



**PERLINDUNGAN HUKUM PIHAK SHOPEE TERHADAP KONSUMEN  
YANG MENGALAMI KERUGIAN**

Skripsi



Oleh  
Meilina Kusumawardani  
21801021099

**UNIVERSITAS ISLAM MALANG  
FAKULTAS HUKUM  
MALANG  
2021**

**PERLINDUNGAN HUKUM PIHAK SHOPEE TERHADAP KONSUMEN  
YANG MENGALAMI KERUGIAN**

Skripsi

Diajukan Untuk Memenuhi Sebagian Syarat-Syarat  
Memperoleh Gelar Kesarjanaan Dalam Ilmu Hukum



oleh  
Meilina Kusumawardani  
21801021099

**UNIVERSITAS ISLAM MALANG  
FAKULTAS HUKUM  
MALANG  
2021**

## RINGKASAN

### PERLINDUNGAN HUKUM PIHAK SHOPEE TERHADAP KONSUMEN YANG MENGALAMI KERUGIAN

Meilina Kusumawardani  
Fakultas Hukum Universitas Islam Malang

Pada skripsi ini, penyusun mengangkat suatu masalah Perlindungan Hukum Pihak Shopee Terhadap Konsumen Yang Mengalami Kerugian. Hal ini dilatarbelakangi atas banyaknya kasus-kasus wanprestasi pada situs jual beli *online*, terkhususkan *platform* Shopee. Berdasarkan latar belakang diatas, penyusun mengangkat beberapa rumusan masalah yaitu: 1. Bagaimana tindakan yang dilakukan oleh pihak Shopee ketika ada penjual yang wanprestasi? 2. Bagaimana perlindungan hukum oleh pihak Shopee terhadap pembeli yang mengalami kerugian?

Penelitian ini merupakan penelitian yuridis empiris yang menggunakan pendekatan yuridis sosiologis. Dalam artian bahwa penelitian ini melihat pada keadaan nyata di masyarakat. Pengumpulan data pada penelitian ini dengan melakukan observasi guna mendapatkan hipotesa sementara, kemudian melakukan wawancara kepada salah satu karyawan Shopee, dan melakukan penyebaran angket atau kuesioner kepada masyarakat Kota Malang yang menggunakan *platform* Shopee.

Hasil penelitian ini yaitu, bahwa tindakan yang dilakukan oleh Shopee ketika ditemukan penjual yang melakukan wanprestasi ialah melakukan pembatasan hak. Pembatasan hak ini dilakukan dengan menutup akses masuk akun penjual kurang lebih dalam kurun waktu 30 hari atau membatasi hak adanya voucher gratis ongkos kirim atau voucher *cashback* bagi penjual, sehingga penjual tidak bisa menawarkan barang yang dijual. Kemudian pembatasan akun, dimana akun penjual ditutup aksesnya secara permanen dalam kurun waktu 30 hari atau lebih.

Hasil penelitian selanjutnya, berkaitan dengan perlindungan hukum bagi pembeli yang mengalami kerugian yaitu Shopee melakukan perlindungan preventif dan represif. Untuk perlindungan preventif ini yaitu dengan dibuatnya suatu syarat dan kebijakan pada Shopee untuk mencegah adanya suatu sengketa. Kemudian perlindungan hukum represif, yaitu apabila ada kemungkinan terjadi sengketa, maka Shopee bersedia untuk menjadi pihak penengah hingga mencapai mufakat dari pihak keduanya. Namun, apabila tidak mencapai mufakat maka Shopee menyerahkan kasus tersebut kepada Pengadilan Negeri.

**Kata Kunci** : Tindakan, Perlindungan Hukum, Wanprestasi.

## SUMMARY

### **SHOPEE'S LEGAL PROTECTION TO CUSTOMERS WHO HAVE LOSSED**

*Meilina Kusumawardani*

*Faculty of Law, University of Islam Malang*

*In this thesis, the author raises a problem about Shopee's Legal Protection To Customers Who Have Lossed. This research was motivated by a lot cases of default on online buying and selling sites, especially at Shopee platform. Based on the background, the authors have raised several problem formulations, that is: 1. What are the actions by Shopee when seller is in default? 2. How is the legal protections by Shopee for buyers who have lossed?*

*This research is an empirical juridical research that uses a sociological juridical approach. In the sense that this research looks at the real situatuin in society. Technique collecting data in this research by making observations to get a temporary hypothesis, and distriburing questionnaires to the pople of Malang City who use the Shopee platform.*

*The results of this study are that the action taken by Shopee when it is found that a seller is in default is to limit rights. This right limitation is carried out by closing access to the seller's account within 30 days or limiting the right to a free shipping voucher or cashback voucher for the seller, so that the seller cannot offer the goods being sold. Then account restrictions, where the seller's account is permanently closed for 30 days or more.*

*The results of further research, related to legal protection for buyers who experience losses, namely Shopee provides preventive and repressive protection. For this preventive protection, namely by making terms and policies on Shopee to prevent a dispute. Then repressive legal protection, i.e. if there is a possibility of a dispute, Shopee is willing to be the mediating part to reach consensus from both parties. However, if no consensus is reached, Shopee will submit the case to the District Court.*

**Keywords:** *Action, Legal Protection, Default.*

## BAB I

### PENDAHULUAN

#### A. Latar Belakang

Perkembangan teknologi di Indonesia sangatlah memberikan dampak yang maju pada beberapa sektor, umumnya yaitu sektor ekonomi, sosial, budaya. Terutama pada sektor ekonomi sangatlah dirasakan adanya perkembangan pesat. Masyarakat yang awalnya melakukan kegiatan perdagangan secara tradisional, hingga pada awal 2000 masyarakat mulai mengenal sistem perdagangan *online*, itu semua bisa dirasakan karena adanya teknologi yang kian canggih.

Perdagangan dengan menggunakan teknologi canggih bisa disebut dengan *e-commerce*. *E-commerce* merupakan sebuah dobrakan baru bagi Indonesia, dimana mampu menjadi suatu *pioneer* reformasi perdagangan di Indonesia. Perbedaan perdagangan tradisional dengan *e-commerce* terdapat pada bentuk transaksi jual beli antara konsumen dengan perusahaan atau penjual dilakukan secara tidak langsung.

