

BAB III

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian

1. Shopee Indonesia

Shopee merupakan platform perdagangan elektronik yang memiliki kantor pusat di Singapura, dan didirikan pada tahun 2009 oleh Forrest Li. Shopee untuk kali pertamanya diluncurkan pada tahun 2015, dan telah memperluas jangkauannya ke Indonesia, Vietnam, Taiwan, Malaysia, Filipina, dan Thailand. Pada tahun 2019, untuk pertama kalinya shopee memperluas jaringannya ke luar Asia, yaitu di negara Brazil. Shopee pertama pada awalnya memulai dengan pasar pelanggan untuk pelanggan (C2C), dan saat ini sudah mulai beralih ke model hybrid C2C dan bisnis untuk pelanggan (B2C) sejak diluncurkannya Shopee Mall yang merupakan platform belanja daring untuk distribusi brand ternama. Shopee sendiri dipimpin oleh Chris Feng, yaitu salah satu mantan pegiat rocket internet yang pernah mengepalari zalora dan lazada. Kantor pusat Shopee Indonesia berada di Pacific Century Place Tower Lantai 26 Sudirman Central Business District Lot 10, Jalan Jendral Sudirman Nomor 52-53, Senayan, Kecamatan Kebayoran Baru, Jakarta Selatan.

Dalam penelitian ini, penulis melakukan wawancara dengan Evan Gumulya (*Manager - Listing and Seller Improvement* Shopee)

dan Tubagus Akbar Satria Primadana (*Risk Management Sr. Associates* Shopee), dengan hasil wawancara sebagai berikut:

a) Evan Gumulya (*Manager - Listing and Seller Improvement* Shopee)

Menurut Evan⁹⁰, konsep market place yang dimiliki shopee memberikan suatu sistem yang dapat menjamin keamanan dan kenyamanan untuk orang-orang yang melakukan jual beli online melalui aplikasi shopee. Jual beli online melalui aplikasi shopee tentu berbeda dengan jual beli online yang dilakukan secara personal. Shopee bukan merupakan pihak yang berjualan, namun Shopee merupakan platform perdagangan elektronik yang menyediakan lapak untuk siapapun orang yang memiliki keinginan untuk berjualan, dan membuka aplikasi secara umum untuk siapapun orang yang ingin berbelanja secara *online*. Tidak hanya menyediakan lapak, namun shopee sebagai platform perdagangan online juga memberikan jaminan dan memberikan fasilitas terhadap para konsumennya yaitu pembeli dan penjual. Jaminan yang diberikan yaitu berupa jaminan keamanan berbelanja, dan fasilitas yang diberikan tentu beragam, misalnya diskon, gratis ongkir, shopee *games*, dan lain-lain. Proses transaksi yang terjadi di shopee, merupakan hubungan langsung antara penjual dan

⁹⁰ Evan Gumulya selaku *Manager Listing and Seller Improvement* Shopee, Wawancara, pada tanggal 30 Januari 2020 Pukul 14.00 WIB di Kantor Shopee Indonesia.

pembeli, tidak berkaitan dengan shopee, namun melalui shopee.

Sistem transaksi yang dimiliki shopee adalah sebagai berikut :

- 1) Status pesanan di Shopee ada 4 (empat) yaitu “Belum bayar”, “Dikemas”, “Dikirim”, dan “Beri Penilaian”.
- 2) Jika Pembeli melakukan pemesanan barang, lalu pembeli diminta untuk memilih *detail* pesannya (seperti warna barang, ukuran, dll), kemudian pembeli diminta untuk memilih opsi jasa pengiriman dan metode pembayaran. (Lalu status pesanan menjadi “Belum Bayar”)
- 3) Setelah melakukan pemesanan, pembeli diharuskan untuk membayar dalam jangka waktu 1 x 24 jam.
- 4) Setelah dilakukan pembayaran oleh pembeli, pesanan masuk ke Shopee. Uang yang dibayarkan oleh pembeli tidak langsung masuk ke penjual, melainkan ditahan oleh shopee terlebih dahulu dan masuk ke “Rekening Bersama”, dan uang tersebut akan diteruskan oleh shopee ke penjual ketika pembeli melakukan konfirmasi bahwa pembeli telah menerima barang yang sesuai dan tidak terjadi masalah.
- 5) Shopee memberitahu ke Penjual bahwa ada pesanan sesuai dengan pesanan yang dipilih oleh pembeli. (Lalu status pesanan menjadi “Dikemas”)
- 6) Penjual melakukan pengemasan terhadap barang yang dipesan oleh pembeli.

- 7) Penjual mengirim pesanan ke Jasa pengiriman (Jasa pengiriman yang dipilih oleh Pembeli. Jasa Pengiriman yang bisa dipilih hanya yang sudah bekerja sama dengan shopee)
- 8) Jasa Pengiriman mengkonfirmasi barang sudah diberikan oleh penjual. (Lalu status pesanan menjadi “Dikirim”)
- 9) Sejak status pesanan berubah menjadi “Dikirim” , pada Akun Pembeli muncul tombol “Konfirmasi Barang Sudah Sampai” dan “Ajukan Pengembalian Dana/Barang”.
- 10) Setelah barang telah dikirimkan oleh jasa pengiriman, maka jasa pengiriman akan memberikan informasi kepada shopee bahwa barang telah berhasil dikirimkan dan diterima oleh pembeli.
- 11) Pembeli dapat melakukan “Klik” pada tombol “Konfirmasi Barang Sudah Sampai” jika barang sudah diterima oleh pembeli dan barang tersebut sesuai dengan yang dipesan oleh pembeli tanpa terjadi suatu masalah.
- 12) Selanjutnya tahap terakhir yaitu pembeli memberikan penilaian terhadap penjual terkait dengan barang dan pelayanan yang diberikan oleh penjual sebagai review, yang nantinya akan dipakai sebagai bahan pertimbangan untuk calon-calon pembeli.

13) Pembeli memiliki masa garansi shopee. Garansi shopee merupakan suatu perlindungan yang diberikan oleh shopee untuk pembeli dengan cara melakukan penahanan dana yang dibayarkan oleh pembeli, hingga ada konfirmasi dari pembeli bahwa barang yang dipesan telah diterima dengan baik ataupun pihak jasa pengiriman memberikan konfirmasi bahwa pesanan sudah sampai ke lokasi pengiriman. Ketika pihak shopee mendapatkan konfirmasi tersebut, maka dana akan dikirimkan ke penjual. Definisi lain dari garansi shopee yaitu sebuah layanan yang disediakan oleh Shopee atau agen yang berwenang untuk melindungi pembelian. Untuk melindungi terhadap risiko tanggung jawab, pembayaran untuk pembelian yang dilakukan kepada penjual dengan menggunakan layanan akan diselenggarakan oleh shopee atau agen yang berwenang (Rekening Garansi Shopee). Penjual tidak akan menerima bunga atau penghasilan lain dari jumlah yang telah dibayarkan ke rekening garansi shopee.

Periode garansi shopee = “Masa Pengemasan” + “Estimasi Masa Pengiriman”. Masa pengemasan adalah saat dimana penjual melakukan pengemasan terhadap barang yang dipesan, hingga diberikan oleh penjual kepada jasa pengiriman. Masa pengemasan akan berakhir secara

otomatis ketika penjual melakukan konfirmasi pengiriman barang dalam aplikasi dan sistem shopee berhasil membaca resi pengiriman. Sedangkan estimasi masa pengiriman adalah estimasi waktu yang ditentukan oleh shopee untuk pengiriman barang dari jasa pengiriman hingga diterima oleh pembeli. Estimasi masa pengiriman pesanan dalam satu kota adalah 5 hari, estimasi masa pengiriman pesanan antar kota atau daerah adalah 8 hari.

Dana akan dikirimkan langsung ke penjual dalam 1 x 24 jam apabila jasa kirim telah menyatakan bahwa pesanan sudah diterima oleh pembeli, atau pembeli sudah melakukan klik pada tulisan “pesanan diterima”, atau masa garansi shopee telah habis untuk transaksi yang terdata sebagai transaksi “termasuk ongkos kirim”.

- 14) Penjual harus memastikan bahwa resi pengiriman telah terdata pada nomor pesanan sebelum masa dikemas berakhir, atau resi pengiriman telah terlacak oleh pihak jasa pengiriman dalam waktu paling lama 2 hari setelah masa dikemas. Pembeli dapat melakukan pengajuan pengembalian dana apabila status pesanan masih pada status “dikemas”. Selain itu, apabila setelah dilakukan pengecekan oleh shopee, resi pengiriman masih belum terdata atau terlacak, maka jual beli akan dibatalkan oleh

shopee, dan dana akan secara otomatis dikembalikan kepada pembeli.

15) Dalam hal barang tidak sampai ataupun barang yang dikirimkan tidak sesuai atau rusak. Pembeli dapat melakukan “Klik” pada tombol “Ajukan Pengembalian Dana/Barang”.

16) Jika pembeli melakukan “Klik” pada tombol “Ajukan Pengembalian Dana/Barang”, maka yang terjadi adalah Shopee akan membuat *Group Chat* yang berisi penjual dan pembeli dan memantau percakapan para pihak atau yang disebut *Dispute Resolution Center*. Pada proses ini Shopee akan membiarkan penjual dan pembeli untuk menyelesaikan masalah tersebut secara personal. Apabila tidak ditemukan titik temu, maka *agent* dari Shopee akan masuk untuk membantu menyelesaikan masalah, dengan cara mencari tahu kronologis kejadian melalui *history chat* dan menyelidiki melalui bukti-bukti yang diberikan oleh kedua belah pihak untuk dapat memutuskan mana pihak yang salah dan mana pihak yang benar.

17) Dalam *Dispute Resolution Center*, Shopee bertindak sebagai mediator yang bertugas memediasi antara pembeli dan penjual yang pada akhirnya memberikan keputusan. Mediator dalam hal ini, bukan merupakan mediator yang

didefinisikan menurut Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 Tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa, namun mediator yang merupakan *agent* dari shopee yang dipilih dan diberi tugas oleh perusahaan shopee untuk menyelesaikan kasus-kasus yang terkait dengan transaksi.

18) Mediator tersebut memiliki 2 (dua) pilihan keputusan yaitu *refund* (pengembalian dana ke pembeli) dan *release* (mengirimkan uang yang ada di Rekening Bersama Shopee ke penjual).

19) Jika mediator mengambil keputusan *refund* (pengembalian dana ke pembeli). Maka uang yang masih disimpan di rekening bersama shopee dikembalikan kepada pembeli dalam bentuk Shopee Pay, Shopee pay adalah fitur layanan uang elektronik yang dimiliki shopee yang mana dapat digunakan sebagai pembayaran online di platform shopee dan bisa juga secara offline di toko yang sudah bekerja sama dengan shopee dan dapat melakukan pembayaran menggunakan shopee pay. Shopee pay juga berfungsi untuk menampung pengembalian dana. Dana yang ada di dalam shopee pay juga dapat dilakukan penarikan apabila pengguna telah melakukan verifikasi identitas.

Shopee memiliki sistem yang sangat baik dan bisa menjamin keamanan dan kenyamanan dalam bertransaksi. Sistem yang dimiliki Shopee dapat meminimalisir terjadinya wanprestasi ataupun kecurangan, karena uang tidak langsung dibayarkan ke penjual, tetapi ditahan terlebih dahulu oleh Shopee dalam rekening bersama. Uang baru akan dikirimkan ke penjual apabila pembeli telah melakukan konfirmasi bahwa barang yang dipesan telah diterima dan sesuai dengan yang dipesan. Apabila barang yang dikirimkan oleh penjual tidak sesuai dengan pesanan, ataupun barang yang dikirimkan cacat. Pembeli dapat mengajukan pengembalian dana/barang, dan ketika pembeli mengajukan ini, maka meskipun barang sudah diterima oleh pembeli, uang tidak diteruskan kepada penjual. Jika terjadi kasus seperti ini ada fitur dari Shopee yang bernama *Dispute Resolution Center*. Pada proses ini Shopee akan membiarkan penjual dan pembeli untuk menyelesaikan masalah tersebut secara personal. Apabila tidak ditemukan titik temu, maka *agent* dari Shopee akan masuk untuk membantu menyelesaikan masalah, dengan cara mencari tahu kronologis kejadian melalui *history chat* dan menyelidiki melalui bukti-bukti yang diberikan oleh kedua belah pihak untuk dapat memutuskan mana pihak yang salah dan mana pihak yang benar. Apabila pihak penjual yang melakukan kesalahan, uang

milik pembeli yang ada di rekening bersama akan dikembalikan oleh shopee kepada pembeli dalam bentuk *ShopeePay* sesuai dengan jumlah yang dibayarkan dan akan masuk ke akun shopee pembeli.

Shopee juga melakukan kerja sama dengan beberapa jasa pengiriman, yang mana pihak jasa pengiriman juga akan memberikan konfirmasi kepada shopee ketika ia telah menerima barang dari penjual dan ketika barang pesanan telah berhasil dikirimkan dan diterima oleh pembeli. Tidak hanya bekerja sama dengan beberapa jasa pengiriman, shopee memiliki jasa pengiriman yang bernama shopee express. Konfirmasi yang diberikan oleh jasa pengiriman dapat digunakan untuk melacak lokasi barang dan juga berpengaruh pada status pesanan yang ada di sistem shopee. Maka akan sulit bagi penjual-penjual untuk melakukan kecurangan di shopee. Dalam hal ada penjual yang ingin melakukan kecurangan dengan tidak mengirimkan barang, maka sistem shopee pun akan mengetahui karena, dengan tidak mengirimkannya barang, jasa pengiriman tidak akan memberikan konfirmasi bahwa barang pesanan telah diterima oleh jasa pengiriman, dan apabila dalam waktu yang telah ditentukan penjual tidak segera memberikan barang pesanan ke jasa pengiriman, maka secara

otomatis, uang yang telah dibayarkan oleh pembeli akan dikembalikan ke pembeli dalam bentuk *ShopeePay*.

Shopee lebih fokus untuk mengantisipasi terjadinya masalah-masalah dibandingkan mempersiapkan solusi apabila telah terjadi masalah. Di dalam jual beli online yang mana penjual dan pembeli berada di tempat yang berbeda, dan bisa saja terbentang jauh, maka akan sulit untuk menyelesaikan masalah. Dalam sistem yang dimiliki Shopee, masalah akan muncul ketika uang telah diteruskan kepada penjual, tetapi ternyata pembeli telah mengalami kerugian. Hal ini biasanya terjadi kepada pembeli-pembeli yang tingkat pemahaman di bidang teknologinya rendah. Shopee sudah memiliki sistem yang dapat memberikan jaminan keamanan dan kenyamanan, tetapi apabila sistem yang baik tidak diikuti dengan orang yang pemahaman teknologinya rendah, tentu bisa menjadi sebuah masalah. Mengatasi permasalahan ini, Shopee memiliki fitur bernama “Pusat Bantuan”, dimana dalam fitur ini Shopee memberikan informasi terbuka terkait dengan hal-hal yang sering menjadi pertanyaan atau kurang dipahami oleh pembeli ataupun penjual. Fitur ini juga membuka pertanyaan kepada seluruh pengguna aplikasi Shopee untuk diperbolehkan bertanya terkait tentang segala hal yang berhubungan dengan Shopee.

Shopee juga memiliki fitur “*Rating*” dan “*Review*”. Fitur ini bertujuan untuk memberikan penilaian dan komentar atas barang dan toko, yang nantinya penilaian dan komentar tersebut akan ditampilkan di halaman toko, supaya calon-calon pembeli dapat menggunakan penilaian dan komentar tersebut untuk melihat bagaimana kualitas barang dan toko tersebut menurut pembeli-pembeli sebelumnya. Fitur ini memberikan kekuatan bagi pembeli untuk memberikan penilaian dan komentar terhadap barang dan toko yang menjadi lawan transaksi sebelumnya. Pembeli bebas untuk memberikan penilaian dan komentar sesuai dengan kehendaknya. Dengan begitu penjual akan berusaha memberikan kualitas pelayanan dan barang sebaik mungkin, agar tokonya mendapat kepercayaan dari pembeli yang tentunya akan menentukan tingkat kelancaran usaha.

Tanggung jawab dari shopee adalah memberikan pelayanan yang seadil mungkin terhadap pembeli dan penjual. Dalam hal ini maka tidak condong ke pembeli, tidak juga condong ke penjual.

