Informasi dan Transaksi Elektronik bahwa “Setiap penyelenggara sistem Elektronik harus menyelenggarakan Sistem Elektronik secara andal dan aman serta bertanggungjawab terhadap beroperasinya sistem elektronik sebagaimana mestinya”. Dari UU diatas bahwa perusahaan penyelenggara sistem elektronik harus mempunyai tanggung jawab terhadap penyelenggaraan sistem elektroniknya. Prinsip pertanggungjawaban hukum apa yang mengingat dalam transaksi elektronik disini, apakah didasarkan dari prinsip kesalahan (*liability based on fault* ), praduga selalu bertanggung jawab ( *presumption of liability* ), praduga selalu tidak bertanggung jawab ( *presumption of non liability* ),

tanggungjawab mutlak ( *strict liability* ), atau hanya pembatasan tanggung jawab ( *limitation of liability* )<sup>14</sup>.

### **Rumusan Masalah**

1. Bagaimana hubungan hukum antar para pihak yang terkait dalam transaksi jual beli di shopee ?
2. Bagaimana tanggung jawab platform marketplace shopee terhadap kasus pengiriman barang yang tidak sampai ke konsumen / pembeli?

### **B. Tujuan Penelitian**

1. Untuk mengetahui hubungan hukum anatara para pihak yang terkait dalam transaksi jual beli di shopee ?
2. Untuk mengetahui tanggung jawab platform marketplace shopee terhadap kasus pengiriman barang yang tidak sampai ke konsumen / pembeli ?

### **C. Manfaat Penelitian**

1. Manfaat Teoritis

Dengan melakukan penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai pengembangan ilmu hukum khususnya Hukum Dagang yang berkenaan dengan tanggung jawab platform marketplace *shopee* terhadap pengguna transaksi jual beli. Melalui penelitian ini, diharapkan agar hasil penulisan dapat bermanfaat bagi pengguna layanan transaksi elektronik di platform marketplace *shopee*, sehingga lebih cermat lagi dalam menggunakan situs belanja online.

2. Manfaat Praktis

Dengan penelitian ini diharapkan dapat menambah referensi bagi penelitian selanjutnya dan menambahkan informasi bagi pengguna dalam melakukan transaksi jual beli di shopee. Memberikan gambaran kepada masyarakat selaku pengguna shopee apabila terjadi permasalahan transaksi jual beli dalam pengiriman barang. Sehingga

---

<sup>14</sup> Shidarta, 2006, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia Edisi Revisi*, Jakarta, Gramedia Widiasarana Indonesia, hlm. 73-79

penelitian ini diharapkan dapat memberikan pemahaman lebih kepada pengguna transaksi jual beli di shopee guna menghindari kerugian pada masa yang akan datang dan memberikan masukan serta menambah pengetahuan bagi para pihak terkait dengan permasalahan yang diteliti.