*E-commerce* dilakukan secara tidak langsung, sehingga mengurangi angka interaksi secara langsung antara konsumen dan penjual, semua interaksi dilakukan dalam dunia maya atau secara virtual. Hal ini yang menjadikan *e-commerce* adalah suatu *pioneering* perdagangan konvensional di Indonesia. Sistem yang digunakan dalam perdagangan *e-commerce* ini dirancang

merupakan mantan karyawan *rocket* Internet yang pernah memimpin Zalora dan Lazada.<sup>1</sup>

Sejak diluncurkan tersebut, Shopee memperluas wilayah jangkauannya yaitu Malaysia, Taiwan, Thailand, Indonesia, Vitenam dan Filipina. Hampir semua negara di Asia Tenggara telah menjangkau aplikasi jual beli ini. Saat pertama kali diluncurkannya Shopee sebagai *marketplace* yang menggunakan model C2C (*Consumer to Consumer*). Model C2C ini merupakan suatu pasar yang menerapkan dari pelanggan untuk pelanggan.

Kemudian seiring dengan perkembangan zaman, Shopee menerapkan pasarnya dengan model *hybrid* B2C (*Business to Consumer*), yang ditandai dengan hadirnya Shopee Mall yang merupakan kumpulan toko *online* terkhusus untuk merek ternama. Sasaran konsumen atau pengguna aplikasi Shopee ini ialah kalangan muda yang memiliki kebutuhan tinggi, dengan cara yang instan. Instan dalam artian mudah dan cepat tanpa harus membeli barang yang dibutuhkan melalui toko.<sup>2</sup>

Shopee berkembang secara signifikan dari tahun ke tahun. Pada tahun 2017, Shopee menjadi *platform* jual beli *online* dengan pengguna terbanyak dengan jumlah pengunduh aplikasi tersebut kurang lebih 80 juta kali. Tidak hanya jumlah pengunduh, namun ditinjau dari beberapa produk yang dijual

---

<sup>1</sup> Tim Shopee, (2021), *Tentang Kami*, diakses pada 4 November 2021. Shopee. Website: <https://careers.shopee.co.id/about/>.

<sup>2</sup> *Ibid.*



juga mengalami peningkatan, berbagai macam produk dengan jumlah kurang lebih 180 juta produk tersedia di Shopee.<sup>3</sup>

Dengan kenaikan pengguna dan produk yang dijual ini, Shopee berhasil mencatatkan GMV (perdagangan bruto) sebesar US\$ 1,6 Miliar atau jika dirupiahkan yaitu sebesar Rp. 22.812.800.000.000 atau sekitar 22 triliun rupiah. Hal ini membuktikan bahwa Shopee berhasil menikkan angka perdagangan bruto sebesar 206% dibanding pada tahun 2016. Di Indonesia sendiri, Shopee merupakan *platform* jual beli yang menjadi favorit seluruh kalangan masyarakat.<sup>4</sup>

Hal ini terbukti dengan bahwa Shopee sebagai *The Asian Parent*. Hampir 73% masyarakat Indonesia menggunakan *platform* Shopee ini. Fitur-fitur yang terdapat pada Shopee sangatlah memudahkan pengguna, para pengguna bisa menggunakan fitur *chatting* jika ingin menghubungi pihak penjual dari toko yang akan dibeli, sehingga para konsumen atau pengguna Shopee bisa meyakinkan terlebih dahulu akan ketersediaan barang yang akan dibeli, bahkan tawar menawar juga bisa dilakukan dalam fitur tersebut.

Terdapat pula fitur yang memudahkan konsumen apabila mengalami suatu keluhan atau kendala yang terjadi pada barang yang dipesan. Jadi konsumen bisa mengadukan keluhannya kepada pihak *customer service* Shopee, apabila penjual tidak melakukan pengembalian barang atas kerugian yang dirasakan

---

<sup>3</sup> *Ibid.*

<sup>4</sup> *Ibid.*

oleh konsumen. Dengan adanya fitur-fitur tersebut, banyak masyarakat yang merasa puas dengan menggunakan aplikasi *marketplace* Shopee ini.

Shopee dipercaya juga oleh para masyarakat, karena tak terlepas juga banyaknya prestasi dan penghargaan yang didapatkan. Diantaranya yaitu dinobatkannya Shopee sebagai *The Best in Marketing Campaign* pada tahun 2017. Kampanye yang dimaksud ialah bahwa Shopee melakukan kampanye bahwa ialah *platform* dengan harga paling murah, dengan kontribusi yang signifikan terhadap performa bisnis Shopee.<sup>5</sup>

Kemudian Shopee dinobatkan pula sebagai *Netizen Brand Choice Award* pada kategori belanja *online*. Penghargaan ini mengapresiasi perusahaan dan brand-brand di seluruh Indonesia yang turut berkontribusi dan memberikan suatu kemajuan yang signifikan pada *platform* digital seperti Shopee ini. Shopee dinobatkan juga sebagai *e-commerce* terbesar di Asia Tenggara, yang mana lembaga analisis data aplikasi independen merilis data bahwa pada tahun 2018 Shopee menjadi *e-commerce* dengan jumlah pengunduh aplikasi terbanyak, dan Shopee memiliki nilai total GMV yaitu US\$ 2,7 Miliar.<sup>6</sup>

Kenaikan persentasenya ialah 153% dari tahun sebelumnya. Masyarakat Indonesia kini hampir 50% lebih memilih melakukan transaksi jual beli melalui *e-commerce*. Bahkan disaat pandemic yang sudah ada sejak awal tahun 2020, sudah hampir 80% masyarakat Indonesia memilih melakukan

---

<sup>5</sup> *Ibid.*

<sup>6</sup> *Ibid.*



transaksi jual beli *online* atau dimasa pandemic ini disebut dengan istilah belanja dari rumah saja.<sup>7</sup>

*E-commerce* dirasa memiliki banyak sekali keuntungan, diantaranya yang dirasa praktis dalam segi waktu dan juga tempat. Namun, dibalik keuntungan dari *e-commerce* juga terdapat beberapa risiko yang mungkin terjadi. Dari kepraktisan yang dirasakan masyarakat, dengan tanpa bertemu dengan penjualnya, dan hanya dengan melakukan pembayaran instan saja sudah bisa mendapatkan barang yang diinginkan.