Shopee memiliki peraturan komunitas dan kebijakan yang harus ditaati oleh seluruh pengguna aplikasi shopee. Saat melakukan pendaftaran akun shopee, pada bagian bawah layar dituliskan kalimat “Dengan mendaftar, anda setuju dengan

Syarat&Ketentuan dan Kebijakan Shopee Shopee. Maka apabila seseorang mendaftar untuk menjadi pengguna aplikasi shopee, orang tersebut dianggap oleh shopee menyetujui kebijakan-kebijakan yang dibuat oleh shopee dengan cara melakukan “klik” pada tombol “selesai”. Calon pendaftar tidak diharuskan untuk menekan tombol “selesai”, jika calon pendaftar tidak setuju ataupun tidak ingin setuju dan tunduk pada kebijakan-kebijakan yang dibuat oleh shopee, calon pendaftar dapat menekan tombol “kembali”.

Kebijakan yang dibuat oleh shopee harus ditaati oleh penjual ataupun pembeli, agar tetap terjaga lingkungan online yang aman dan menyenangkan dalam kegiatan transaksi. Sebagian besar kebijakan lebih mengatur hal-hal yang terkait dengan penjual. Bukan karena tidak memberikan keadilan, tetapi kebijakan-kebijakan tersebut memang diatur untuk kebaikan kedua belah pihak, dan kebetulan pihak penjual yang memiliki peran dan celah lebih besar untuk melakukan hal-hal yang dapat merugikan pihak shopee ataupun pihak pembeli.

Shopee memiliki sistem poin penalti, yaitu sistem berbasis poin yang dirancang oleh shopee untuk menghargai penjual yang memiliki performa toko yang baik. Semakin sedikit poin penalti yang dimiliki penjual, maka penjual tersebut memiliki performa toko yang baik, dan dapat menjadi

pilihan utama untuk para pembeli dibandingkan penjual dengan performa toko yang kurang baik. Poin penalti diberikan kepada penjual yang melakukan kesalahan-kesalahan yang merugikan konsumen atau melanggar ketentuan kebijakan yang dimiliki shopee. Performa toko dievaluasi setiap minggu oleh shopee, dan penjual mendapat hasil evaluasi performa toko mereka setiap hari senin. Tidak hanya sebagai bahan pertimbangan untuk para pembeli, tetapi poin penalti juga dapat menyebabkan terjadinya pemberhentian keuntungan eksklusif dan pembatasan produk. Semakin tinggi poin penalti yang terakumulasi, maka semakin banyak keuntungan eksklusif yang diberhentikan, seperti larangan keikutsertaan promosi shopee, larangan keikutsertaan program gratis ongkir, penghapusan produk dari halaman utama dan kategori produk, penghapusan produk dari pencarian, larangan pengunggahan produk baru dan perubahan produk, serta pembatasan akun. Untuk setiap kelipatan 3 poin pelanggaran produk, akan diberlakukan pembatasan produk yang dapat ditampilkan menjadi 100 selama 28 hari.

Keuntungan eksklusif dapat diperoleh kembali setelah 28 hari jika penjual memperbaiki performa toko dan mencapai target. Tetapi akumulasi poin akan tetap sama dalam waktu 3 bulan. Poin penalti akan diatur ulang menjadi 0 pada awal

setiap kuartal (Senin minggu pertama pada bulan Januari, April, Juli, Oktober).

Shopee memiliki kebijakan mengenai barang-barang yang dilarang dan dibatasi yang tentunya kebijakan tersebut dibuat berdasarkan undang-undang yang berlaku di Indonesia. Kebijakan tersebut berisi mengenai barang-barang apa saja yang dilarang untuk dijual di shopee. Kebijakan ini harus ditaati oleh penjual, dan merupakan tanggung jawab penjual untuk memastikan bahwa barang yang dijual telah mematuhi undang-undang dan diizinkan untuk dijual sesuai dengan ketentuan dan kebijakan shopee sebelum melakukan pendaftaran barang pada platform penjualan.

Sistem shopee selalu memantau toko-toko yang ada, dan akan segera melakukan penghapusan atas barang yang telah melanggar kebijakan, dan memberikan pemberitahuan sekaligus peringatan kepada penjual melalui email, bahwa daftar barang telah dihapus dari situs web shopee dengan alasan sesuai dengan yang dilanggar. Shopee juga memiliki fitur “Laporkan produk ini” atau “Laporkan pengguna ini”, yaitu seluruh pengguna shopee dapat melakukan laporan kepada shopee apabila menemukan pelanggaran atas kebijakan yang dilakukan oleh penjual.

Yang membedakan shopee dengan jual beli online personal yaitu pada jual beli online personal tidak ada pihak yang menjamin keamanan bertransaksi dan mengatur seluruh sistem transaksi dari awal pembayaran, pengiriman barang, hingga barang sampai di tangan penjual. Sedangkan pada jual beli melalui shopee, shopee sebagai platform perdagangan elektronik yang menyediakan tempat untuk berjualan, memberikan jaminan keamanan dan kenyamanan bertransaksi. Ada proses yang jelas untuk barang bisa sampai ke pembeli dan uang bisa sampai ke penjual dengan aman dan adil.

b) Tubagus Akbar Satria Primadana (*Risk Management Sr. Associates Shopee*)

Menurut Akbar⁹¹, shopee merupakan platform perdagangan elektronik yang berbentuk *User Generated Content*, yang menyediakan lapak untuk siapapun orang yang memiliki keinginan untuk berjualan, dan membuka aplikasi secara umum untuk siapapun orang yang ingin berbelanja secara *online*. Shopee tidak berjualan barang, tetapi shopee sebagai penyedia platform perdagangan elektronik yang menghubungkan antara pembeli dan penjual. Shopee membuka kesempatan besar untuk usaha mikro, kecil, dan menengah (UMKM) dapat berkembang.

⁹¹ Tubagus Akbar Satria Primadana selaku *Risk Management Sr. Associates Shopee*, Wawancara, pada tanggal 30 Januari 2020 Pukul 17.00 WIB di Kantor Shopee Indonesia.

Hubungan hukum antara Shopee dengan penjual dan pembeli adalah hubungan antara penyedia aplikasi dan pengguna aplikasi. Hubungannya terkait dengan penggunaan aplikasi, bukan transaksi. Hal ini diatur di dalam Surat Edaran Menteri Komunikasi dan Informatika Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2016 Tentang Batasan Tanggung Jawab Penyedia Platform dan Pedagang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik Yang Berbentuk *User Generated Content*, yang kemudian dipertegas di syarat layanan shopee.

Saat terjadinya hubungan hukum antara Shopee dengan pengguna aplikasi (penjual dan pembeli) adalah pada saat penjual atau pembeli melakukan pendaftaran pada akun shopee. Hubungan hukum terkait transaksi itu langsung antara pemilik akun A dengan pemilik akun B yang statusnya adalah sebagai pembeli dan penjual. Pertanyaan yang akan muncul yaitu siapakah pemilik akun tersebut? Pemilik akun adalah pemilik nomor hp, *email*, *facebook*, atau *line* yang didaftarkan. Ketika melakukan pendaftaran, shopee akan meminta kode *One Time Password* (OTP) yang harus diverifikasi, dan orang yang memiliki kode OTP tersebut adalah pemilik akun.

Wanprestasi di Shopee terbagi menjadi 2 (dua) jenis, yaitu wanprestasi atas penggunaan/penyediaan aplikasi dan wanprestasi atas transaksi. Jika wanprestasi yang terjadi adalah terkait

penggunaan/penyediaan aplikasi, maka tanggung jawab hukumnya adalah antara shopee dengan pengguna aplikasi. Jika kesalahan ada pada tangan pengguna aplikasi maka shopee bisa melakukan penuntutan kepada pengguna aplikasi untuk bertanggung jawab atas perbuatannya yang telah merugikan shopee, atau shopee pun juga bisa melakukan tindakan untuk melakukan pembatasan akun. Tetapi apabila kesalahan ada pada sistem shopee atau tindakan shopee sebagai penyedia aplikasi yang merugikan pengguna aplikasinya, maka shopee harus bertanggung jawab, karena shopee sebagai platform *user generated content* harus bertanggung jawab atas penyelenggaraan sistem elektronik dan pengelolaan konten di dalam platform secara andal, aman, dan bertanggung jawab.

Jika wanprestasi yang terjadi adalah terkait transaksi, maka posisi tanggung jawabnya bukan di shopee, karena shopee hanya sebagai penyedia platform perdagangan elektronik yang menghubungkan antara pembeli dan penjual. Yang bertanggung jawab adalah pihak penjual atau pihak pembeli, karena hubungan hukum terkait transaksi adalah antara kedua pihak tersebut. Segala resiko terkait transaksi adalah tanggung jawab langsung antara pembeli dengan penjual. Ketentuan ini telah diatur di Surat Edaran Menteri Komunikasi dan Informatika Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2016 dan syarat layanan shopee. Batasan tanggung jawab shopee sebagai platform *User Generated Content* yaitu

bertanggung jawab atas penyelenggaraan sistem elektronik dan pengelolaan konten di dalam platform secara andal, aman, dan bertanggung jawab. Tanggung jawab shopee hanya sebatas “penyelenggaraan” sistem elektronik dan “pengelolaan” konten yang andal, aman, dan bertanggung jawab.

Pada platform *User Generated Content*, segala konten yang ada di dalam aplikasi diunggah secara mandiri oleh pengguna aplikasi. Maka batasan tanggung jawab shopee ada pada pemberian batasan isi konten. Shopee harus memiliki kebijakan-kebijakan terkait segala hal yang berhubungan dengan kelancaran sistem.

Bukan berarti ketika terjadi masalah transaksi yang ada di dalam shopee, shopee tidak ikut campur atau lepas tangan dengan masalah tersebut. Shopee memiliki sistem yang sistem yang dapat menjamin keamanan dan kenyamanan untuk orang-orang yang melakukan jual beli online melalui aplikasi shopee. Penjual atau pembeli yang licik akan sulit untuk melakukan kecurangan melalui shopee.

Meskipun sistem sudah sedemikian bagus, namun tetap saja masih ada celah terjadinya masalah. Biasanya disebabkan oleh orang-orang yang kurang paham teknologi, dan kesalahannya terjadi pada pembeli itu sendiri akibat tingkat pemahaman teknologi yang rendah. Tetapi jika memang sudah terjadi shopee

tetap akan mengupayakan semaksimal mungkin jika uang masih bisa diselamatkan.

Bentuk perjanjian di shopee adalah perjanjian imajiner, tetapi tetap terukur dan dapat dibuktikan. Pembuktian jual beli di shopee dapat dilakukan yaitu dengan *invoice* dari sisi penjual, dan dari sisi pembeli ada riwayat belanja. Bukti tersebut tidak dapat dikatakan sebagai alat bukti yang sah, karena tidak ada legalisasi, dan bukti tersebut bukan bukti otentik. Tetapi setidaknya *invoice* dan riwayat belanja tersebut dapat dijadikan bukti petunjuk, yang nantinya bisa dijelaskan oleh saksi ahli apakah bukti tersebut dapat menjadi alat bukti petunjuk yang kuat. Selain itu, shopee sebagai perusahaan yang sudah terverifikasi bisa hadir menjadi saksi bahwa perjanjian jual beli tersebut memang ada, apabila diperlukan untuk proses pembuktian.

Seluruh pengguna aplikasi di shopee dianggap memahami dan menyetujui kebijakan-kebijakan yang dibuat oleh shopee, sejak ia melakukan “klik” pada tombol “selesai” pada saat pendaftaran akun. Melakukan “klik” dapat diartikan bahwa seseorang dianggap telah sepakat atau setuju. Ada teori yang bernama *Click Wrap Agreement*. Klik merupakan suatu bentuk aksi yang muncul atas dasar kehendak seseorang dengan maksud untuk menyetujui apa arti atau isi yang ada pada tombol yang di”klik”.

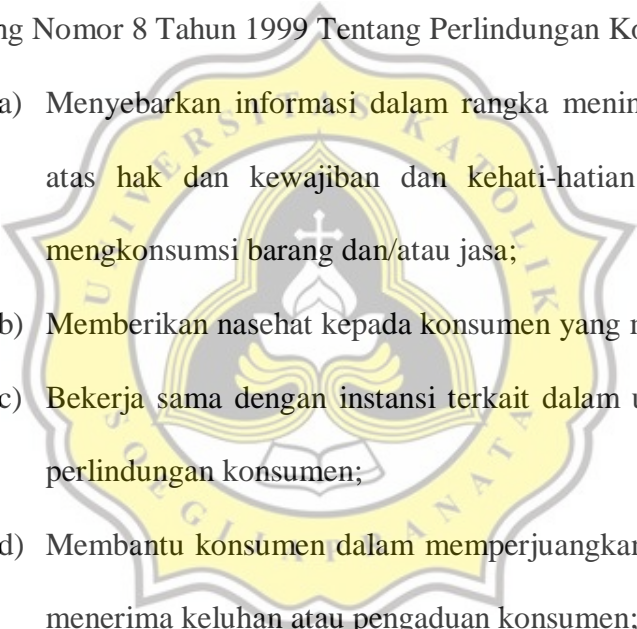
Jumlah transaksi di shopee adalah kurang lebih satu hingga dua juta transaksi dalam 1 (satu) hari. Melihat banyaknya jumlah transaksi tersebut, maka apabila ada yang tidak benar pada sistem shopee, akan ada jutaan komplain yang masuk ke shopee. Tetapi pada kenyataannya hanya beberapa bagian kecil saja yang melakukan komplain-komplain atau memberikan komentar buruk terhadap shopee.

2. Lembaga Pembinaan dan Perlindungan Konsumen Jawa Tengah

Lembaga Pembinaan dan Perlindungan Konsumen Jawa Tengah merupakan lembaga swadaya masyarakat (LSM) yang bergerak dibidang pembinaan, perlindungan dan pemberdayaan konsumen di Indonesia. Lembaga ini berbentuk yayasan dan berbadan hukum berdasarkan akta notaris RM. Soetomo Soeprapto, SH. No : 63/1988/H, tanggal 8 Februari 1988, kemudian berdasarkan kepengurusan yayasan LP2K sesuai dengan Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2004 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 16 Tahun 2001 tentang Yayasan, maka akta notaris RM. Soetomo Soeprapto, SH. No : 63/1998/H tersebut diubah menjadi Akta Notaris Sasmito Raharjo, SH. No : 3, tanggal 5 April 2012 dan dikuatkan oleh keputusan Kementerian Hukum dan Ham Republik Indonesia Nomor AHU-5804.AH.01.04 tahun 2012, lalu lembaga ini ada penambahan nama yaitu menjadi Yayasan Lembaga Pembinaan dan Perlindungan Konsumen (LP2K) Jawa Tengah. Lembaga ini tumbuh secara swadaya atas kehendak

sendiri yang didirikan oleh para aktivis organisasi sosial maupun profesi di Semarang sebagai lembaga independen non politik dan non profit.

Lembaga ini berlokasi di Jalan Taman Borobudur Utara XII No. 11 Semarang. Jumlah pengurus yang ada secara keseluruhan yaitu 5 orang yang menempati jabatan sebagai ketua, sekretaris, bendahara dan anggota. Sebagai Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat (LPKSM), tugas lembaga ini diatur pada pasal 44 ayat (3) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, yaitu :

- 
- a) Menyebarkan informasi dalam rangka meningkatkan kesadaran atas hak dan kewajiban dan kehati-hatian konsumen dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa;
 - b) Memberikan nasehat kepada konsumen yang memerlukan;
 - c) Bekerja sama dengan instansi terkait dalam upaya mewujudkan perlindungan konsumen;
 - d) Membantu konsumen dalam memperjuangkan haknya, termasuk menerima keluhan atau pengaduan konsumen;
 - e) Melakukan pengawasan bersama pemerintah dan masyarakat terhadap pelaksanaan perlindungan konsumen.

Dalam penelitian ini, penulis melakukan wawancara dengan Abdun Mufid (Sekretaris LP2K Jawa Tengah). Menurut Abdun Mufid⁹², mekanisme kerja LP2K yaitu menunggu pengaduan yang diterima dari telepon, surat, sms, *whatsapp message*, ataupun datang langsung ke

⁹² Abdun Mufid selaku Sekretaris LP2K Jawa Tengah, Wawancara, pada tanggal 7 Januari 2020 Pukul 13.00 di Kantor Lembaga Pembinaan dan Perlindungan Konsumen Jawa Tengah.

kantor. Setelah mendapat pengaduan, akan dilakukan analisa terhadap kasus yang terjadi dan menilai apakah kasus tersebut memenuhi unsur yang merugikan konsumen. Jika kasus memenuhi unsur dan LP2K memutuskan untuk menindaklanjuti kasus, maka tahap pertama yang dilakukan adalah mengirim surat kepada pihak pelaku usaha atau pihak yang merugikan konsumen. Kemudian menunggu balasan surat dari pihak pelaku usaha, dan setelah itu saling memahami persoalan yang terjadi. Tahap terakhir yaitu, LP2K membantu sebagai mediator mempertemukan antara konsumen dan pelaku usaha untuk melakukan mediasi dan mencari solusi yang terbaik untuk kedua belah pihak. Untuk kasus-kasus sederhana, hanya dengan via sms atau *whatsapp message* masalah dapat terselesaikan, misalnya air pdam mati. Untuk kasus-kasus yang kelasnya menengah ke atas, LP2K hanya dapat memberikan bantuan berupa solusi mengenai apa yang harus dilakukan oleh konsumen.

Bantuan yang dapat diberikan oleh LP2k adalah mediasi dan pemberian solusi. Maka apabila terjadi kasus yang berupa jual beli online, akan sulit untuk ditangani oleh LP2K, karena bantuan yang diberikan LP2K hanya berupa mediasi, sedangkan dalam jual beli online, susah untuk mencari dan menemukan pihak yang telah merugikan konsumen. Dengan tidak adanya salah satu subyek maka tidak dapat dilakukan mediasi.

Pembinaan yang dilakukan oleh LP2K yaitu memberikan edukasi kepada konsumen melalui kegiatan penyuluhan mengenai tips-tips supaya

dapat terhindar dari kerugian. Bentuk pembinaan yang dilakukan yaitu melalui radio gajahmada setiap hari rabu, dan melakukan kerja sama dengan pemerintah untuk melakukan penyuluhan tentang perlindungan konsumen.

Menurut Abdun Mufid, kasus dibagi menjadi 3 kelas secara nilai ekonomis dan kesulitan yaitu berat, menengah, dan kecil. Lembaga ini hanya efektif pada kasus kecil dan menengah, dan tidak efektif untuk menangani kasus berat.

Dalam 1 tahun, jumlah kasus yang masuk ke LP2K Jawa Tengah ada sekitar 15 hingga 20 kasus. Ada juga pelapor yang merupakan korban dari jual beli online, tetapi rata-rata tidak dapat diselesaikan, karena susah untuk mengetahui subyek yang melakukan kecurangan.

3. Ahli Hukum Perjanjian (Dr. Resti Nurhayati, SH., M.Hum.)

Menurut Resti Nurhayati⁹³, hubungan hukum para pihak adalah sebagai berikut. Hubungan hukum terkait transaksi adalah hubungan hukum antara akun A dengan akun B sebagai penjual dan pembeli, dan shopee tidak terlibat dalam hubungan hukum terkait transaksi. Hubungan hukum antara shopee dengan penjual dan pembeli adalah hubungan terkait penggunaan dan penyediaan aplikasi.

Saat terjadinya hubungan hukum antara shopee dengan penjual dan pembeli sebagai pengguna aplikasi adalah ketika penjual dan pembeli

⁹³ Dr. Resti Nurhayati, SH., M.Hum. selaku Ahli Hukum Perjanjian, Wawancara, pada tanggal 12 Februari 2020 Pukul 13.00 WIB di Universitas Katolik Soegijapranata Semarang.

melakukan pendaftaran akun shopee. Sedangkan saat terjadinya hubungan hukum antara penjual dan pembeli adalah ketika pembeli mengirimkan penerimaan atas penawaran yang diberikan oleh penjual. Penawaran yang diberikan oleh penjual terjadi ketika penjual melakukan *posting* atas barang-barang yang dijual pada halaman shopee. Penerimaan atas penawaran tersebut terjadi pada saat pembeli melakukan pembayaran atas barang yang dipilih untuk dibeli.

Klik mengartikan persetujuan, karena klik merupakan suatu bentuk aksi yang muncul atas dasar kehendak seseorang dengan maksud untuk menyetujui apa arti yang ada pada tombol yang di"klik". Perjanjian itu dasarnya adalah kesepakatan para pihak, maka dalam bentuk apapun kesepakatan itu, selama tidak memperoleh unsur paksaan, maka perjanjian dapat dilaksanakan. Dalam hal ingin menganut aturan-aturan yang ada di luar negeri, selama hal tersebut disepakati oleh para pihak, dan tidak bertentangan dengan ketentuan perundang-undangan yang ada di Indonesia.

Pasal 18 ayat (1) Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 memberikan kekuatan hukum pada kontrak elektronik, sesuai dengan isi pasal tersebut yaitu kontrak elektronik mengikat para pihak. Maka dengan adanya pasal ini, kontrak elektronik memiliki kekuatan hukum yang sama dengan kontrak konvensional.

Bentuk perjanjian jual beli online adalah perjanjian tidak tertulis, tetapi terdapat bukti-bukti tertulis yang dapat digunakan untuk

membuktikan bahwa perjanjian benar-benar ada, yaitu dengan riwayat pemesanan, bukti *chat*, *invoice* atau bukti pembelian atau lembar penagihan. Meskipun bentuk perjanjian jual beli di shopee bukan merupakan perjanjian tertulis, namun apabila terjadi suatu masalah, pembuktian dapat dilakukan dengan mudah. Yang pertama, bukti riwayat pemesanan dapat dicetak lalu dimintakan pengesahan di kantor pos. Ada bukti transfer yang dapat digunakan untuk membuktikan bahwa pernah ada transaksi. Shopee sebagai perusahaan yang sudah terverifikasi juga bisa hadir untuk menjadi saksi yang dapat dengan mudah membuktikan apakah transaksi yang disengketakan tersebut benar adanya. Ada pihak jasa pengiriman yang melakukan pengiriman dapat memberikan kesaksian terkait apakah benar transaksi terkait yang disengketakan pernah ada.

Transaksi jual beli online pada aplikasi shopee adalah sah apabila memenuhi keempat unsur syarat sahnya perjanjian menurut Pasal 1320 KUHPerduta. Unsur kesepakatan muncul ketika terjadi penerimaan oleh pembeli atas penawaran yang diberikan oleh penjual. Unsur kecakapan menjadi suatu hal yang diragukan karena dalam jual beli secara *online* para pihak tidak saling tahu siapa orang yang menjadi lawan transaksi karena tidak bertatap muka. Tidak menutup kemungkinan bahwa pihak yang menjadi lawan transaksi adalah orang yang tidak cakap hukum menurut KUHPerduta. Unsur adanya suatu pokok persoalan tertentu muncul ketika barang yang sudah dikemas oleh penjual dikirimkan ke jasa pengiriman dan diterima oleh jasa pengiriman. Dengan diterimanya barang oleh jasa

pengiriman, maka dapat dikatakan bahwa ada suatu pokok persoalan tertentu yaitu sebuah barang yang telah diterima oleh jasa pengiriman dari penjual, atau pandangan lainnya yaitu baru dapat dikatakan bahwa ada suatu pokok persoalan tertentu ketika pembeli telah menerima barang dan melakukan konfirmasi bahwa barang pesanan tersebut telah diterima. Unsur suatu sebab yang tidak terlarang akan secara otomatis terpenuhi karena shopee memiliki ketentuan yang mengatur mengenai hal-hal yang diperbolehkan dan dilarang untuk diperdagangkan, mengacu kepada perundang-undangan yang berlaku di Indonesia. Ketika ada barang yang tidak sesuai atau terlarang, maka akan secara otomatis dihapus oleh sistem shopee.

Jika ada salah satu syarat obyektif yang tidak dipenuhi, maka perjanjian jual beli tersebut akan batal demi hukum, tetapi apabila unsur yang tidak dipenuhi adalah syarat subyektif, maka perjanjian jual beli dapat dibatalkan. Jika syarat subyektif tidak dipenuhi, perjanjian jual beli adalah tidak sah secara hukum, tetapi dapat dilanjutkan, dan dapat juga dibatalkan, tergantung pada kesepakatan para pihak.

4. Konsumen yang menggunakan aplikasi Shopee

a) Vanessa Sonya Kameswara

Vanessa⁹⁴ merupakan pengguna aplikasi shopee yang sering berbelanja di shopee. Menurut Vanessa, keuntungan berbelanja di shopee yaitu barang yang dijual murah, proses jual

⁹⁴ Vanessa Sonya Kameswara selaku Konsumen yang Menggunakan Aplikasi Shopee, Wawancara, pada tanggal 13 Januari 2020 Pukul 10.00 WIB di Universitas Katolik Soegijapranata Semarang.

belinya aman, shopee bertanggung jawab dan sedia membantu apabila terjadi masalah pada pembeli, sebagian besar penjual terpercaya, mudah penggunaan aplikasinya, ada promo gratis ongkos kirim. Yang membedakan shopee dengan platform perdagangan elektronik lainnya yaitu, shopee sering mengeluarkan promo gratis ongkos kirim dan proses jual belinya aman.

Vanessa pernah mengalami 4 (empat) kali kerugian selama berbelanja di shopee.

- 1) Beli mikrofon dan tas. Barang yang datang adalah mikrofon rusak. Kemudian Vanessa mengajukan resolusi ke shopee. Shopee membuat sebuah ruang *chat* yang berisi Vanessa dan penjual. Dalam diskusi ini ditemukan jalan tengah yaitu penjual akan mengirimkan mikrofon yang baru, tetapi ongkos kirim harus ditanggung oleh Vanessa.
- 2) Beli tas. Barang yang datang adalah tas yang tidak sesuai dengan pesanan. Kemudian Vanessa mengajukan resolusi ke shopee. Shopee membuat sebuah ruang *chat* yang berisi Vanessa dan penjual. Dalam diskusi ini tidak ditemukan jalan tengah, karena penjual tidak merespon pesan dari Vanessa. Akhirnya Vanessa tetap menerima barang yang tidak sesuai dengan pesannya tersebut, dengan pertimbangan harganya tidak terlalu mahal, dan Vanessa tidak mengalami kerugian

yang cukup besar. Vanessa memberikan *rating* bintang 3, dan memberikan *review* sesuai dengan yang dialami.

- 3) Beli anting-anting. Barang yang dikirim adalah anting-anting rusak. Kemudian Vanessa mengajukan resolusi ke shopee. Shopee membuat sebuah ruang *chat* yang berisi Vanessa dan penjual. Dalam diskusi ini ditemukan jalan tengah, yaitu uang yang dibayarkan Vanessa dikembalikan dalam bentuk *Shopeepay*, dengan pertimbangan toko terletak sangat jauh yaitu di China. Maka akan sangat merugikan penjual apabila harus mengirim ulang, dan Vanessa pun tidak merasa dirugikan.
- 4) Beli 4 macam alat tulis. Barang yang dikirim hanya 3, dan kurang 1 yaitu tempat pensil seharga Rp 11.000,00. Kemudian Vanessa mengajukan resolusi ke shopee. Shopee membuat sebuah ruang *chat* yang berisi Vanessa dan penjual. Dalam diskusi ini ditemukan jalan tengah, yaitu uang yang dibayarkan Vanessa atas barang yang tidak terkirim dikembalikan dalam bentuk *Shopeepay*.

Vanessa sebagai pembeli merasa puas dengan sistem yang dimiliki shopee karena dapat memberikan jaminan keamanan bagi pembeli. Meskipun pernah mengalami kerugian selama berbelanja di shopee, tetapi secara keseluruhan Vanessa merasa puas berbelanja di shopee.

b) Yovita Febriana Avianto

Yovita⁹⁵ merupakan pengguna aplikasi shopee yang sering berbelanja di shopee. Yovita berbelanja di shopee satu hingga tiga kali dalam satu bulan. Menurut Yovita, keuntungan berbelanja di shopee yaitu harga barang lebih murah, sering ada diskon, ada voucher *cashback* dan promo gratis ongkos kirim, ada *shopee games*. Menurut Yovita, *rating* dan *review* sangat berpengaruh bagi calon pembeli dalam memilih toko. Yovita tidak pernah merasa ragu ketika berbelanja di shopee, karena Yovita percaya bahwa shopee memiliki sistem yang aman, dan dengan berbelanja di toko yang memiliki *rating* tinggi dan *review* baik, semakin menghapus rasa takut Yovita dalam berbelanja di shopee. Kerugian yang pernah dialami Yovita adalah terlambat pengiriman barang. Saat kejadian tersebut, Yovita menghubungi *live chat* shopee. *Live chat* shopee memberikan balasan baik, cepat, dan selalu sedia 24 jam. Dan dalam beberapa hari setelah itu, barang yang dipesan oleh Yovita berhasil sampai di tangan Yovita.

Yovita sebagai pembeli merasa puas dengan sistem yang dimiliki shopee karena dapat memberikan jaminan keamanan bagi pembeli. Meskipun pernah mengalami kerugian selama berbelanja di shopee, tetapi secara keseluruhan Yovita merasa puas berbelanja di shopee.

⁹⁵ Yovita Febriana Avianto selaku Konsumen yang Menggunakan Aplikasi Shopee, Wawancara, pada tanggal 16 Januari 2020 Pukul 13.00 WIB di Universitas Katolik Soegijapranata Semarang.

c) Alvania Nisita

Alvania⁹⁶ merupakan pengguna aplikasi shopee yang sering berbelanja di shopee. Alvania berbelanja di shopee satu hingga dua kali dalam satu bulan. Menurut Alvania, keuntungan berbelanja di shopee yaitu ada banyak promo dan resiko terjadinya penipuan kecil. Menurut Alvania, *rating* dan *review* sangat berpengaruh bagi calon pembeli dalam memilih toko. Selain *rating* dan *review* Alvania juga memperhatikan jumlah *followers* penjual. Alvania tidak merasa ragu ketika berbelanja di shopee, apabila ia berbelanja di toko yang memiliki *rating* tinggi dan *review* baik. Kerugian yang pernah dialami Alvania yaitu barang yang dikirimkan tidak sesuai dengan yang dipesan. Alvania membeli sebuah parfum jenis A, tetapi yang dikirim adalah jenis B. Kemudian Alvania mengajukan resolusi ke shopee. Shopee membuat sebuah ruang *chat* yang berisi Alvania dan penjual. Dalam kasus ini penjual mengakui kesalahannya dan meminta maaf. Jalan tengah yang ditemukan yaitu penjual membiarkan parfum yang salah kirim tersebut untuk dimiliki Alvania, dan penjual mengirimkan barang yang sesuai dengan pesanan ditambah bonus satu parfum lagi. Maka Alvania yang hanya pesan satu parfum, mendapatkan tiga parfum. Tanggung jawab yang diberikan oleh penjual sangat memuaskan Alvania.

⁹⁶ Alvania Nisita selaku Konsumen yang Menggunakan Aplikasi Shopee, Wawancara, pada tanggal 13 Januari 2020 Pukul 12.00 WIB di Universitas Katolik Soegijapranata Semarang.

Alvania sebagai pembeli merasa puas dengan sistem yang dimiliki shopee karena dapat memberikan jaminan keamanan bagi pembeli. Meskipun pernah mengalami kerugian selama berbelanja di shopee, tetapi secara keseluruhan Alvania merasa puas berbelanja di shopee.

d) Alvita Theodora

Alvita⁹⁷ merupakan pengguna aplikasi shopee yang sering berbelanja di shopee. Alvita berbelanja di shopee satu hingga dua kali dalam satu bulan. Menurut Alvita, keuntungan berbelanja di shopee yaitu cara penggunaannya mudah dan tidak membingungkan pembeli. Menurut Alvita, *rating* dan *review* sangat berpengaruh bagi calon pembeli dalam memilih toko. Alvita tidak merasa ragu ketika berbelanja di shopee, apabila ia berbelanja di toko yang memiliki *rating* tinggi dan *review* baik. Kerugian yang pernah dialami Alvita yaitu barang yang dikirimkan tidak sesuai pesanan. Kemudian Alvita mengajukan resolusi ke shopee. Shopee membuat sebuah ruang *chat* yang berisi Alvita dan penjual. Dalam kasus ini penjual mengakui kesalahannya dan meminta maaf. Jalan tengah yang ditemukan yaitu uang dikembalikan kepada Alvita dalam bentuk *Shopeepay*.

Alvita sebagai pembeli merasa puas dengan sistem yang dimiliki shopee karena sistemnya jelas dan dapat memberikan

⁹⁷ Alvita Theodora selaku Konsumen yang Menggunakan Aplikasi Shopee, Wawancara, pada tanggal 14 Januari 2020 Pukul 14.00 WIB di Universitas Katolik Soegijapranata Semarang.

jaminan keamanan bagi pembeli. Meskipun pernah mengalami kerugian selama berbelanja di shopee, tetapi secara keseluruhan Alvita merasa puas berbelanja di shopee.