Padahal, risiko jika barang tidak segera datang atau risiko bila barang terjadi kerusakan selama diperjalanan itu ada. Adapun risiko hukum yang terjadi apabila kita melakukan transaksi jual beli *online*, yaitu berkaitan dengan keamanan data dan juga bentuk perjanjian antara penjual dan pembeli. Perjanjian ini adalah suatu landasan dari suatu hubungan dagang itu sendiri.

Sehingga di dalam perjanjian tersebut akan tercantum secara tertulis di dalamnya suatu hak dan kewajiban dari kedua pihak yaitu penjual dan pembeli. Apabila terjadi risiko buruk yang terjadi selama kegiatan jual beli itu berlangsung, maka salah satu pihak bila tidak bertanggung jawab atas kerugian tersebut maka pihak yang dirugikan dapat menggugat salah satu pihak tersebut.

Seiring berjalannya waktu, perkembangan pada dunia perdagangan saat ini juga patut diimbangi dengan perkembangan dinamika hukum yang gunanya ialah memberikan suatu kepastian hukum, kemanfaatan dan keadilan hukum.

---

<sup>7</sup> *Ibid.*

Peranan hukum dalam perkembangan dunia perdagangan ini guna memberikan jaminan hukum seiring dengan pergeseran sosial dalam suatu masyarakat, dengan kata lain penegakan hukum harus tetap diwujudkan guna memberikan suatu kepastian hukum.

Ditinjau dari pengertian penegakan hukum sendiri yaitu suatu proses dilakukannya proses upaya untuk tegaknya atau berfungsinya suatu norma-norma hukum secara nyata sebagai pedoman perilaku dalam hubungan-hubungan hukum dalam suatu kehidupan bermasyarakat dan bernegara.<sup>8</sup> Indonesia sebagai suatu negara hukum, tentunya akan menegakan hukum guna memberikan suatu perlindungan hukum bagi warga negaranya dengan peraturan perundang-undangan yang ada.

Pengertian perlindungan hukum menurut Satjipto Rahardjo yaitu dengan memberikan suatu penganyoman kepada hak asasi manusia terhadap suatu kerugian yang terjadi pada seseorang, dengan kata lain yaitu perlindungan hukum ialah suatu upaya hukum untuk melindungi seseorang dalam melindungi kepentingan seseorang dengan cara mengalokasikan suatu kekuasaan untuk berindak dalam kepentingan tersebut.<sup>9</sup> Tidak jauh dari pengertian, bahwa tujuan hukum ialah memberikan suatu perlindungan kepada masyarakat.

---

<sup>8</sup> Asshiddiqie, Jimly. "Penegakan Hukum." dalam [http://www.jimly.com/makalah/namafile/56/Penegakan\\_Hukum.pdf\\_3](http://www.jimly.com/makalah/namafile/56/Penegakan_Hukum.pdf_3). (2016). Diakses pada 6 Oktober 20.00 WIB

<sup>9</sup> Satjipto Rahardjo, (1983), *Permasalahan Hukum di Indonesia*, Bandung: Alumni. h. 121.

Dalam dunia perdagangan sendiri terdapat regulasi sendiri yang mengatur yaitu Kitab Undang-Undang Hukum Dagang atau dikenal dengan KUHD. Kemudian terfokuskan ke dalam jual beli *online* atau *e-commerce* yang menjamin akan hak dan kewajiban konsumen beserta pelaku usaha, maka pemerintah merancang suatu regulasi bersama dengan dewan perwakilan rakyat yaitu Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang dikenal dengan UUPK, dan Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik yang dikenal dengan UU ITE.

Beberapa peraturan pemerintah lainnya yang berkaitan dengan *e-commerce*, diantaranya yaitu Peraturan Pemerintah Nomor 71 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik atau dikenal juga dengan PP PSTE, dan Peraturan Pemerintah Nomor 80 Tahun 2019 tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik. Regulasi-regulasi tersebut mengatur diantaranya hak dan kewajiban penjual dan pembeli dan seluk beluk perdagangan.

Sejatinya bentuk perjanjian jual beli elektronik tidak jauh berbeda dengan perjanjian jual beli yang bisanya. Pada Pasal 1313 KUH Perdata disebutkan bahwa perjanjian itu terjadi dimana satu orang atau lebih mengikatkan dirinya terhadap satu orang atau lebih.<sup>10</sup> Perbedaan perjanjian jual beli pada media elektronik atau *e-commerce* ini dengan perjanjian jual beli biasanya. Pada

---

<sup>10</sup> R. Subekti, (2001), *Kitab Undang-Undang Hukum Perdata*, Jakarta: Pradnya Paramita. h. 338.

umumnya yaitu hanyalah terletak pada media dimana dilakukannya perjanjian tersebut.

Perjanjian jual beli *e-commerce* ini tidak diatur secara khusus dalam Kitab Undang-Undang Hukum Perdata atau disingkat dengan KUH Perdata. Namun, suatu perjanjian harus memenuhi unsur-unsur syarat sahnya suatu perjanjian. Syarat sah perjanjian yang termaksud terdapat pada Pasal 1320 KUH Perdata.

Aapabila perjanjian telah memenuhi unsur syarat sahnya perjanjian maka perjanjian tersebut memiliki kekuatan hukum bagi kedua belah pihak atau lebih yang membuat perjanjian tersebut. Maka dari itu, dasar dari syarat sahnya perjanjian yang termaksud diatas dapat dijadikan sebagai payung hukum bagi kedua belah pihak.

Dapat diambil salah satu kasus yang terjadi dalam situs jual beli *online* Shopee, yaitu pada akhir 2019 ada suatu komplain yang diajukan dari salah satu konsumen yang telah membeli barang elektronik disalah satu toko disitus jual beli *online* Shopee. Sebut saja toko yang tersebut bernama Toko Hikmah Mustika. Singkat saja konsumen mengadukan kepada pihak Shopee bahwa ia mengalami kerusakan barang dari toko tersebut, tetapi toko yang bersangkutan lari dari tanggung jawab. Sehingga Shopee sebagai pihak

penengah memberikan solusi dengan mengembalikan barang atau *refund* dana akan kerusakan barang tersebut.<sup>11</sup>

Dari contoh kasus diatas, bisa kita tinjau bahwa apabila salah satu atau kedua belah pihak melanggar perjanjian yang telah dibuat atau wanprestasi, salah satu atau pihak yang dirugikan dapat melakukan suatu gugatan. Salah satu bentuk wanprestasi yang sering terjadi dalam transaksi jual beli *online* yaitu banyaknya komplain konsumen terhadap penjual, dikarenakan tidak kesesuaian barang dengan yang ditampilkan dalam foto.

Kemudian komplain terkait kondisi barang yang cacat karena kurangnya kualitas packing dari penjual, dan terkait respon dari penjual yang sangat lamban apabila mengalami komplain dari konsumen atau lari dari tanggung jawab seorang penjual atas kesalahan yang diperbuat. Perjanjian jual beli *online* ini juga perlu menjadi perhatian, terutama perlindungan hukum bagi kedua belah pihak, yaitu penjual dan pembeli.

Apabila dalam perjanjian tersebut terjadi suatu wanprestasi seperti yang disebutkan seperti diatas. Penerapan perlindungan hukum ini juga didasarkan dengan asas-asas yang berlaku dalam suatu perjanjian. Berdasarkan penjelasan latar belakang diatas, penyusun tertarik untuk melakukan suatu penelitian dengan judul **“PERLINDUNGAN HUKUM PIHAK SHOPEE TERHADAP KONSUMEN YANG MENGALAMI KERUGIAN”**

---

<sup>11</sup> Anwar, (2019), *Kecewa Transaksi Dengan Toko Hikmahmustika di Shopee*, detiknews. diakses pada 4 Oktober 2021. Website: <https://news.detik.com/suara-pembaca/d-4836268/kecewa-transaksi-dengan-toko-hikmahmustika-di-shopee>.

## B. Rumusan Masalah

Berdasarkan gambaran yang penyusun uraikan di atas, maka penyusun menarik beberapa rumusan masalah dalam penyusunan skripsi ini, yaitu :

1. Bagaimana tindakan yang dilakukan oleh pihak Shopee ketika ada penjual yang wanprestasi?
2. Bagaimana perlindungan hukum oleh pihak Shopee terhadap pembeli yang mengalami kerugian?

## C. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini dapat ditinjau dari tujuan obyektif. Tujuan obyektif penelitian ini terbagi menjadi beberapa poin sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui dan memahami tindakan yang dilakukan pihak Shopee ketika ada penjual yang wanprestasi
2. Untuk mengetahui dan memahi perlindungan hukum oleh pihak Shopee terhadap pembeli yang mengalami kerugian.

## D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis :
  - a. Diharapkan penelitian ini berkontribusi dalam ilmu pengetahuan pada bidang ilmu hukum, dengan spesifikasi hukum perjanjian.
  - b. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi hukum bagi fakultas hukum Universitas Islam Malang dan dapat menjadi rujukan bagi penelitian hukum berikutnya.
2. Manfaat Praktis :



Manfaat praktis adalah manfaat dari penelitian hukum ini yang berkaitan dengan pemecahan masalah. Adapun manfaat praktis dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Pemecahan masalah yang dituangkan pada pembahasan ini diharapkan dapat menjadi acuan sebagai salah satu bentuk perkembangan teknologi dibidang transaksi jual beli secara *online*.
- b. Diharapkan penelitian hukum pada masalah ini dapat memberikan wawasan tentang tanggung jawab para pihak jual beli *online* yang berkaitan dengan penerapan asas itikad baik antara penjual dan pembeli saat melakukan transaksi jual beli *online* atas suatu wanprestasi yang telah terjadi antara kedua belah pihak.

#### E. Metode Penelitian

Metode penelitian dapat diartikan sebagai suatu cara bagaimana penelitian itu harus dilakukan, dengan mengikuti cara-cara tertentu yang dibenarkan. Hal ini dapat mengenai tata cara pengumpulan data, pengolahan data maupun analisis data serta penyusunan laporan penelitian.<sup>12</sup> Metode penyusunan yang digunakan pada penelitian ini dapat dijelaskan sebagai berikut:

##### 1. Jenis Penelitian

Secara sederhana, penelitian pada dasarnya ialah suatu kegiatan terencana yang dilakukan dengan metode ilmiah, yang bertujuan untuk mendapatkan data baru guna membuktikan kebenaran ataupun

---

<sup>12</sup> Bambang Waluyo, (2002), *Penelitian Hukum Dalam Praktek*, Jakarta: Sinar Grafika.h.3.

ketidakbenaran dari suatu gejala yang ada.<sup>13</sup> Pada penelitian skripsi ini, metode penelitian yang saya gunakan adalah yuridis empiris. Pengertian penelitian yuridis empiris ialah suatu penelitian berupa studi-studi empiris yang bertujuan untuk menemukan teori-teori mengenai proses terjadinya dan proses bekerjanya hukum di dalam masyarakat.<sup>14</sup>

## 2. Pendekatan Penelitian

Jenis pendekatan masalah pada penelitian ini adalah pendekatan yuridis sosiologis, yaitu suatu pendekatan terhadap hukum sebagai suatu norma atau kaidah, dan berkesinambungan dengan pendekatan terhadap masyarakat. Dengan kata lain pendekatan ini juga melihat pada realita yang terjadi di kehidupan masyarakat.