B. Pembahasan

1. Hubungan hukum para pihak dalam transaksi jual beli *online* melalui aplikasi Shopee

Shopee merupakan platform perdagangan melalui sistem elektronik yang berbentuk *User Generated Content* (UGC), yaitu merupakan platform perdagangan dimana masyarakat dapat mengajukan diri menjadi anggota atau memiliki akun pada platform serta memasukkan data dan/atau informasi ke dalam platform. Platform menyediakan informasi penjual, barang, dan/atau jasa yang dijual secara daring sehingga menciptakan kemudahan bagi masyarakat dalam melakukan transaksi perdagangan melalui sistem elektronik yang pada akhirnya dapat meningkatkan perekonomian masyarakat⁹⁸.

Shopee merupakan penyedia platform perdagangan elektronik yang mempertemukan atau menghubungkan antara penjual dan pembeli. Shopee memiliki konsep *market place* yang menyediakan tempat atau lokasi jual beli produk yang dapat mempertemukan penjual dan pembeli yaitu di dalam sebuah aplikasi. Shopee menyediakan tempat untuk siapapun orang yang mau berjualan, juga menyediakan tempat untuk siapapun orang yang

⁹⁸ Surat Edaran Menteri Komunikasi dan Informatika Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2016 tentang Batasan dan Tanggung Jawab Penyedia Platform dan Pedagang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik Yang Berbentuk User Generated Content.

mau berbelanja. Shopee membuka kesempatan besar untuk usaha mikro, kecil, dan menengah (UMKM) untuk dapat berkembang.

Menurut Subekti, perikatan adalah suatu perhubungan hukum antara dua orang atau dua pihak, berdasarkan mana pihak yang satu berhak menuntut sesuatu hal dari pihak yang lain, dan pihak yang lain berkewajiban untuk memenuhi tuntutan itu⁹⁹. Berdasarkan pengertian perikatan, dapat ditarik unsur-unsur yang melekat di dalam perikatan, yaitu:

a) Unsur hubungan hukum

Unsur hubungan hukum merupakan hubungan yang mana didalamnya melekat hak pada salah satu pihak dan kewajiban pada pihak lainnya. Hubungan hukum dalam suatu perikatan adalah hubungan yang diatur dan diakui oleh hukum itu sendiri. Antara hubungan hukum dan hubungan sosial lain dalam kehidupan sehari-hari mempunyai pengertian yang berbeda, oleh karena hubungan hukum juga memiliki akibat hukum apabila terjadi pengingkaran terhadapnya¹⁰⁰.

b) Unsur Kekayaan

Unsur kekayaan adalah kekayaan yang merupakan milik dari salah satu pihak ataupun para pihak yang ada dalam sebuah perikatan. Perikatan merupakan bagian dari hukum harta kekayaan

⁹⁹ Subekti, *Op. Cit.* hlm. 1

¹⁰⁰ Taryana Soenandar, H. Fathurrahman Djamil, Mariam Darus Badruzaman, Sutan Remy Sjahdeini, dan Heru Soeprapto, *Op. Cit.*, hlm. 1

yang mana bagian lain dari hukum harta kekayaan dikenal dengan nama hukum benda¹⁰¹.

c) Unsur Para Pihak

Subyek dalam perikatan dibagi menjadi dua, yaitu debitur dan kreditur. Kreditur merupakan pihak yang memiliki hak atas pemenuhan suatu prestasi dari debitur, sedangkan debitur merupakan pihak yang mempunyai kewajiban untuk melaksanakan suatu prestasi. Hubungan hukum harus terjadi antara 2 (dua) orang atau lebih, yang penjabarannya yaitu sekurang-kurangnya harus 1 (satu) orang kreditur dan sekurang-kurangnya 1 (satu) orang debitur¹⁰².

d) Unsur Prestasi

Prestasi merupakan adanya sesuatu hal atau obyek hukum yang diperikatkan sehingga melahirkan hubungan hukum. Pada pasal 1234 KUHPerdara dikatakan bahwa wujud-wujud prestasi yaitu memberi sesuatu, berbuat sesuatu, dan tidak berbuat sesuatu.

Menurut ketentuan pasal 1233 KUHPerdara, perikatan dapat timbul baik karena perjanjian maupun karena undang-undang. Melihat ketentuan pasal ini dapat diketahui bahwa sumber perikatan adalah perjanjian dan undang-undang¹⁰³,

¹⁰¹ Taryana Soenandar, H. Fathurrahman Djamil, Mariam Darus Badruzaman, Sutan Remy Sjahdeini, dan Heru Soeprapto, *Op. Cit.*, hlm. 2

¹⁰² *Ibid.* hlm. 3.

¹⁰³ ¹⁰³ Abdulkadir Muhammad, *Op.Cit.* hlm. 12.

a) Perjanjian

Dalam perikatan yang timbul karena perjanjian, pihak-pihak dengan sengaja dan bersepakat saling mengikatkan diri, dalam perikatan mana timbul hak dan kewajiban pihak-pihak yang perlu diwujudkan. Hak dan kewajiban ini berupa prestasi. Pihak debitur memiliki kewajiban untuk memenuhi prestasi dan pihak kreditur berhak atas prestasi¹⁰⁴.

Dalam perikatan yang timbul karena perjanjian, kedua belah pihak yaitu debitur dan kreditur selalu bertindak aktif untuk mewujudkan prestasi. Jika salah satu pihak tidak aktif, maka prestasi sulit untuk diwujudkan. Prestasi adalah tujuan pihak-pihak mengadakan perikatan. Pada perikatan yang timbul karena perjanjian tidak mungkin ada persetujuan yang datang dari satu pihak saja atau yang biasa disebut perjanjian sepihak¹⁰⁵.

b) Undang-Undang

Dalam perikatan yang timbul karena undang-undang, hak dan kewajiban pihak-pihak itu ada, karena ditetapkan oleh undang-undang. Kewajiban untuk berprestasi yang disertai tanggung jawab debitur diatur dan ditetapkan dalam undang-undang. Kewajiban ini disebut kewajiban undang-undang. Dalam hukum Anglo Saxon disebut "*statutory obligation*"¹⁰⁶.

¹⁰⁴ *Ibid.* hlm. 13.

¹⁰⁵ *Ibid.*

¹⁰⁶ *Ibid.* hlm. 16.

Jenis perikatan menurut KUHPerdara dibagi menjadi 2 (dua) jenis yaitu:

a) Perikatan untuk memberikan sesuatu

Dalam pasal 1235 ayat (1) KUHPerdara disebutkan bahwa “kewajiban debitur untuk menyerahkan benda yang bersangkutan”. Pengertian memberikan dalam perikatan ini adalah menyerahkan kekuasaan nyata atas benda dari debitur kepada kreditur, misalnya dalam perjanjian sewa menyewa, pinjam pakai. Selain itu juga dapat berupa penyerahan kekuasaan nyata dan penyerahan hak milik atas suatu benda dari debitur kepada kreditur, misalnya dalam perjanjian jual beli, hibah, tukar menukar. Jadi dalam pengertian “memberikan” itu tersimpul penyerahan nyata dan penyerahan yuridis¹⁰⁷.

b) Perikatan untuk berbuat sesuatu atau tidak berbuat sesuatu

Berbuat sesuatu artinya melakukan perbuatan seperti yang telah ditetapkan dalam perikatan (perjanjian). Wujud prestasi di sini adalah melakukan perbuatan tertentu, misalnya melakukan perbuatan membongkar tembok, mengosongkan rumah, membuat lukisan atau patung¹⁰⁸.

Dalam melakukan perbuatan, debitur harus mematuhi apa yang telah ditentukan dalam perikatan (perjanjian). Debitur bertanggung jawab atas perbuatannya yang tidak sesuai dengan

¹⁰⁷ *Ibid*, hlm. 18.

¹⁰⁸ *Ibid*. hlm. 19

ketentuan yang diperjanjikan. Debitur harus sepatutnya atau selayaknya berbuat sebagai seorang pekerja yang baik¹⁰⁹.

Tidak berbuat sesuatu artinya tidak melakukan perbuatan seperti yang telah diperjanjikan. Dalam hal ini, wujud prestasinya berupa tidak melakukan perbuatan, misalnya tidak melakukan persaingan yang telah diperjanjikan, tidak membuat tembok yang lebih tinggi sehingga menghalangi pemandangan tetangganya. Jika ada pihak yang berbuat dengan perikatan ini, ia bertanggung jawab atas akibatnya¹¹⁰.

Menurut penulis, terdapat 4 (empat) perikatan yang ada di dalam Shopee, yaitu :

- a) Perikatan antara shopee sebagai penyedia aplikasi dengan pembeli dan penjual sebagai pengguna aplikasi

Perikatan antara shopee sebagai penyedia aplikasi dengan pengguna aplikasi bersumber dari perjanjian. Perjanjian yang disepakati oleh shopee sebagai penyedia aplikasi dengan pembeli dan penjual sebagai pengguna aplikasi adalah perjanjian yang mengandung klausula baku. Seluruh ketentuan atau kebijakan yang ada di shopee dibuat secara sepihak oleh shopee yang kemudian dituangkan dalam suatu dokumen elektronik yang mengikat dan wajib dipenuhi oleh seluruh pengguna aplikasi. Kesepakatan atas kebijakan-kebijakan yang ada di shopee antara shopee dengan

¹⁰⁹ *Ibid.*

¹¹⁰ *Ibid.* hlm. 19

pengguna aplikasi terjadi pada saat pengguna aplikasi melakukan pendaftaran akun shopee.

Hubungan hukum dalam perikatan ini adalah terkait penggunaan aplikasi, dan pihak-pihak yang ada di dalamnya adalah shopee sebagai penyedia aplikasi dengan pembeli dan penjual sebagai pengguna aplikasi. Unsur kekayaan tidak dapat ditemukan pada perikatan ini. Wujud prestasi dalam perikatan ini adalah berbuat sesuatu dan tidak berbuat sesuatu, yaitu ketentuan-ketentuan mengenai hal-hal yang harus dilakukan dan tidak boleh dilakukan. Jenis perikatannya merupakan perikatan untuk berbuat sesuatu dan tidak berbuat sesuatu.

- b) Perikatan antara shopee sebagai platform perdagangan elektronik dengan penjual/pedagang

Perikatan antara shopee sebagai platform perdagangan elektronik dengan penjual/pedagang bersumber dari perjanjian. Perjanjian yang disepakati oleh shopee sebagai platform perdagangan elektronik dengan penjual/pedagang adalah perjanjian yang mengandung klausula baku. Seluruh ketentuan atau kebijakan yang ada di shopee dibuat secara sepihak oleh shopee yang kemudian dituangkan dalam suatu dokumen elektronik yang mengikat dan wajib dipenuhi oleh seluruh pengguna aplikasi. Kesepakatan atas kebijakan-kebijakan yang ada di shopee antara shopee dengan penjual sebagai pengguna aplikasi terjadi pada saat

penjual melakukan pendaftaran akun shopee sebagai pengguna aplikasi. Adapun peraturan-peraturan yang mengatur mengenai kewajiban dan tanggung jawab Shopee sebagai penyedia platform perdagangan dengan penjual, salah satunya yaitu Surat Edaran Menteri Kominfo Nomor 5 Tahun 2016.

Hubungan hukum dalam perikatan ini adalah terkait ketentuan penjualan, kewajiban dan tanggung jawab para pihak. Pihak yang ada dalam perikatan ini adalah shopee sebagai platform perdagangan elektronik dan penjual/pedagang. Unsur kekayaan tidak dapat ditemukan pada perikatan ini. Wujud prestasi dalam perikatan ini adalah berbuat sesuatu dan tidak berbuat sesuatu, yaitu ketentuan-ketentuan mengenai hal-hal yang harus dilakukan dan tidak boleh dilakukan. Jenis perikatannya merupakan perikatan untuk berbuat sesuatu dan tidak berbuat sesuatu.

c) Perikatan antara penjual dengan pembeli

Perikatan antara penjual dengan pembeli bersumber dari perjanjian. Perjanjian yang disepakati oleh penjual dan pembeli adalah perjanjian jual beli atas barang yang telah disepakati oleh para pihak.

Hubungan hukum dalam perikatan ini adalah terkait transaksi jual beli yang dilakukan oleh kedua pihak tersebut. Pihak yang ada dalam perikatan ini adalah pemilik akun A dan pemilik akun B sebagai pembeli dan penjual. Unsur kekayaan dapat

ditemukan pada perikatan ini, yaitu berupa barang dan harta yang dipertukarkan antara pembeli dan penjual. Wujud prestasi dalam perikatan ini adalah memberikan sesuatu, yaitu barang dan harga yang disepakati oleh para pihak. Jenis perikatannya merupakan perikatan untuk memberikan sesuatu.

d) Perikatan antara shopee dengan jasa pengiriman

Perikatan antara shopee dengan jasa pengiriman bersumber dari perjanjian. Perjanjian yang disepakati oleh shopee dan jasa pengiriman adalah perjanjian kerja sama terkait pengiriman barang yang menjadi obyek jual beli antara pembeli dengan penjual.

Hubungan hukum dalam perikatan ini adalah terkait pengiriman barang. Pihak yang ada dalam perikatan ini adalah shopee dan perusahaan jasa pengiriman. Unsur kekayaan tidak dapat ditemukan pada perikatan ini. Wujud prestasi dalam perikatan ini adalah berbuat sesuatu dan tidak berbuat sesuatu, yaitu ketentuan-ketentuan mengenai hal-hal yang harus dilakukan dan tidak boleh dilakukan. Jenis perikatannya merupakan perikatan untuk berbuat sesuatu dan tidak berbuat sesuatu.

Hubungan hukum merupakan hubungan yang mana didalamnya melekat hak pada salah satu pihak dan kewajiban pada pihak lainnya¹¹¹. Hubungan hukum antara shopee dengan penjual dan pembeli adalah hubungan antara penyedia aplikasi dengan pengguna aplikasi.

¹¹¹ Taryana Soenandar, H. Fathurrahman Djamil, Mariam Darus Badruzaman, Sutan Remy Sjahdeini, dan Heru Soeprapto, *Op. Cit*, hlm. 1

Hubungannya terkait dengan penggunaan aplikasi, bukan transaksi. Hal ini diatur di dalam Surat Edaran Menteri Komunikasi dan Informatika Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2016 Tentang Batasan Tanggung Jawab Penyedia Platform dan Pedagang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik Yang Berbentuk *User Generated Content*, yang kemudian dipertegas di syarat layanan shopee.

Huruf C angka (2) Surat Edaran Menteri Komunikasi dan Informatika Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2016 Tentang Batasan Tanggung Jawab Penyedia Platform dan Pedagang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik Yang Berbentuk *User Generated Content*, menyatakan

“tanggung jawab penyedia platform *User Generated Content*, yaitu:

- a. Bertanggung jawab atas penyelenggaraan sistem elektronik dan pengelolaan konten di dalam platform secara andal, aman, dan bertanggung jawab.
- b. Ketentuan huruf (a) diatas tidak berlaku dalam hal dapat dibuktikan terjadinya kesalahan dan/atau kelalaian dari pihak pedagang (*merchant*) atau pengguna platform.”

Batasan tanggung jawab shopee sebagai platform *User Generated Content* yaitu bertanggung jawab atas penyelenggaraan sistem elektronik dan pengelolaan konten di dalam platform secara andal, aman, dan bertanggung jawab. Tanggung jawab shopee hanya sebatas “penyelenggaraan” sistem elektronik dan “pengelolaan” konten yang andal, aman, dan bertanggung jawab.

Terkait dengan batasan tanggung jawab yang sudah diatur di dalam Surat Edaran Menteri Komunikasi dan Informatika Republik Indonesia

Nomor 5 Tahun 2016, kemudian shopee mempertegas hal ini di dalam syarat layanan shopee. Angka 1.2 syarat layanan shopee menyatakan

“Layanan termasuk layanan platform online yang menyediakan tempat dan peluang untuk penjualan barang antara pembeli ("Pembeli") dan penjual ("Penjual") (secara bersama-sama disebut "anda", "Pengguna" atau "Para Pihak"). Kontrak penjualan yang sebenarnya adalah secara langsung antara Pembeli dan Penjual dan Shopee bukan merupakan pihak di dalamnya atau setiap kontrak lainnya antara Pembeli dan Penjual serta tidak bertanggung jawab sehubungan dengan kontrak tersebut. Para Pihak dalam transaksi tersebut akan sepenuhnya bertanggung jawab untuk kontrak penjualan antara mereka, daftar barang, garansi pembelian dan sebagainya. Shopee tidak terlibat dalam transaksi antara Pengguna. Shopee dapat atau tidak dapat melakukan penyaringan awal terhadap Pengguna atau Konten atau informasi yang diberikan oleh Pengguna. Shopee berhak untuk menghapus setiap Konten atau informasi yang diposting oleh Anda di Situs sesuai dengan Bagian 6.4 di sini. Shopee tidak dapat memastikan bahwa Pengguna akan benar-benar menyelesaikan transaksi.”