## 3. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian ini yaitu melalui situs jual beli *online* Shopee.

## 4. Jenis Data

Pada penelitian ini penyusun menggunakan dua jenis data, yakni data primer dan data sekunder, dengan pengertian dibawah ini :

### a) Data primer

Data primer adalah data yang didapat langsung dari masyarakat sebagai sumber pertama dengan melalui penelitian yang terjun ke masyarakat. Perolehan data primer yang saya gunakan pada

<sup>13</sup> Suratman dan Philips Dillah, (2015), *Metode Penelitian Hukum*, Bandung: Penerbit Alfabeta.h.32

<sup>14</sup> *Ibid.*,hal.53

penelitian ini yaitu dengan melakukan observasi dengan media pembuatan kuisisioner yang akan disebar kepada masyarakat, terlebih para pengguna layanan jual beli online (*e-commerce*) Shopee di Kota Malang.

b) Data sekunder

Data sekunder adalah suatu data yang diperoleh dari hasil penelitian pustaka atau disebut juga dengan *library research*.<sup>15</sup> Data yang digunakan dari data sekunder ini terbagi menjadi bahan hukum primer, bahan hukum sekunder dan juga bahan hukum tersier di dalamnya, yang meliputi sebagai berikut :

a. Bahan Hukum Primer

Bahan hukum primer yang saya gunakan pada penelitian ini terkhususkan sebagai berikut :

- Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia 1945
- Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen
- Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (ITE)
- Peraturan Pemerintah Nomor 71 Tahun 2019 Tentang Penyelenggara Sistem dan Transaksi Elektronik

---

<sup>15</sup> Soekanto, Soerjono dan Sri Mamudji, (1995), *Penelitian Hukum Normatif, Suatu Tinjauan Singkat*, Jakarta: Rajawali Pers.h.25-28.

- Peraturan Pemerintah Nomor 80 Tahun 2019 Tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik.
- Kitab Undang-Undang Hukum Perdata

b. Bahan Hukum Sekunder

Bahan hukum sekunder yang saya gunakan pada penelitian ini adalah yang bersumber dari bahan kepustakaan, seperti buku, jurnal penelitian, skripsi yang berkaitan dengan penelitian ini.

c. Bahan Hukum Tersier

Bahan hukum tersier ini merupakan bahan hukum pendukung dalam penelitian ini, diantaranya yaitu kamus, ensiklopedia, dan portal berita.

5. Teknik Pengumpulan Data

Adapun teknik pengumpulan data penelitian ini, penyusun menggunakan beberapa teknik sebagai berikut :

- a. Sebelum pengumpulan data primer, penyusun melakukan observasi terlebih dahulu, dan didapatkan suatu hipotesa sementara.

Bahwa dalam kurun waktu 11 bulan, telah ditemukan banyaknya kasus wanprestasi yang terjadi dalam kegiatan jual beli *online*. Bentuk wanprestasi yang termaksud ialah sering terjadinya kerusakan barang saat barang diterima oleh pembeli, terjadinya paket atau barang yang dipesan

mengalami keterlambatan pengiriman melebihi batas waktu yang tertera pada aplikasi Shopee, kondisi barang yang diterima tidak sesuai dengan yang ditampilkan pada laman Shopee.

Dari beberapa kasus diatas, masih banyak ditemukan komplain masyarakat yang merasa dirugikan ini tidak mendapatkan tanggapan atau respon dari penjual. Sehingga hal ini juga mempengaruhi rating dari aplikasi Shopee yang menurun. Maka dengan hipotesa sementara yang berdasarkan hasil observasi di masyarakat, penyusun mengangkat kasus tersebut dan melakukan penelitian yang berkaitan dengan perlindungan hukum dari pihak Shopee bagi konsumen yang telah dirugikan.

- b. Untuk pengumpulan data primer, penyusun melakukan penyebaran angket kepada masyarakat Kota Malang, khususnya bagi pengguna *e-commerce* Shopee. Selain melakukan penyebaran angket kuesioner, penyusun melakukan wawancara kepada salah satu karyawan Shopee yang berdomisili di Kota Malang dan sedang melakukan *Work From Home*, dikarenakan masih dalam masa pandemi. Serta sebagai data pendukung, penyusun melakukan pengiriman *email* kepada pihak Shopee berkaitan dengan kebijakan yang berlaku didalam Shopee.

- c. Untuk pengumpulan data sekunder, penyusun melakukan studi pustaka, dengan mengumpulkan data-data dari berbagai sumber, yaitu buku, artikel jurnal, pendapat para ahli, serta notulensi terkait pembahasan perturan perundang-undangan.

## 6. Populasi , Sampel dan Teknik Sampling

### 1) Populasi

Secara garis besar, populasi dalam penelitian ialah keseluruhan objek penelitian yang memiliki suatu kriteria tersendiri. Populasi sendiri bersifat terbatas dan tidak terbatas. Sehingga populasi dalam penelitian ini bersifat tidak terbatas. Populasi pada penelitian ini telah ditentukan oleh penyusun, yaitu masyarakat Kota Malang yang menggunakan *platform* jual beli *online* Shopee.

### 2) Sampel

Sampel penelitian adalah sebagian kecil yang diambil dari keseluruhan objek yang diteliti dan mewakili dari seluruh populasi. Sampel dari penelitian ini adalah setengah atau 50% dari hasil pengisian angket yang diisi masyarakat nantinya. Penyusun tidak bisa menetapkan jumlah pastinya, dikarenakan populasi yang diambil dalam penelitian ini bersifat tidak terbatas.

### 3) Teknik Sampling

Teknik sampling yaitu cara penentuan sampel tersebut diambil dalam suatu penelitian. Teknik sampling yang digunakan penyusun dalam penelitian ini adalah secara acak (*random*).



## 7. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data yang digunakan oleh penyusun dalam penelitian ini yaitu menggunakan analisis kualitatif, yaitu suatu analisis yang bertujuan untuk menggambarkan suatu peraturan-peraturan yang berlaku dan dikaitkan dengan kehidupan masyarakat di daerah tertentu dan pada saat tertentu, dan menimbulkan suatu kesimpulan pada penelitian ini. Pada teknik analisis data ini, akan mengumpulkan hasil wawancara dengan narasumber dari pihak Shopee atau salah satu karyawan Shopee, dan hasil kuisisioner yang telah dibagikan kepada masyarakat.

### F. Sistematika Penulisan

Untuk memberikan gambaran secara menyeluruh mengenai sistematika penulisan hukum yang sesuai aturan baru dalam penulisan hukum, maka penyusun menyiapkan suatu sistematika penulisan hukum. Adapun sistematika penulisan hukum ini terdiri dari 4 (empat) bab, yang tiap-tiap bab terbagi dalam sub-sub bagian yang dimaksudkan untuk memudahkan pemahaman terhadap keseluruhan hasil penelitian ini. Sistematika penulisan hukum tersebut adalah sebagai berikut :

#### BAB I : PENDAHULUAN

Dalam bab ini penyusun menguraikan mengenai gambaran awal penelitian ini, yang meliputi latar belakang adanya wanprestasi pada *platform* Shopee , kemudian mengenai setelah latar belakang masalah, terdapat rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, orisinalitas penelitian, metode

penelitian, jadwal penelitian dan sistematika penulisan hukum yang dipergunakan dalam melakukan penelitian.

## BAB II : TINJAUAN PUSTAKA

Pada bab ini, diuraikan mengenai landasan teori berdasarkan literatur yang penyusun gunakan, tentang hal-hal yang berkaitan dengan permasalahan yang diteliti.

## BAB III : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Dalam bab ini, diuraikan mengenai hasil penelitian dan pembahasan. Dalam pembahasan penyusun akan membahas dan menjawab permasalahan yang telah ditentukan sebelumnya

## BAB IV : PENUTUP

Pada bab ini, merupakan bagian akhir dari penelitian yang berisikan kesimpulan yang merupakan jawaban-jawaban permasalahan yang menjadi objek penelitian penyusun dan saran-saran mengenai permasalahan yang diteliti.

## DAFTAR PUSTAKA

### Peraturan Perundang-Undangan:

Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik

Peraturan Pemerintah Nomor 71 Tahun 2019 Tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik.

Peraturan Pemerintah Nomor 80 Tahun 2019 Tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik.

### Buku:

Abdul Halim Barkatullah dan Teguh Prasetyo, (2005), *Bisnis E-commerce : Studi Sistem Keamanan dan Hukum di Indonesia*, Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

Abdulkadir Muhammad, (1982), *Hukum Perjanjian*, Bandung: Alumni.

Bambang Waluyo, (2002), *Penelitian Hukum Dalam Praktek*, Jakarta: Sinar Grafika.

C.S.T. Kansil, (1989), *Pengantar Ilmu Hukum dan Tata Hukum Indonesia*, Jakarta: Balai Pustaka.

E.S. Wiradipradja dan D. Budhijanto, (2002), *Perspektif Hukum Internasional tentang Cyber Law, dalam Kantaatmadja, et al, Cyberlaw : Suatu Pengantar*, Jakarta: Elips 11.

Galuh Puspaningrum, (2015), *Hukum Perjanjian yang Dilarang Dalam Persaingan Usaha*, Yogyakarta: Aswaja Pressindo.

J.Satrio, (2001), *Hukum Perikatan, Perikatan Yang Lahir Dari Perjanjian*, Cetakan Kedua, Bandung: PT. Citra Aditya Bakti.

R.Subekti dan Tjitrosoedibio, (1999), *Kamus Hukum*, Jakarta, Pradnya Paramita.

R. Subekti, (2001), *Kitab Undang-Undang Hukum Perdata*, Jakarta: Pradnya Paramita.

R. Subekti, (2014), *Aneka Perjanjian*, Bandung: PT. Citra Aditya Bakti.

Satjipto Rahardjo, (1983), *Permasalahan Hukum di Indonesia*, Bandung: Alumni.

Satjipto Rahardjo, (2000), *Ilmu Hukum*, Bandung: PT. Citra Aditya Bakti.

Suratman dan Philips Dillah, (2015), *Metode Penelitian Hukum*, Bandung: Penerbit Alfabeta.

Soekanto, Soerjono dan Sri Mamudji, (1995), *Penelitian Hukum Normatif, Suatu Tinjauan singkat*, Jakarta: Rajawali Pers.

#### **Jurnal:**

Rokhim, A, (2016), *Daya Pembatas Asas Kebebasan Berkontrak Dalam Hukum Perjanjian*, Jurnal Negara dan Keadilan, 5(9).

Idris Zainal, (1996), *Segi-Segi Hukum Pada Perjanjian Jual-beli*, Medan, FH USU.

Muhtarom, M. (2014). *Asas-Asas Hukum Perjanjian: Suatu Landasan Dalam Pembuatan Kontrak*. Jurnal Suhuf, 26(1).

#### **Wawancara:**

Wawancara dengan Dina Salma selaku *Staff of Campaign Operations and Senior Promotion Operations* Shopee, 14 Desember 2021.

#### **Internet:**

Anwar, (2019), *Kecewa Transaksi Dengan Toko Hikmahmustika di Shopee*, detiknews. diakses pada 4 Oktober 2021. Website: <https://news.detik.com/suara-pembaca/d-4836268/kecewa-transaksi-dengan-toko-hikmahmustika-di-shopee>.

Friska Yolandha dan Esthi Maharani, (2014), *Situs Tokobagus.com Ganti Nama*, diakses pada 6 Oktober 2021. Republika.co.id. Website: <https://www.republika.co.id/berita/n5v02m/situs-tokobaguscom-ganti-nama>.

Jimly Asshiddiqie, *Penegakan Hukum*, Jakarta, 2016, dikutip dari [http://www.jimly.com/makalah/namafile/56/Penegakan\\_Hukum](http://www.jimly.com/makalah/namafile/56/Penegakan_Hukum).

Tim Shopee, (2021), *Kebijakan Shopee*, diakses pada 4 November 2021. Shopee. Website: <https://shopee.co.id/docs/3001>.

Tim Shopee, (2021), *Permasalahan*, diakses pada 4 November 2021. Shopee. Website: <https://shopee.co.id/docs/3001>.

Tim Shopee, (2021), *Shopee Pusat Edukasi Penjual*, diakses pada 24 November 2021. Shopee. Website: <https://seller.shopee.co.id/edu/article/7003/Menjadi-Penjual-Star-Shopee>.