Saat terjadinya hubungan hukum antara Shopee dengan pengguna aplikasi (penjual dan pembeli) adalah pada saat penjual atau pembeli melakukan pendaftaran pada akun shopee. Cara pendaftaran akun di shopee sangat mudah, untuk pembeli yaitu hanya perlu memasukkan nomor telepon atau *email* atau *facebook* atau akun *google* untuk selanjutnya dilakukan verifikasi dengan kode *one time password* (OTP), kemudian memasukkan nama akun. Untuk melakukan pendaftaran sebagai penjual, sebelumnya harus memiliki akun pembeli terlebih dahulu lalu memasukkan profil toko, yaitu nama toko, deskripsi gambar, deskripsi toko. Tujuan dilakukannya verifikasi pada saat melakukan pendaftaran yaitu supaya dapat diketahui orang pemilik akun tersebut, yaitu pemegang kode *one time password* (OTP).

Pada saat seseorang melakukan pendaftaran untuk menjadi pengguna aplikasi shopee, maka orang tersebut dianggap telah membaca, memahami, menerima dan menyetujui seluruh kebijakan-kebijakan yang dibuat oleh shopee. Huruf D angka (1) poin (d) Surat Edaran Menteri KOMINFO Nomot 5 Tahun 2016 menyatakan bahwa pedagang diwajibkan melaksanakan kewajiban sesuai dengan syarat dan ketentuan dari penyedia platform, dan pada angka 1.3 syarat layanan shopee menyatakan bahwa

“Sebelum menjadi Pengguna Situs, Anda harus membaca dan menerima semua syarat dan ketentuan dalam, dan yang berkaitan dengan, Syarat Layanan ini dan Anda harus memberikan persetujuan atas pemrosesan data pribadi Anda sebagaimana dijelaskan dalam Kebijakan Privasi yang terkait dengan Syarat Layanan ini.”

Artinya seluruh pengguna aplikasi diwajibkan untuk mentaati dan mengikuti kebijakan-kebijakan yang dibuat oleh shopee supaya tetap terjaga lingkungan *online* yang aman dan menyenangkan.

Hubungan hukum antara penjual dan pembeli adalah hubungan hukum terkait transaksi yang dilakukan oleh kedua pihak tersebut. Hubungan hukum terkait transaksi mengenai pemenuhan hak dan kewajiban antar pihak adalah antara penjual dan pembeli secara langsung. Shopee sebagai platform perdagangan elektronik tidak memiliki hubungan hukum terkait transaksi, karena kewajiban dan tanggung jawab shopee adalah sebatas penyelenggaraan sistem elektronik dan pengelolaan konten di dalam platform secara andal, aman, dan bertanggung jawab.

Saat terjadinya hubungan hukum antara pihak penjual dan pihak pembeli adalah ketika pembeli mengirimkan penerimaan atas penawaran yang diberikan oleh penjual. Penawaran yang diberikan oleh penjual terjadi ketika penjual melakukan *posting* atas barang-barang yang dijual pada halaman shopee. Penerimaan atas penawaran tersebut terjadi pada saat pembeli melakukan pembayaran atas barang yang dipilih untuk dibeli.

Meski secara hukum shopee tidak memiliki hubungan hukum terkait transaksi, tetapi shopee sebagai platform perdagangan elektronik yang memiliki jutaan pengguna harus menyediakan sistem transaksi yang baik, untuk menjamin keamanan dan kenyamanan dalam bertransaksi, serta dapat mengantisipasi terjadinya masalah dalam pemenuhan hak dan kewajiban. Karena pada prinsipnya, hal yang paling penting dalam melakukan transaksi adalah keamanan dan kenyamanan.

Wanprestasi di Shopee terbagi menjadi 2 (dua) jenis, yaitu wanprestasi atas penggunaan/penyediaan aplikasi dan wanprestasi atas transaksi. Jika wanprestasi yang terjadi adalah terkait penggunaan/penyediaan aplikasi, maka tanggung jawab hukumnya adalah antara shopee dengan pengguna aplikasi. Jika kesalahan ada pada tangan pengguna aplikasi maka shopee bisa melakukan penuntutan kepada pengguna aplikasi untuk bertanggung jawab atas perbuatannya yang telah merugikan shopee, atau shopee pun juga bisa melakukan tindakan untuk melakukan pembatasan akun. Tetapi apabila kesalahan ada pada sistem shopee atau tindakan shopee sebagai penyedia aplikasi yang merugikan

pengguna aplikasinya, maka shopee harus bertanggung jawab, karena shopee sebagai platform *user generated content* harus bertanggung jawab atas penyelenggaraan sistem elektronik dan pengelolaan konten di dalam platform secara andal, aman, dan bertanggung jawab.

Bilamana terjadi masalah atau wanprestasi dalam pemenuhan hak dan kewajiban terkait transaksi, maka penyelesaian masalahnya adalah antara pihak penjual dan pihak pembeli. Yang bertanggung jawab adalah pihak penjual atau pihak pembeli, karena hubungan hukum terkait transaksi adalah antara kedua pihak tersebut, maka shopee tidak bertanggung jawab sehubungan dengan kontrak tersebut. Pihak penjual dan pihak pembeli akan sepenuhnya bertanggung jawab untuk kontrak jual beli antara mereka. Kontrak penjualan adalah secara langsung antara pembeli dengan penjual, dan shopee tidak terlibat dalam transaksi antar pengguna. Segala resiko terkait transaksi adalah tanggung jawab langsung antara pembeli dengan penjual. Ketentuan ini telah diatur pada angka 1.2 syarat layanan shopee.

2. Keabsahan perjanjian dalam transaksi jual beli *online* pada aplikasi Shopee

a) Perjanjian Jual Beli antara penjual dan pembeli

Menurut Pasal 1313 KUHPdata, “kontrak atau perjanjian” adalah suatu perbuatan dengan mana satu orang atau lebih mengikatkan dirinya terhadap satu orang lain atau lebih. Sedangkan menurut Subekti, suatu perjanjian adalah suatu peristiwa dimana

seseorang berjanji kepada seorang lain atau dimana dua orang itu saling berjanji untuk melaksanakan sesuatu hal¹¹².

Menurut Pasal 1457 KUHPerdara, Jual beli adalah suatu perjanjian bertimbal-balik dalam mana pihak yang satu berjanji untuk menyerahkan hak milik atas suatu barang, sedang pihak yang lainnya berjanji untuk membayar harga yang terdiri atas sejumlah uang sebagai imbalan dari perolehan hak milik tersebut. Artinya Perjanjian Jual Beli merupakan suatu perjanjian di mana satu pihak mengikatkan diri untuk menyerahkan benda, sedang pihak lain mengikatkan diri untuk menyerahkan sejumlah harga yang disepakati. Sedangkan, menurut Hartono Soerjopratiknjo perjanjian Jual Beli adalah perjanjian tukar-menukar pada mana salah satu prestasinya terdiri dari sejumlah uang dalam arti alat pembayaran yang sah¹¹³.

Terkait saat terjadinya jual beli, dituliskan pada Pasal 1458 KUHPerdara, bahwa “jual beli dianggap sudah terjadi antara kedua belah pihak seketika setelah mereka mencapai sepakat tentang barang dan harga, meskipun barang itu belum diserahkan maupun harganya belum dibayar.” Maka jual beli sudah terjadi ketika para pihak sepakat mengenai barang dan harga, bukan ketika penyerahan barang ataupun penyerahan uang.

Perjanjian jual beli tergolong sebagai Perjanjian Konsensual, artinya dengan adanya sepakat maka perjanjian tersebut lahir. Sepakat

¹¹² Subekti, *Op. Cit.* hlm. 1.

¹¹³ Hartono Soerjopratiknjo, *Op. Cit.* hlm. 1

itu mencerminkan bahwa para pihak penjual dan pihak pembeli sudah saling menerima kepastian benda dan besaran harganya.¹¹⁴

Unsur-unsur pokok (*essentialia*) perjanjian jual-beli adalah barang dan harga. Harga pembelian harus ditetapkan oleh kedua belah pihak (pasal 1465 KUHPerduta), sedangkan pengertian “barang” adalah obyek dari perjanjian jual beli. Menurut pasal 1334 ayat (1) KUHPerduta, obyek perjanjian yang baru akan ada di kemudian hari dapat menjadi obyek perjanjian.

Dalam perjanjian jual beli dikenal dua subyek, yaitu si penjual dan si pembeli, yang masing-masing memiliki berbagai kewajiban dan berbagai hak¹¹⁵. Subyek yang berupa orang atau manusia, harus memenuhi syarat umum untuk dapat melakukan suatu perbuatan hukum secara sah, yaitu harus sudah dewasa, sehat pikirannya, dan oleh peraturan hukum tidak dilarang atau dibatasi dalam melakukan perbuatan hukum yang sah¹¹⁶.

Obyek dari perjanjian jual beli adalah barang yang oleh subyek dijual atau dibeli. Pasal 1457 KUHPerduta memakai istilah “*zaak*” untuk menentukan apa yang dapat menjadi obyek jual beli. Menurut pasal 499 KUHPerduta “*zaak*” merupakan barang atau hak yang dapat dimiliki. Artinya, bahwa yang dapat dijual dan dibeli itu tidak hanya

¹¹⁴ Moch. Isnaeni, *Op. Cit.* hlm. 31-32.

¹¹⁵ Wirjono Prodjodikoro, *Op. Cit.* hlm. 20.

¹¹⁶ *Ibid.*

barang yang dimiliki, melainkan juga suatu hak atas barang yang bukan hak milik¹¹⁷.

Menurut pasal 1332 KUH Perdata dikatakan bahwa hanya benda yang berada dalam perdagangan yang dapat menjadi obyek suatu persetujuan. Dan pada Pasal 1333 KUHPerdata dikatakan bahwa agar suatu benda dapat menjadi obyek suatu persetujuan, maka benda itu harus tertentu, yang sekurang-kurangnya ditentukan jenisnya. Jumlah benda tidak diharuskan untuk ditentukan pasti, asal saja jumlah tersebut kemudian dapat ditentukan atau dihitung.

Menurut Resti Nurhayati, pembatalan perjanjian dapat dilakukan apabila kedua belah pihak sepakat untuk melakukan pembatalan perjanjian tersebut. Apabila salah satu pihak menolak untuk melakukan pembatalan perjanjian, maka dapat dimintakan pembatalan sepihak ke pengadilan.

Pada transaksi melalui aplikasi shopee, perjanjian antara para pihak (penjual dan pembeli) adalah perjanjian jual beli atas barang yang telah disepakati oleh para pihak. Shopee tidak menyediakan jenis perjanjian lain, selain perjanjian jual beli. Seperti yang dikatakan Hartono Soerjopratiknjo, perjanjian jual beli yang dilakukan merupakan tukar menukar pada mana salah satu bentuk prestasinya adalah berupa sejumlah uang dalam arti alat pembayaran yang sah, dan lainnya adalah berupa barang yang disepakati oleh para pihak. Saat

¹¹⁷ *Ibid.* hlm. 22

terjadinya perjanjian jual beli adalah ketika para pihak sepakat mengenai barang dan harga.

Perjanjian jual beli di shopee terjadi pada saat pembeli melakukan pemesanan atas barang yang dipilih pada halaman toko. Perjanjian jual beli tersebut dapat dilanjutkan atau dibatalkan, keputusan tersebut ada pada pihak pembeli. Perjanjian akan dilanjutkan ketika pembeli melakukan pembayaran atas harga barang yang disepakati tersebut, dan akan menjadi batal ketika pembeli melakukan pembatalan pesanan, atau pembeli membiarkan pesanan tersebut dengan tidak melakukan pembayaran. Menurut Resti Nurhayati, pembatalan perjanjian dapat dilakukan apabila kedua belah pihak sepakat untuk melakukan pembatalan perjanjian tersebut. Dalam konteks shopee, karena mengikuti suatu sistem, maka penjual dianggap setuju atas pembatalan perjanjian, ketika pembeli memutuskan untuk tidak melanjutkan perjanjian dengan tidak melakukan pembayaran.

Unsur-unsur pokok (*essentialia*) perjanjian jual-beli adalah barang dan harga. Dalam konteks shopee, harga ditentukan secara sepihak oleh penjual/pedagang, dan barang yang menjadi obyek perjanjian awalnya hanya berupa gambar dan baru akan ada di kemudian hari, yaitu maksimal pada waktu yang telah ditentukan oleh sistem shopee.

Subyek pada perjanjian jual beli adalah si penjual dan si pembeli, yang merupakan pemilik akun A dan pemilik akun B yang

telah bersepakat atas barang dan harga. Obyek pada perjanjian jual beli adalah berupa barang yang telah disepakati oleh para pihak. Obyek perjanjian jual beli di shopee adalah benda tertentu, dan pasti jumlahnya. Pada saat melakukan pemesanan, pembeli memilih suatu barang tertentu dan diharuskan oleh sistem shopee untuk menentukan jumlah barang yang dipesan.

b) Keabsahan Perjanjian

Indonesia sebagai salah satu negara menjadi bagian dari dunia yang selalu mengalami perubahan dan perkembangan dalam segala bidang, tidak terkecuali bidang teknologi. Oleh sebab itu Indonesia memiliki urgensi untuk terus menerus menciptakan produk-produk hukum yang mengikuti perkembangan teknologi. Produk-produk hukum tersebutlah yang akan menjadi landasan dari masyarakat Indonesia dan penegak hukum untuk menghadapi kasus-kasus baru yang muncul akibat dari perkembangan teknologi. Terkhusus pada perdagangan elektronik, Indonesia mempunyai aturan-aturan khusus yang mengatur, yaitu Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi dan transaksi elektronik beserta perubahannya, Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 80 Tahun 2019 Tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik, Surat Edaran Menteri Komunikasi dan Informatika Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2016 Tentang Batasan Tanggung Jawab Penyedia Platform dan Pedagang

Perdagangan Melalui Sistem Elektronik Yang Berbentuk *User Generated Content*, dan lain-lain.

Pasal 18 ayat (1) Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik menyatakan “transaksi elektronik yang dituangkan ke dalam kontrak elektronik mengikat para pihak”. Pasal ini memberikan kekuatan hukum pada kontrak elektronik menjadi sama dengan kontrak konvensional, yaitu mengikat para pihak. Perdagangan elektronik sudah didukung dan difasilitasi oleh Pemerintah Indonesia dengan diterbitkannya aturan-aturan yang memberikan kepastian hukum.

Salah satu asas pokok dalam hukum perjanjian adalah asas kebebasan berkontrak, yaitu setiap orang diberikan kebebasan untuk membuat perjanjian dengan bentuk atau format apa pun (tertulis, lisan, *scriptless*, *paperless*, autentik, non autentik, sepihak/*eenzijdig*, adhesi, standar/baku, dan lain-lain), serta dengan isi atau substansi sesuai yang diinginkan para pihak¹¹⁸. Dengan demikian menurut asas kebebasan berkontrak, seseorang pada umumnya mempunyai pilihan bebas untuk mengadakan perjanjian¹¹⁹. Di dalam asas ini terkandung suatu pandangan bahwa orang bebas untuk melakukan atau tidak melakukan perjanjian, bebas dengan siapa ia mengadakan perjanjian, bebas

¹¹⁸ Agus Yudha Hernoko, *Op. Cit.* hlm. 110.

¹¹⁹ Peter Mahmud Marzuki, *Op. Cit.* hlm. 31.

tentang apa yang diperjanjikan dan bebas untuk menetapkan syarat-syarat perjanjian¹²⁰.

Setiap orang dibebaskan untuk membuat perjanjian tentang apa pun dan dengan siapa pun, tetapi ada syarat-syarat yang harus dipenuhi supaya perjanjian dapat dikatakan sah secara hukum. Menurut Pasal 1320 KUHPerdara, untuk terjadi suatu perjanjian yang sah, perlu dipenuhi empat syarat, yaitu ;

- 1) kesepakatan mereka yang mengikatkan dirinya;
- 2) kecakapan untuk membuat suatu perikatan;
- 3) suatu pokok persoalan tertentu;
- 4) suatu sebab yang tidak terlarang.

Perjanjian yang memenuhi syarat menurut undang-undang diakui oleh hukum¹²¹. Sebaliknya perjanjian yang tidak memenuhi syarat tidak akan diakui oleh hukum, walaupun diakui oleh pihak-pihak yang bersangkutan.

Keempat syarat sahnya perjanjian tersebut dibagi menjadi dua jenis yaitu syarat subyektif dan syarat obyektif. Syarat subyektif memuat hal-hal yang mengatur tentang kesepakatan para pihak dan kecakapan pihak yang bertransaksi, sedangkan syarat obyektif memuat hal-hal yang berkaitan dengan obyek yang ditransaksikan

¹²⁰ *Ibid.*

¹²¹ Abdulkadir Muhammad, *Op. Cit.* hlm. 89.

yaitu adanya suatu hal tertentu yang ditransaksikan dan suatu sebab yang halal menurut hukum.

Apabila suatu syarat obyektif tidak terpenuhi, maka perjanjiannya adalah batal demi hukum. Dalam hal yang demikian, secara yuridis dari semula tidak ada suatu perjanjian dan tidak ada pula suatu perikatan antara orang-orang yang bermaksud membuat perjanjian itu. Tujuan para pihak untuk meletakkan suatu perikatan yang mengikat mereka satu sama lain telah gagal. Tak dapatlah pihak yang satu menuntut pihak yang lain di depan hakim, karena dasar hukumnya tidak ada. Hakim diwajibkan karena jabatannya, untuk menyatakan bahwa tidak pernah ada suatu perjanjian atau perikatan¹²². Sedangkan jika pada saat pembuatan perjanjian, ada kekurangan mengenai syarat subyektif, maka perjanjian itu dapat dimintakan pembatalan oleh salah satu pihak¹²³.

1) Kesepakatan mereka yang mengikatkan dirinya

Dalam pembuatan suatu perjanjian diperlukan adanya persetujuan kehendak oleh para pihak yang terlibat dalam perjanjian. Persetujuan kehendak adalah kesepakatan antara pihak-pihak mengenai pokok perjanjian yang mana, pokok perjanjian itu berupa obyek perjanjian dan syarat-syarat perjanjian yang dikehendaki oleh para pihak. Persetujuan kehendak bersifat bebas, artinya benar-benar

¹²² Subekti, *Op. Cit.* hlm. 22.

¹²³ *Ibid.*

atas kemauan sukarela pihak-pihak, tidak ada paksaan sama sekali dari pihak manapun, tidak ada kehilafan dan tidak ada penipuan¹²⁴.

Akibat hukum tidak ada persetujuan kehendak (karena paksaan, kehilafan, penipuan) ialah bahwa perjanjian itu dapat dimintakan pembatalannya kepada hakim (voidable)¹²⁵. Menurut ketentuan pasal 1454 KUHPerdara, pembatalan dapat dimintakan dalam tenggang waktu lima tahun; dalam hal ada paksaan dihitung sejak hari paksaan itu berhenti; dalam hal ada kehilafan dan penipuan dihitung sejak hari diketahuinya kehilafan dan penipuan itu.

Kesepakatan di dalam shopee ada 2 (dua) jenis, yang pertama yaitu persetujuan kehendak terkait kebijakan-kebijakan yang ada di shopee antara shopee (penyedia aplikasi) dengan pembeli dan penjual (pengguna aplikasi). Yang kedua adalah persetujuan kehendak terkait barang dan harga yang menjadi obyek jual beli antara pembeli dan penjual.

Perjanjian yang disepakati oleh shopee sebagai penyedia aplikasi dengan pembeli dan penjual sebagai pengguna aplikasi adalah perjanjian yang mengandung klausula baku. Menurut Pasal 1 ayat (10) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen,

“klausula baku adalah setiap aturan atau ketentuan dan syarat-syarat yang telah dipersiapkan dan ditetapkan terlebih dahulu secara sepihak oleh pelaku usaha yang dituangkan dalam suatu

¹²⁴ Abdulkadir Muhammad, *Op. Cit.* hlm. 89.

¹²⁵ *Ibid.* hlm. 92.

dokumen dan/atau perjanjian yang mengikat dan wajib dipenuhi oleh konsumen.”

Sehingga apabila ketentuan hukum di atas diletakan pada konteks perjanjian shopee maka perjanjian shopee dapat diklasifikasikan sebagai perjanjian yang mengandung klausula baku. Hal tersebut dikarenakan seluruh ketentuan atau kebijakan yang ada di shopee dibuat secara sepihak oleh shopee yang kemudian dituangkan dalam suatu dokumen elektronik yang mengikat dan wajib dipenuhi oleh seluruh pengguna aplikasi.

Kesepakatan atas kebijakan-kebijakan yang ada di shopee antara shopee dengan pengguna aplikasi terjadi pada saat pengguna aplikasi melakukan pendaftaran akun shopee. Saat melakukan pendaftaran akun shopee, pada bagian bawah layar dituliskan kalimat “Dengan mendaftar, anda setuju dengan Syarat&Ketentuan dan Kebijakan Shopee Shopee”. Maka apabila seseorang mendaftar untuk menjadi pengguna aplikasi shopee, orang tersebut dianggap oleh shopee menyetujui kebijakan-kebijakan yang dibuat oleh shopee dengan cara melakukan “klik” pada tombol “selesai”. Calon pendaftar tidak diharuskan untuk menekan tombol “selesai”, jika calon pendaftar tidak setuju ataupun tidak ingin setuju dan tunduk pada kebijakan-kebijakan yang dibuat oleh shopee, calon pendaftar dapat menekan tombol “kembali”.

Perjanjian antara shopee dengan pengguna aplikasi tidak akan memenuhi unsur paksaan, kehilafan, ataupun penipuan, karena sebelum melakukan persetujuan, calon pendaftar dapat membaca terlebih dahulu isi dari perjanjian baku yang dibuat oleh shopee dan shopee tidak mengharuskan calon pendaftar untuk menekan tombol “selesai” yang mengartikan persetujuan. Shopee menyediakan tombol “kembali” untuk ditekan oleh calon pendaftar apabila ia merasa tidak setuju ataupun tidak ingin setuju dan tunduk pada perjanjian yang dibuat oleh shopee.

Menurut Resti Nurhayati, menekan tombol atau melakukan “klik” dapat mengartikan persetujuan. Menekan tombol atau melakukan “klik” merupakan suatu bentuk aksi yang muncul atas dasar kehendak seseorang dengan maksud untuk menyetujui apa arti yang ada pada tombol yang ditekan tersebut. Dasar dari suatu perjanjian adalah kesepakatan para pihak, maka dalam bentuk apapun kesepakatan itu, selama tidak memperoleh unsur paksaan, maka dapat disebut kesepakatan.

Perjanjian jual beli yang dilakukan oleh pembeli dan penjual di shopee adalah perjanjian tidak tertulis, namun dapat dibuktikan bahwa di dalam perjanjian terdapat kesepakatan atau persetujuan antara pembeli dan penjual. Persetujuan muncul ketika terjadi penerimaan oleh pembeli atas penawaran yang diberikan oleh penjual. Penawaran yang diberikan oleh penjual terjadi ketika penjual melakukan *posting*

atas barang-barang yang dijual pada halaman shopee. Penerimaan atas penawaran tersebut terjadi pada saat pembeli melakukan pembayaran atas barang yang dipilih untuk dibeli. Tahap berbelanja di shopee yaitu pembeli menekan tombol “pesan sekarang” atas barang yang dipilih untuk dibeli, setelah melakukan pemesanan barang, pembeli harus segera membayar pesanan tersebut dalam jangka waktu 1 x 24 jam. Dengan melakukan pembayaran artinya telah terjadi kesepakatan atau persetujuan atas barang dan harga, karena apabila pembeli tidak sepakat atas barang dan harga, pembeli tidak akan melakukan pembayaran.

2) Kecakapan untuk membuat suatu perikatan

Menurut Pasal 330 KUHPerdara, seseorang dikatakan cakap melakukan perbuatan hukum apabila sudah dewasa, yaitu telah berumur 21 tahun atau sudah menikah. Setiap orang bebas untuk membuat perjanjian dengan siapapun asalkan orang yang membuat perjanjian harus cakap melakukan perbuatan hukum. Akibat hukum atas ketidakcakapan membuat perjanjian yaitu perjanjian yang telah disepakati tersebut dapat dimintakan pembatalannya kepada hakim. Apabila tidak dimintakan pembatalan oleh pihak yang berkepentingan, maka perjanjian akan tetap berlaku bagi para pihak dalam perjanjian¹²⁶.

¹²⁶ Abdulkadir Muhammad, *Op. Cit.* hlm. 93.

Shopee memiliki ketentuan mengenai batasan usia yang harus dipenuhi untuk dapat menggunakan aplikasi shopee. Syarat layanan shopee menyatakan

“Apabila anda tidak menyetujui ketentuan ini, mohon jangan menggunakan layanan kami atau mengakses situs. Apabila anda di bawah usia 17 tahun atau belum menikah dan berada dibawah pengampuan, anda harus mendapatkan izin dari orang tua atau wali untuk membuka akun dan orang tua atau wali tersebut harus menyetujui ketentuan perjanjian ini. Apabila anda tidak memahami bagian ini, mohon jangan membuat akun sampai anda telah meminta bantuan orang tua atau wali anda. Apabila anda adalah orang tua atau wali anak di bawah umur yang membuat akun, anda harus menerima ketentuan perjanjian ini atas nama anak dibawah umur tersebut dan anda akan bertanggung jawab atas semua penggunaan akun atau layanan perusahaan yang menggunakan akun tersebut, baik apakah akun tersebut sudah dibuka saat ini atau dibuat di masa mendatang.”

Unsur kecakapan pada jual beli *online* melalui shopee dapat terjamin dengan dituliskannya pernyataan di atas pada syarat layanan shopee. Shopee menyatakan bahwa apabila pengguna di bawah usia 17 tahun atau belum menikah dan berada dibawah pengampuan, pengguna harus mendapatkan izin dari orang tua atau wali untuk membuka akun dan orang tua atau wali tersebut harus menyetujui ketentuan perjanjian ini. Seluruh tanggung jawab atas penggunaan akun akan diterima oleh wali atau orang tua, dan dianggap bahwa orang tua atau wali yang menggunakan akun tersebut.

Maka unsur kecakapan pasti ada dalam perjanjian jual beli *online* melalui aplikasi shopee. Seluruh pengguna yang tidak cakap hukum menurut undang-undang, ketika menggunakan aplikasi shopee dianggap bahwa yang melakukan transaksi adalah orang tua atau

walinya. Yang bertanggung jawab atas segala perbuatan yang dilakukan pada aplikasi shopee adalah orang tua atau wali dari pengguna tersebut.

Menurut penulis, shopee sangat cerdas dengan memberikan pernyataan di atas dalam syarat layanan, karena adanya unsur kecakapan pasti terjamin. Namun, sangat disayangkan bahwa usia minimal yang ditentukan oleh shopee adalah 17 (tahun), padahal menurut KUHPerdata, syarat seseorang dapat melakukan perbuatan hukum adalah 21 (dua puluh satu) tahun Hal ini akan menyebabkan pemenuhan unsur kecakapan menjadi rancu. Seharusnya usia minimal yang diberikan shopee menyesuaikan undang-undang yang berlaku di Indonesia.

3) Suatu pokok persoalan tertentu

Pokok perjanjian atau isi perjanjian harus berupa suatu hal tertentu, yaitu obyek perjanjian harus berbentuk suatu prestasi yang harus dipenuhi. Apa yang diperjanjikan harus jelas, ditentukan jenisnya dan harus dapat dihitung atau ditetapkan. Tujuan bahwa prestasi harus tertentu atau dapat ditentukan, yaitu untuk menetapkan hak dan kewajiban kedua belah pihak, jika nantinya timbul perselisihan dalam pelaksanaan perjanjian. Karena apabila prestasi itu kabur dan tidak tertentu, perjanjian tidak dapat dilaksanakan, dan

dianggap dianggap tidak ada obyek perjanjian. Akibat hukum dari tidak dipenuhinya syarat ini yaitu perjanjian batal demi hukum¹²⁷.

Pemenuhan atas unsur adanya obyek pada perjanjian jual beli *online* melalui shopee memiliki tiga pandangan. Pandangan pertama yaitu, unsur adanya obyek pada perjanjian jual beli *online* melalui shopee terpenuhi ketika penjual ketika penjual melakukan *posting* atas barang-barang yang dijual pada halaman shopee. Dengan melakukan penawaran atas barang-barang yang diunggah pada halaman shopee tersebut, maka dapat dikatakan bahwa unsur adanya obyek telah dipenuhi, yaitu barang yang ditawarkan oleh penjual pada halaman shopee tersebut.

Pandangan yang kedua yaitu, unsur adanya obyek pada perjanjian jual beli *online* melalui shopee terpenuhi ketika penjual memberikan barang pesanan yang sudah dikemas kepada jasa pengiriman dan jasa pengiriman melakukan konfirmasi kepada shopee bahwa ia telah menerima barang dari penjual. Dengan diterimanya barang pesanan oleh jasa pengiriman, maka dapat dikatakan bahwa unsur adanya obyek telah dipenuhi, yaitu barang pesanan yang telah diterima oleh jasa pengiriman dari penjual, karena barang secara nyata ada dan telah diterima oleh jasa pengiriman.

Pandangan yang ketiga yaitu, unsur adanya obyek pada perjanjian jual beli *online* melalui shopee terpenuhi ketika pembeli

¹²⁷ *Ibid.* hlm. 94

telah menerima barang yang dipesan. Dengan diterimanya barang pesanan oleh pembeli, maka dapat dikatakan bahwa unsur adanya obyek telah dipenuhi, yaitu barang pesanan yang telah diterima oleh pembeli dari penjual melalui jasa pengiriman, karena barang secara nyata ada dan telah diterima oleh pembeli.

4) Suatu sebab yang tidak terlarang.

Sebab merupakan suatu alasan yang menyebabkan atau mendorong seseorang untuk membuat perjanjian. Dalam pembuatan suatu perjanjian, isi dari perjanjian harus merupakan suatu hal yang halal menurut hukum dan tidak bertentangan dengan peraturan perundang-undangan¹²⁸.

Akibat hukum atas perjanjian yang berisi sebab yang tidak halal adalah perjanjian tersebut batal demi hukum. Maka tidak perlu untuk menuntut pemenuhan perjanjian di muka hakim, karena batal demi hukum artinya sejak awal dianggap tidak pernah ada perjanjian¹²⁹.

Pemenuhan atas unsur sebab yang tidak terlarang pada perjanjian jual beli *online* melalui shopee dapat terjamin. Karena “sebab” dan “isi” perjanjian di shopee pasti merupakan sebab yang halal, karena jenis perjanjian di shopee hanya ada satu, yaitu perjanjian jual beli. Keinginan untuk melakukan menjual atau membeli adalah alasan satu-satunya yang mendorong seseorang untuk menggunakan

¹²⁸ *Ibid.* hlm. 95.

¹²⁹ *Ibid.* hlm. 96.

aplikasi shopee, dan jual beli merupakan sebab yang tidak dilarang oleh hukum dan ketentuan undang-undang yang ada di Indonesia.

Isi perjanjian yang ada di shopee adalah berupa barang. Shopee memiliki kebijakan mengenai barang-barang yang dilarang dan dibatasi yang tentunya kebijakan tersebut dibuat berdasarkan undang-undang yang berlaku di Indonesia. Kebijakan tersebut berisi mengenai barang-barang apa saja yang dilarang untuk dijual di shopee. Kebijakan ini harus ditaati oleh penjual, dan merupakan tanggung jawab penjual untuk memastikan bahwa barang yang dijual telah mematuhi undang-undang dan diizinkan untuk dijual sesuai dengan ketentuan dan kebijakan shopee sebelum melakukan pendaftaran barang pada platform penjualan.

Sistem shopee selalu memantau toko-toko yang ada, dan akan segera melakukan penghapusan atas barang yang telah melanggar kebijakan, dan memberikan pemberitahuan sekaligus peringatan kepada penjual melalui email, bahwa daftar barang telah dihapus dari situs web shopee dengan alasan sesuai dengan yang dilanggar.

Shopee juga memiliki fitur “Laporkan produk ini” atau “Laporkan pengguna ini”, yaitu seluruh pengguna shopee dapat melakukan laporan kepada shopee apabila menemukan pelanggaran atas kebijakan yang dilakukan oleh penjual. Pelanggaran terhadap kebijakan barang yang dilarang/dibatasi dapat menyebabkan penjual mendapatkan sanksi yang akan merugikan, yaitu: penghapusan daftar

barang, pembatasan hak pada akun, penangguhan dan pengakhiran akun, dan tindakan hukum. Melihat hal-hal di atas, maka dapat penulis simpulkan bahwa pemenuhan sebab yang tidak terlarang pada perjanjian jual beli *online* melalui shopee dapat terjamin.