Tim Shopee, (2021), *Syarat Layanan*, diakses pada 30 November 2021. Shopee. Website: <https://shopee.co.id/legaldoc/terms>.

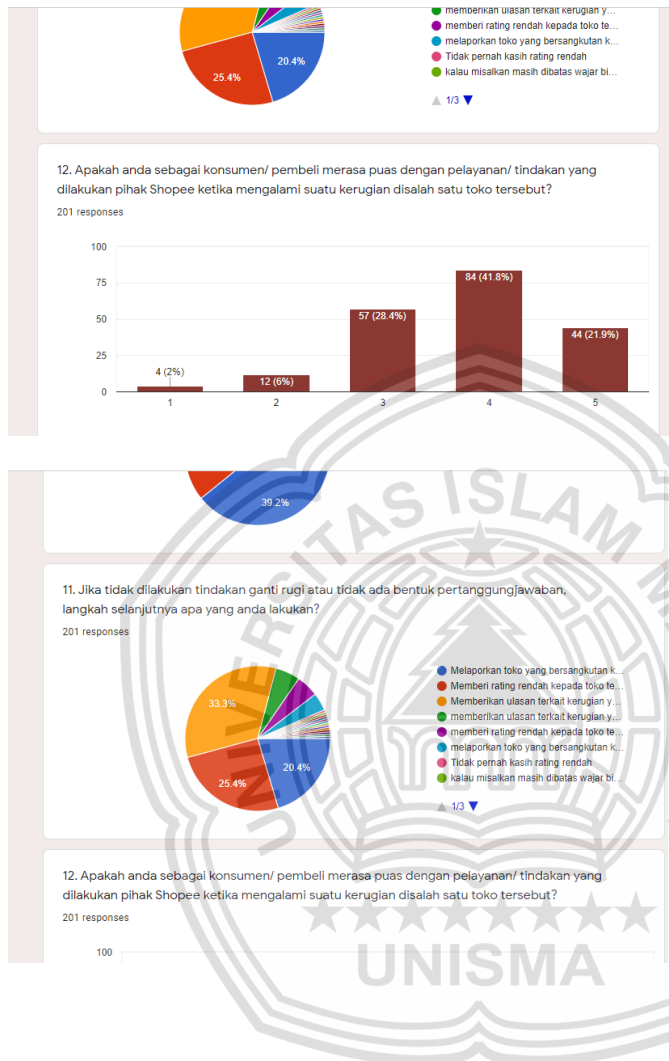
Tim Shopee, (2021), *Tentang Kami*, diakses pada 4 November 2021. Shopee. Website: <https://careers.shopee.co.id/about/>.

Wicaksono surya Hidayat, (2013), *Situs Multiply Indonesia Akan Ditutup*, diakses pada 6 Oktober 2021. Kompas.com. Website: <https://tekno.kompas.com/read/2013/04/26/14295497/>.

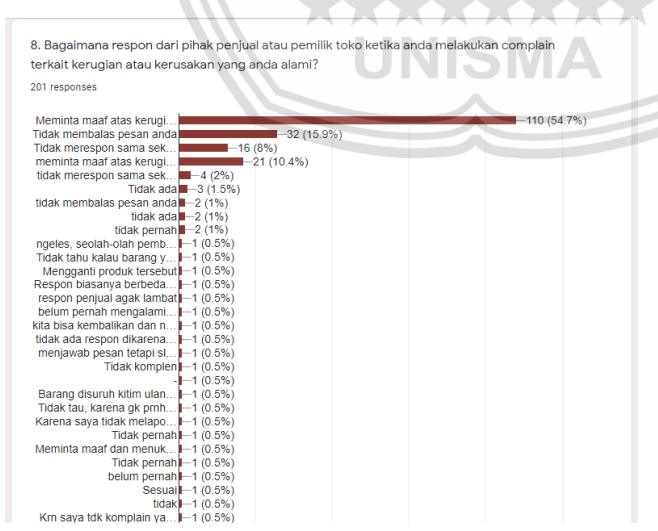
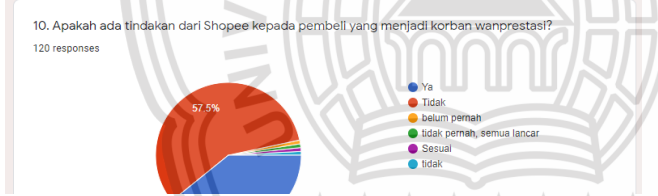
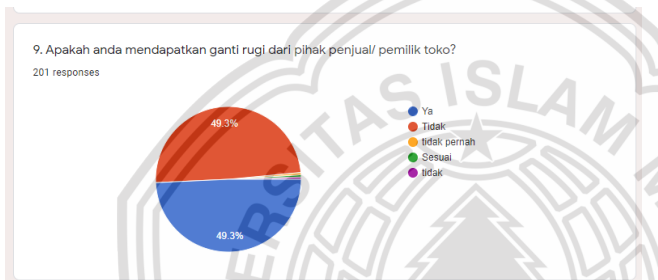


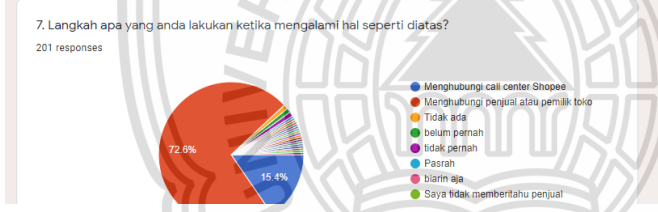
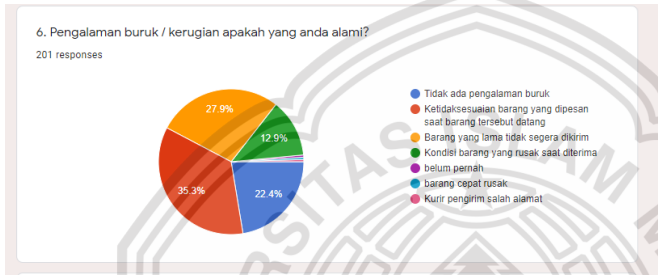
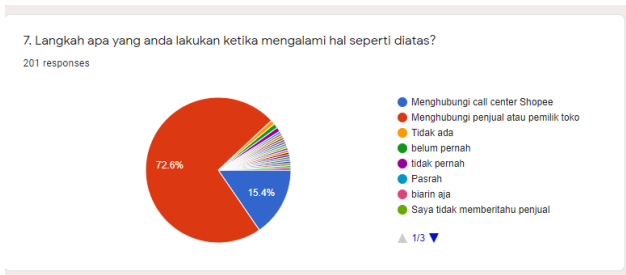
## LAMPIRAN