Keempat syarat sahnya perjanjian menurut Pasal 1320 KUHPerdara seluruhnya harus dipenuhi agar suatu perjanjian dapat dikatakan sah secara hukum. Menurut Resti Nurhayati, jika ada salah satu syarat obyektif yang tidak dipenuhi, maka perjanjian jual beli tersebut akan batal demi hukum, tetapi apabila unsur yang tidak dipenuhi adalah syarat subyektif, maka perjanjian jual beli dapat dibatalkan. Jika syarat subyektif yang tidak dipenuhi, perjanjian jual beli adalah tidak sah secara hukum, tetapi dapat dilanjutkan, dan dapat juga dibatalkan, tergantung pada kesepakatan para pihak. Apabila ingin melakukan pembatalan, diperlukan adanya kesepakatan para pihak, atau dapat dimintakan pembatalan sepihak ke pengadilan.

Bentuk perjanjian jual beli *online* di shopee menurut Tubagus Akbar adalah perjanjian *imaginer*, tetapi tetap terukur dan dapat dibuktikan. Artinya perjanjian tersebut adalah perjanjian yang hanya berupa imajinasi dan hanya ada di dalam dunia maya, tetapi dapat dibuktikan bahwa perjanjian jual beli tersebut ada, dengan bukti-bukti yang ada di dalam dunia maya.

Sedangkan menurut Resti Nurhayati, bentuk perjanjian jual beli *online* pada aplikasi shopee adalah perjanjian tidak tertulis, tetapi terdapat bukti-bukti tertulis yang dapat digunakan untuk membuktikan bahwa perjanjian benar-benar ada, yaitu dengan riwayat pemesanan, bukti *chat*, *invoice* atau bukti pembelian atau lembar penagihan. Tidak peduli apakah perjanjian *online* atau kontrak elektronik adalah perjanjian tertulis atau tidak tertulis, yang terpenting adalah perjanjian *online* memiliki kekuatan hukum yang mengikat para pihak menurut Pasal 18 ayat (1) Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik.

Meskipun bentuk perjanjian jual beli di shopee bukan merupakan perjanjian tertulis, namun apabila terjadi suatu masalah, pembuktian dapat dilakukan dengan mudah. Yang pertama, bukti riwayat pemesanan dapat dicetak lalu dimintakan pengesahan di kantor pos. Ada bukti transfer yang dapat digunakan untuk membuktikan bahwa pernah ada transaksi. Shopee sebagai perusahaan yang sudah terverifikasi juga bisa hadir untuk menjadi saksi yang dapat dengan mudah membuktikan apakah transaksi yang disengketakan tersebut benar adanya. Ada pihak jasa pengiriman yang melakukan pengiriman dapat memberikan kesaksian terkait apakah benar transaksi terkait yang disengketakan pernah ada.

3. Tanggung jawab Shopee terhadap terjadinya wanprestasi dalam suatu transaksi jual beli *online*

Prestasi merupakan adanya sesuatu hal atau obyek hukum yang diperikatkan sehingga melahirkan hubungan hukum. Pada pasal 1234 KUHPerdara dikatakan bahwa wujud-wujud prestasi yaitu memberi sesuatu, berbuat sesuatu, dan tidak berbuat sesuatu.

Prestasi merupakan esensi dari suatu perikatan. Apabila esensi ini tercapai dalam arti dipenuhi oleh debitur, maka perikatan tersebut berakhir. Supaya esensi itu dapat tercapai, artinya kewajiban itu dipenuhi oleh debitur, maka perlu diketahui sifat-sifat dari prestasi. Adapun sifat-sifat prestasi, yaitu¹³⁰ :

- a) Harus sudah tertentu atau dapat ditentukan;
- b) Harus mungkin;
- c) Harus diperbolehkan (halal);
- d) Harus ada manfaatnya bagi kreditur;
- e) Bisa terdiri dari satu perbuatan atau serentetan perbuatan.

Jika salah satu atau semua sifat ini tidak dipenuhi pada prestasi tersebut, maka perikatan itu dapat menjadi tidak berarti, dan perikatan itu menjadi batal atau dapat dibatalkan¹³¹.

Wanprestasi artinya tidak memenuhi kewajiban yang telah disepakati dalam perikatan, baik perikatan yang timbul karena perjanjian

¹³⁰ Abdulkadir Muhammad, *Op.Cit.* hlm 19-20.

¹³¹ *Ibid.*

ataupun perikatan yang timbul karena undang-undang. Ada dua kemungkinan yang dapat menyebabkan tidak terpenuhinya kewajiban yang sudah diperjanjikan, yaitu¹³² :

- a) Karena kesalahan debitur, baik dengan kesengajaan ataupun karena kelalaian.
- b) Karena keadaan memaksa (*force majeure*), terjadi di luar kemampuan debitur, dan debitur tidak bersalah.

Ada tiga keadaan yang dapat menentukan apakah seorang debitur itu bersalah melakukan wanprestasi atau tidak, sengaja atau lalai tidak memenuhi prestasi, yaitu¹³³ :

- a) Debitur tidak memenuhi prestasi sama sekali.

Artinya debitur tidak memenuhi kewajiban yang telah ia sanggupinya untuk dipenuhi dalam suatu perjanjian, atau tidak memenuhi kewajiban yang ditetapkan undang-undang dalam perikatan yang timbul karena undang-undang.

- b) Debitur memenuhi prestasi, tetapi tidak baik atau keliru.

Pada hal ini debitur melaksanakan atau memenuhi apa yang telah diperjanjikan atau apa yang telah ditentukan oleh undang-undang, tetapi tidak sesuai dengan bagaimana semestinya menurut kualitas yang ditentukan dalam perjanjian atau menurut kualitas yang ditetapkan oleh undang-undang.

¹³² *Ibid.* hlm. 20.

¹³³ *Ibid.*, hlm. 20-21.

c) Debitur memenuhi prestasi, tetapi tidak tepat pada waktunya.

Pada hal ini debitur memenuhi prestasi tetapi tidak sesuai dengan waktu yang sudah ditetapkan dalam perjanjian.

d) Prof. Subekti menambahkan keadaan tersebut di atas dengan “melakukan sesuatu yang menurut perjanjian tidak boleh dilakukannya”.

Untuk mendapatkan kapan debitur itu wanprestasi, undang-undang memberikan upaya hukum dengan suatu pernyataan lalai¹³⁴. Hal tersebut diatur pada Pasal 1238 KUHPerdara yang menyatakan :

“Si berutang adalah lalai, apabila ia dengan surat perintah atau dengan sebuah akta sejenis itu telah dinyatakan lalai, atau demi perikatannya sendiri, ialah jika ini menetapkan, bahwa si berutang harus dianggap lalai dengan lewatnya waktu yang ditentukan.”

Fungsi pernyataan lalai ialah merupakan upaya hukum untuk menentukan kapan saat terjadinya wanprestasi¹³⁵. Surat pernyataan lalai adalah pesan (pemberitahuan) dari kreditur kepada debitur yang menerangkan kapan selambat-lambatnya debitur diharapkan memenuhi prestasinya. Biasanya diberikan waktu yang cukup banyak bagi debitur terhitung saat pernyataan lalai itu diterima oleh debitur¹³⁶.

¹³⁴ Purwahid Patrik, *Op. Cit. hlm 12*.

¹³⁵ *Ibid.*

¹³⁶ *Ibid.*

Menurut Abdulkadir Muhammad, ada lima jenis akibat hukum bagi kreditur yang telah melakukan wanprestasi berupa hukuman atau sanksi berikut ini, yaitu¹³⁷ :

- a) Debitur harus membayar ganti rugi kerugian yang telah diderita oleh kreditur akibat kesalahan yang disebabkan debitur (pasal 1243 KUHPerdara). Ketentuan ini berlaku untuk semua perikatan.
- b) Dalam hal perjanjian timbal balik, wanprestasi dari satu pihak memberikan hak kepada pihak lainnya untuk membatalkan atau memutuskan perjanjian melalui hakim (pasal 1266 KUHPerdara).
- c) Risiko berpindah kepada debitur sejak saat terjadinya wanprestasi (pasal 1237 ayat (2) KUHPerdara). Ketentuan ini hanya berlaku bagi perikatan untuk memberikan sesuatu.
- d) Membayar biaya perkara apabila diperkarakan di muka hakim (pasal 181 ayat (1) *Herzien Inlandsch Reglement*). Debitur yang terbukti melakukan wanprestasi pasti akan kalah dalam perkara. Ketentuan ini berlaku untuk semua perikatan.
- e) Memenuhi perjanjian jika masih dapat dilakukan, atau pembatalan perjanjian disertai dengan pembayaran ganti kerugian (pasal 1267 KUHPerdara). Ketentuan ini berlaku untuk semua perikatan.

Kreditur dapat memilih di antara beberapa kemungkinan tuntutan kepada debitur, yaitu¹³⁸:

¹³⁷ Abdulkadir Muhammad, *Op. Cit.* hlm. 24.

- a) Dapat menuntut pemenuhan atas perikatan;
- b) Pemenuhan perikatan disertai dengan ganti kerugian;
- c) Menuntut ganti kerugian saja;
- d) Menuntut pembatalan perjanjian lewat hakim;
- e) Menuntut pembatalan perjanjian disertai dengan ganti kerugian.

Menurut Hans Kelsen, tanggung jawab hukum yaitu “seseorang bertanggung jawab secara hukum atas suatu perbuatan tertentu atau bahwa dia memikul tanggung jawab hukum, subyek berarti bahwa dia bertanggung jawab atas suatu sanksi dalam hal perbuatan yang bertentangan¹³⁹. Prinsip tanggung jawab adalah hal yang sangat penting dalam hukum perjanjian ataupun hukum perlindungan konsumen. Dalam kasus-kasus wanprestasi ataupun pelanggaran hak konsumen diperlukan kehati-hatian dalam menganalisis siapa yang harus bertanggung jawab dan seberapa jauh tanggung jawab dapat dibebankan kepada pihak-pihak terkait¹⁴⁰.

Secara umum, ada lima jenis prinsip tanggung jawab dalam hukum, yaitu: kesalahan (*liability based on fault*); tanggung jawab mutlak (*strict liability*) ; praduga tidak selalu bertanggung jawab (*presumption of nonliability*); praduga selalu bertanggung jawab (*presumption of liability*); pembatasan tanggung jawab (*limitation of liability*)¹⁴¹. Adapun penjelasan dari prinsip-prinsip tanggung jawab sebagai berikut :

¹³⁸ *Ibid.*

¹³⁹ Hans Kelsen, *Op. Cit.* hlm 81.

¹⁴⁰ Shidarta *Op. Cit.* hlm. 59.

¹⁴¹ Celina Tri Siwi Kristiyanti, *Op. Cit.* hlm. 92

a) Kesalahan (*liability based on fault*)

Prinsip tanggung jawab yang berdasarkan unsur kesalahan merupakan prinsip yang cukup umum berlaku dalam hukum perdata dan hukum pidana. Dalam KUHPperdata, khususnya pada pasal 1365, 1366, dan 1367, prinsip kesalahan ini dipegang teguh. Menurut prinsip ini, seseorang dapat dimintakan pertanggungjawabannya secara hukum apabila ada unsur kesalahan yang dilakukannya. Pada pasal 1365 KUHPperdata yang lazim dikenal sebagai pasal tentang perbuatan melawan hukum, mengharuskan terpenuhinya empat unsur pokok, yaitu

- 1) Adanya perbuatan;
- 2) Adanya unsur kesalahan;
- 3) Adanya kerugian yang diterima;
- 4) Adanya hubungan kausalitas antara kesalahan dan kerugian.

b) Tanggung jawab mutlak (*strict liability*)

Prinsip tanggung jawab mutlak sering diidentikan dengan prinsip tanggung jawab absolut. Para ahli membedakan kedua terminology diatas. *Strict liability* merupakan prinsip tanggung jawab yang menetapkan kesalahan bukan sebagai faktor yang menentukan, tetapi ada pengecualian yang memungkinkan untuk dibebaskan dari tanggung jawab, yaitu misalnya keadaan

force majeure. Sebaliknya, tanggung jawab mutlak adalah prinsip tanggung jawab tanpa kesalahan dan tidak ada pengecualian.

- c) Praduga tidak selalu bertanggung jawab (*presumption of nonliability*)

Prinsip ini hanya dikenal dalam lingkup transaksi konsumen yang sangat terbatas, dan pembatasan demikian biasanya secara *common sense* dapat dibenarkan. Contoh pada penerapan prinsip ini adalah hukum pengangkutan. Kehilangan atau kerusakan barang pada bagasi kabin yang biasanya dibawa dan diawasi oleh penumpang adalah tanggung jawab dari penumpang. Maka pada hal ini, pengangkut tidak dapat dimintai pertanggung jawaban.

- d) Praduga selalu bertanggung jawab (*presumption of liability*)

Prinsip ini menyatakan bahwa tergugat selalu dianggap sebagai pihak yang bertanggung jawab, sampai ia dapat membuktikan bahwa ia tidak bersalah. Pada prinsip ini, beban pembuktian terletak pada pihak tergugat.

- e) Pembatasan tanggung jawab (*limitation of liability*).

Prinsip tanggung jawab dengan pembatasan menguntungkan dan sangat disenangi oleh pelaku usaha untuk mencantumkan sebagai klausula eksonerasi dalam perjanjian standar yang dibuat. Prinsip tanggung jawab ini sangat

merugikan konsumen bila ditetapkan secara sepihak oleh pelaku usaha. Menurut Undang-Undang nomor 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen, pelaku usaha dilarang untuk secara sepihak menentukan klausul yang merugikan konsumen, termasuk membatasi maksimal tanggung jawabnya. Apabila terjadi pembatasan mutlak harus berdasarkan perundang-undangan yang jelas¹⁴².

Wujud prestasi pada transaksi jual beli online adalah memberi sesuatu. Sifat prestasi menurut Abdulkadir Muhammad seluruhnya terpenuhi pada transaksi jual beli *online*, karena obyeknya berupa barang yang pasti tertentu atau dapat ditentukan karena pembeli diharuskan untuk memilih barang yang ingin dipesan beserta dengan jenis dan jumlahnya. Barang yang menjadi prestasi tersebut pasti merupakan barang yang halal, karena shopee memiliki kebijakan-kebijakan mengenai barang yang diperbolehkan dan dilarang untuk diperjualbelikan berdasarkan ketentuan perundang-undangan di Indonesia dan shopee akan melakukan pemblokiran terhadap barang-barang yang melanggar kebijakan tersebut. Prestasi yang ada tentu memberikan manfaat bagi kreditur, karena dalam transaksi jual beli kreditur mendapatkan uang atas barang yang diberikan kepada pembeli.

Setiap perikatan pasti memiliki prestasi di dalamnya, karena salah satu unsur perikatan adalah prestasi. Ketika prestasi tidak dipenuhi oleh

¹⁴² *Ibid*, hlm. 100.

pihak yang berkewajiban untuk memenuhinya, maka disebut wanprestasi. Wanprestasi artinya tidak memenuhi kewajiban yang telah disepakati dalam perikatan, baik perikatan yang timbul karena perjanjian ataupun perikatan yang timbul karena undang-undang. Dalam transaksi jual beli *online*, akan mudah bagi salah satu pihak untuk melakukan wanprestasi ataupun ingkar janji, karena kedua pihak berada di tempat yang berbeda, dan subyeknya pun berupa akun yang akan sulit untuk ditemukan. Menurut Pasal 1238 KUHPerdara, saat terjadinya wanprestasi adalah ketika pihak yang dirugikan telah memberikan surat pernyataan lalai kepada si berutang.