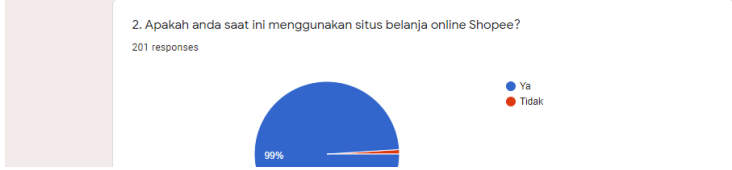
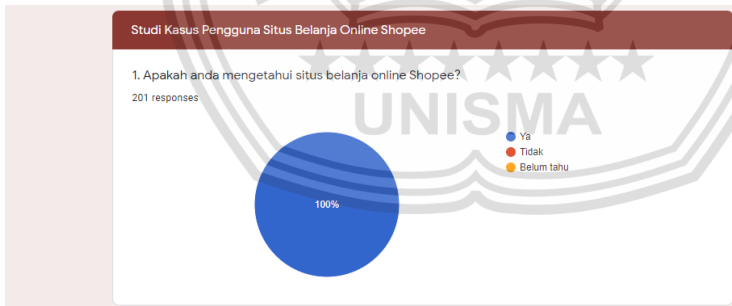
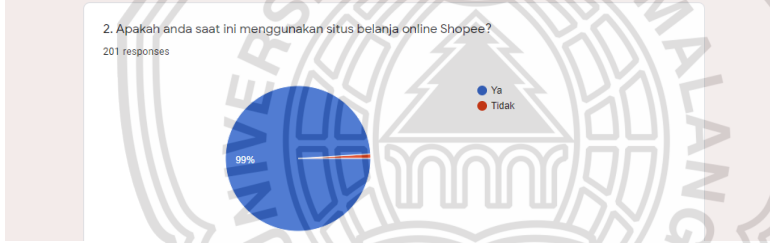
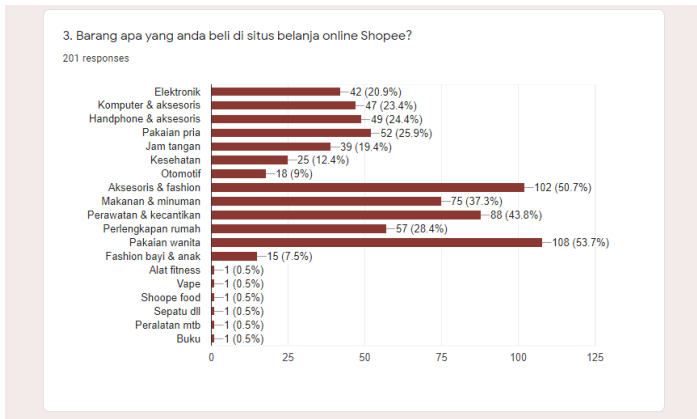
### 1. Hasil Kuesioner Penelitian











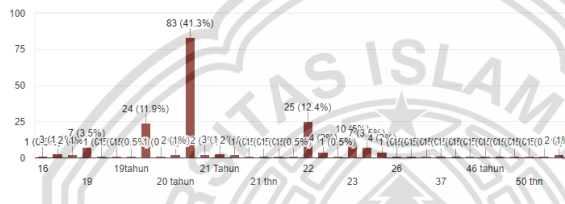


Domisili saat ini :  
201 responses

- Malang
- malang
- Kota Malang
- Blitar
- Kediri
- Kota Batu
- Sidoarjo
- Surabaya
- Batu

Studi Kasus: Bagaimana Situs Belanja Online Shopee

Usia :  
201 responses



Jenis Kelamin :  
201 responses



Data Diri Partisipan

Nama :  
201 responses

- Lukman Hakim Mauluddin Isya
- Mochammad Inzaghi Hafizh Ikhsan
- Ilham Sagita Putra
- Alif Rama Putra Septian
- Dimas Prasenda Bagaskara
- Nurika Falah Ilmania
- Annisa Nabila
- Ilham
- Amelya Fauzi

Jenis Kelamin :

11. Jika tidak dilakukan tindakan ganti rugi atau tidak ada bentuk pertanggungjawaban, langkah selanjutnya apa yang anda lakukan? \*

- Melaporkan toko yang bersangkutan kepada pihak Shopee
- Memberi rating rendah kepada toko tersebut
- Memberikan ulasan terkait kerugian yang anda alami pada kolom komentar
- Other...

12. Apakah anda sebagai konsumen/ pembeli merasa puas dengan pelayanan/ tindakan yang dilakukan pihak Shopee ketika mengalami suatu kerugian disalah satu toko tersebut? \*

	1	2	3	4	5	
tidak puas	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	sangat puas

9. Apakah anda mendapatkan ganti rugi dari pihak penjual/ pemilik toko? \*

- Ya
- Tidak
- Other...

10. Apakah ada tindakan dari Shopee kepada pembeli yang menjadi korban wanprestasi? \*

- Ya
- Tidak
- Other...

7. Langkah apa yang anda lakukan ketika mengalami hal seperti diatas? \*

- Menghubungi call center Shopee
- Menghubungi penjual atau pemilik toko
- Other...

8. Bagaimana respon dari pihak penjual atau pemilik toko ketika anda melakukan complain terkait kerugian atau kerusakan yang anda alami? \*

- Meminta maaf atas kerugian yang dialami pembeli
- Tidak membalas pesan anda
- Tidak merespon sama sekali (pesan tidak dibaca)
- Other...