Pada transaksi jual beli *online* di shopee tidak mungkin terjadi bahwa pihak pembeli yang melakukan wanprestasi, karena untuk memulai suatu perikatan antara pembeli dengan penjual, pembeli harus terlebih dahulu melakukan pembayaran, sebagai tanda bahwa para pihak telah bersepakat untuk melaksanakan suatu perjanjian jual beli. Maka pihak yang bisa atau memungkinkan untuk melakukan wanprestasi adalah pihak penjual. Setelah penulis melakukan wawancara dengan konsumen yang menggunakan aplikasi shopee, pada prakteknya jenis-jenis wanprestasi yang dapat terjadi pada perjanjian jual beli *online* yaitu penjual tidak memenuhi prestasi sama sekali, penjual memenuhi prestasi tetapi tidak baik atau keliru, dan penjual memenuhi prestasi tetapi tidak tepat pada waktunya. Saat terjadinya wanprestasi adalah ketika shopee memberikan peringatan kepada penjual atas pengaduan yang diterima dari pihak

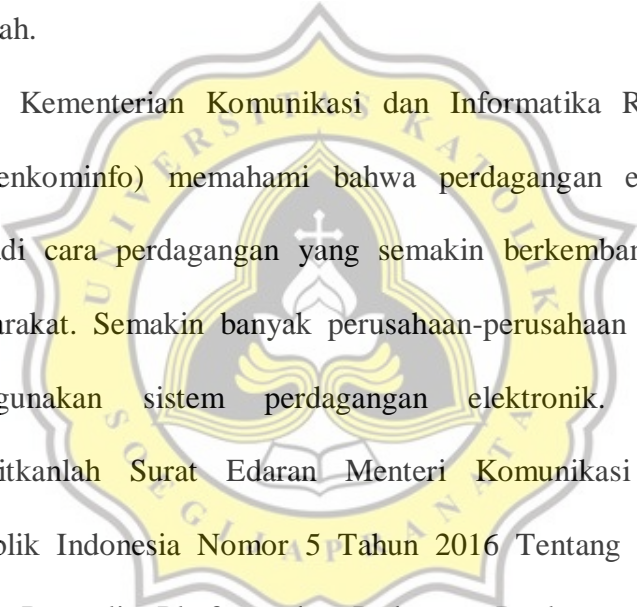
pembeli terkait dengan transaksi jual beli. Dalam hal terjadi wanprestasi oleh pihak penjual, maka pihak yang dirugikan adalah pembeli, dan ketika pembeli merasa bahwa haknya telah dirugikan, pembeli dapat melakukan pengaduan terhadap pihak shopee atas kerugian yang dialami.

Pasal 1366 KUHPerdara menyatakan bahwa seseorang wajib bertanggungjawab atas kerugian yang disebabkan oleh perbuatan ataupun kelalaiannya. Akibat hukum bagi penjual yang telah melakukan wanprestasi adalah berupa hukuman atau sanksi yaitu memenuhi perjanjian jika masih dapat dilakukan, atau pembatalan perjanjian disertai dengan pembayaran ganti kerugian. Jika dapat dibuktikan bahwa kesalahan ada pada pihak penjual, maka pihak pembeli dapat memilih untuk menuntut pemenuhan perjanjian, yaitu dikirimkan barang yang sesuai dengan perjanjian, atau menuntut pembatalan perjanjian dan mendapatkan kembali jumlah uang yang telah dibayarkan.

Prinsip tanggung jawab adalah hal yang sangat penting dalam hukum perjanjian. Dalam kasus-kasus wanprestasi diperlukan kehati-hatian dalam menganalisis siapa yang harus bertanggung jawab dan seberapa jauh tanggung jawab dapat dibebankan kepada pihak-pihak terkait¹⁴³. Prinsip tanggung jawab yang dapat digunakan pada perjanjian jual beli *online* adalah prinsip kesalahan (*liability based on fault*) dan praduga selalu bertanggung jawab (*presumption of liability*). Prinsip kesalahan yaitu apabila dapat dibuktikan bahwa ada perbuatan yang

¹⁴³ Shidarta, *Op. Cit.* hlm. 59.

memenuhi unsur kesalahan oleh penjual, ditemukan adanya kerugian yang diterima oleh pembeli, dan ada hubungan kausalitas antara kesalahan yang dilakukan penjual dengan kerugian yang diterima oleh pembeli, maka penjual dinyatakan harus bertanggung jawab atas perbuatannya. Prinsip praduga selalu bertanggung jawab yaitu penjual dianggap sebagai pihak yang bersalah dan harus bertanggung jawab, kecuali penjual dapat membuktikan kepada pihak shopee dan pembeli bahwa penjual tidak bersalah.



Kementerian Komunikasi dan Informatika Republik Indonesia (Kemenkominfo) memahami bahwa perdagangan elektronik saat ini menjadi cara perdagangan yang semakin berkembang dan populer di masyarakat. Semakin banyak perusahaan-perusahaan di Indonesia yang menggunakan sistem perdagangan elektronik. Maka kemudian diterbitkanlah Surat Edaran Menteri Komunikasi dan Informatika Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2016 Tentang Batasan Tanggung Jawab Penyedia Platform dan Pedagang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik Yang Berbentuk *User Generated Content*.

Surat edaran ini memberikan landasan hukum yang jelas mengenai batasan tanggung jawab penyedia platform dan pedagang serta barang yang dilarang dalam platform. Surat edaran ini mengatur kewajiban dan tanggung jawab penyedia platform dan pedagang, maka dengan begitu masalah tanggung jawab yang selama ini masih kabur dan simpang siur, kini sudah jelas hukumnya. Ketika terjadi masalah, sudah jelas pihak mana

yang harus bertanggung jawab dan sebatas apa shopee sebagai platform *User Generated Content* dapat dimintai pertanggungjawaban.

Huruf C angka (2) Surat Edaran Menteri Komunikasi dan Informatika Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2016 Tentang Batasan Tanggung Jawab Penyedia Platform dan Pedagang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik Yang Berbentuk *User Generated Content*, menyatakan

“tanggung jawab penyedia platform *User Generated Content*, yaitu:

- a) Bertanggung jawab atas penyelenggaraan sistem elektronik dan pengelolaan konten di dalam platform secara andal, aman, dan bertanggung jawab.
- b) Ketentuan huruf (a) diatas tidak berlaku dalam hal dapat dibuktikan terjadinya kesalahan dan/atau kelalaian dari pihak pedagang (*merchant*) atau pengguna platform.”

Huruf D angka (2) Surat Edaran Menteri Komunikasi dan Informatika Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2016 Tentang Batasan Tanggung Jawab Penyedia Platform dan Pedagang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik Yang Berbentuk *User Generated Content*, menyatakan

“tanggung jawab pedagang, yaitu :

- a. Bertanggung jawab atas semua konten atau substansi yang diunggahnya, sesuai dengan kewajiban yang diatur pada huruf D angka (1);
- b. Bertanggung jawab atas laporan atau pengaduan mengenai konten yang diunggahnya;
- c. Bertanggung jawab sesuai dengan syarat dan ketentuan dari penyedia platform.”

Hal-hal yang dituliskan pada Surat Edaran di atas kemudian dipertegas oleh shopee pada syarat layanan shopee. Angka 1.2 syarat layanan shopee menyatakan

“Layanan termasuk layanan platform online yang menyediakan tempat dan peluang untuk penjualan barang antara pembeli ("Pembeli") dan penjual ("Penjual") (secara bersama-sama disebut “anda”, "Pengguna" atau "Para Pihak"). Kontrak penjualan yang sebenarnya adalah secara langsung antara Pembeli dan Penjual dan Shopee bukan merupakan pihak di dalamnya atau setiap kontrak lainnya antara Pembeli dan Penjual serta tidak bertanggung jawab sehubungan dengan kontrak tersebut. Para Pihak dalam transaksi tersebut akan sepenuhnya bertanggung jawab untuk kontrak penjualan antara mereka, daftar barang, garansi pembelian dan sebagainya. Shopee tidak terlibat dalam transaksi antara Pengguna. Shopee dapat atau tidak dapat melakukan penyaringan awal terhadap Pengguna atau Konten atau informasi yang diberikan oleh Pengguna. Shopee berhak untuk menghapus setiap Konten atau informasi yang diposting oleh Anda di Situs sesuai dengan Bagian 6.4 di sini. Shopee tidak dapat memastikan bahwa Pengguna akan benar-benar menyelesaikan transaksi.”

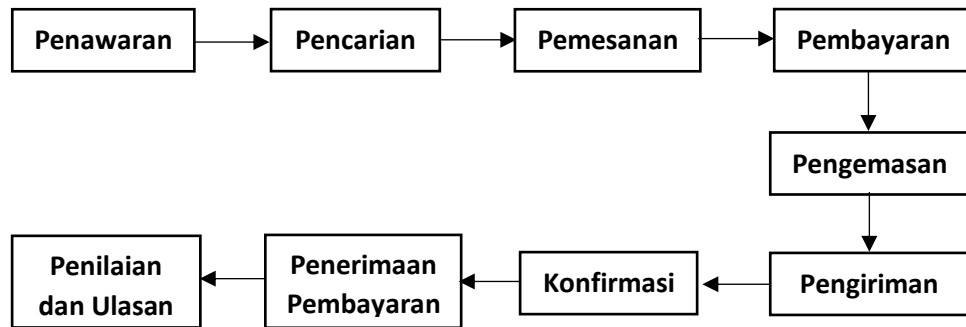
Pada platform *user generated content*, segala konten yang ada di dalamnya diunggah secara mandiri oleh pengguna. Shopee sebagai platform perdagangan elektronik memiliki kewajiban dan tanggung jawab sebatas penyelenggaraan sistem elektronik dan pengelolaan konten di dalam platform secara andal, aman, dan bertanggung jawab. Tanggung jawab shopee hanya sebatas “penyelenggaraan” sistem elektronik dan “pengelolaan” konten yang andal, aman, dan bertanggung jawab. Shopee sebagai platform perdagangan elektronik tidak memiliki tanggung jawab terkait transaksi antara penjual dan pembeli. Segala resiko terkait transaksi adalah tanggung jawab langsung antara pembeli dengan penjual.

Wanprestasi di Shopee terbagi menjadi 2 (dua) jenis, yaitu wanprestasi atas penggunaan/penyediaan aplikasi dan wanprestasi atas transaksi. Jika wanprestasi yang terjadi adalah terkait penggunaan/penyediaan aplikasi, maka tanggung jawab hukumnya adalah

antara shopee dengan pengguna aplikasi. Jika kesalahan ada pada tangan pengguna aplikasi maka shopee bisa melakukan penuntutan kepada pengguna aplikasi untuk bertanggung jawab atas perbuatannya yang telah merugikan shopee, atau shopee pun juga bisa melakukan tindakan untuk melakukan pembatasan akun. Tetapi apabila kesalahan ada pada sistem shopee atau tindakan shopee sebagai penyedia aplikasi yang merugikan pengguna aplikasinya, maka shopee harus bertanggung jawab, karena shopee sebagai platform *user generated content* harus bertanggung jawab atas penyelenggaraan sistem elektronik dan pengelolaan konten di dalam platform secara andal, aman, dan bertanggung jawab.

Bilamana terjadi masalah atau wanprestasi dalam pemenuhan hak dan kewajiban terkait transaksi, maka penyelesaian masalahnya adalah antara pihak penjual dan pihak pembeli. Yang bertanggung jawab adalah pihak penjual atau pihak pembeli, karena hubungan hukum terkait transaksi adalah antara kedua pihak tersebut, maka shopee tidak bertanggung jawab sehubungan dengan kontrak tersebut. Pihak penjual dan pihak pembeli akan sepenuhnya bertanggung jawab untuk kontrak jual beli antara mereka. Kontrak penjualan adalah secara langsung antara pembeli dengan penjual, dan shopee tidak terlibat dalam transaksi antar pengguna.

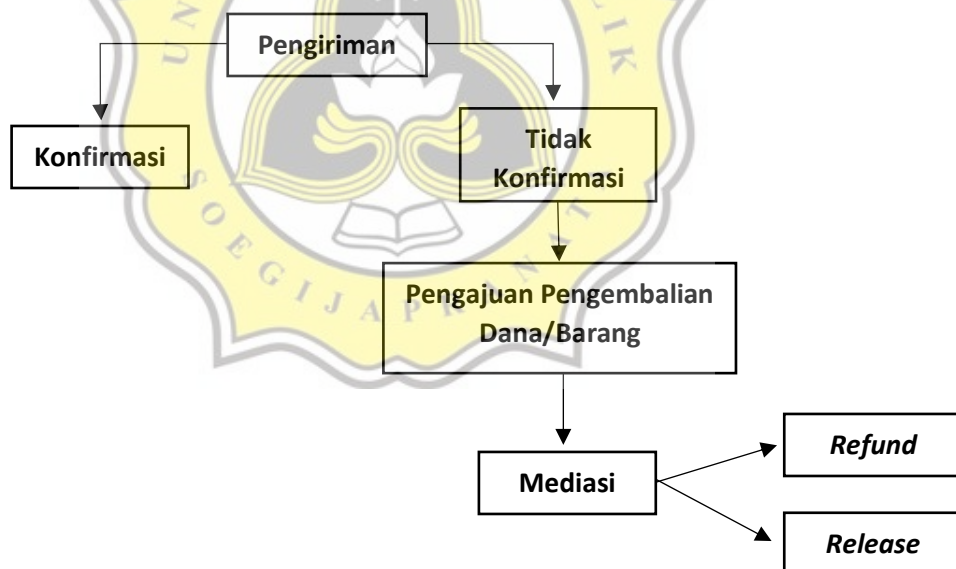
Menurut Evan Gumulya, sistem transaksi di shopee secara garis besarnya adalah sebagai berikut :



Gambar 1. Sistem Transaksi Jual Beli *Online* di Shopee

Transaksi jual beli *online* pada aplikasi shopee bermula karena adanya penawaran yang diberikan oleh penjual yaitu dengan melakukan *posting* atas barang-barang yang dijual pada halaman shopee. Tahap yang berikutnya adalah pencarian, yaitu pembeli melakukan pencarian atas barang yang ingin dibeli dan kemudian melakukan pemesanan atas barang tersebut. Setelah melakukan pemesanan, tentu pembeli harus terlebih dahulu melakukan pembayaran, supaya pemesanan dapat diproses oleh penjual dan dilakukan pengemasan. Barang yang sudah dikemas kemudian dikirimkan oleh penjual kepada pembeli melalui jasa pengiriman yang telah ditentukan pembeli pada saat melakukan pemesanan. Pembayaran yang dilakukan pembeli tidak langsung masuk ke kantong penjual, melainkan disimpan terlebih dahulu di rekening bersama shopee, dan akan dikirimkan oleh shopee kepada penjual apabila shopee telah menerima konfirmasi dari pembeli atau jasa pengiriman bahwa barang telah diterima oleh pembeli. Hal ini merupakan bagian yang penting dan membedakan transaksi jual beli *online* melalui shopee dengan jual beli *online* personal.

Pembeli harus memberikan konfirmasi bahwa barang sudah diterima terlebih dahulu, dan uang baru akan diterima oleh penjual. Sistem yang dimiliki Shopee dapat meminimalisir terjadinya wanprestasi ataupun kecurangan, karena apabila barang yang dikirimkan oleh penjual tidak sesuai dengan pesanan, ataupun barang yang dikirimkan cacat. Maka pembeli dapat mengajukan pengembalian dana/barang, dan ketika pembeli mengajukan ini, maka meskipun barang sudah diterima oleh pembeli, uang tidak diteruskan kepada penjual. Setelah seluruh proses transaksi telah selesai, maka tahap terakhir adalah pemberian penilaian dan ulasan oleh pembeli terhadap barang dan toko yang menjadi lawan transaksi.



Gambar 2. Proses pengajuan pengembalian dana/barang.

Ketika penjual telah melakukan pengiriman barang pesanan, maka sejak barang dikirim, pembeli dapat melakukan konfirmasi kepada Shopee apabila barang pesanan telah diterima dan barang tersebut adalah sesuai pesanan. Ketika pembeli melakukan konfirmasi kepada Shopee bahwa

barang pesanan telah diterima dan sesuai dengan pesanan, maka uang yang ada di rekening bersama shopee akan dikirimkan oleh shopee kepada penjual. Dalam hal barang yang dikirimkan oleh penjual tidak sesuai dengan pesanan ataupun barang yang dikirimkan cacat, maka pembeli tidak dianjurkan untuk melakukan konfirmasi dan dapat mengajukan pengembalian dana/barang. Ketika pembeli mengajukan pengembalian dana/barang, maka meskipun barang sudah diterima oleh pembeli, uang tidak diteruskan kepada penjual. Jika terjadi kasus seperti ini ada fitur dari shopee yang bernama *Dispute Resolution Center*. Pada proses ini Shopee akan membiarkan penjual dan pembeli untuk menyelesaikan masalah tersebut secara personal. Apabila tidak ditemukan titik temu, maka *agent* dari Shopee akan masuk untuk membantu menyelesaikan masalah dengan mediasi. Yaitu dengan cara mencari tahu kronologis kejadian melalui *history chat* dan menyelidiki melalui bukti-bukti yang diberikan oleh kedua belah pihak untuk dapat memutuskan mana pihak yang salah dan mana pihak yang benar. Jika kesalahan terletak pada pihak penjual, uang milik pembeli yang ada di rekening bersama akan dikembalikan oleh shopee kepada pembeli dalam bentuk *ShopeePay* sesuai dengan jumlah yang dibayarkan dan akan masuk ke akun shopee pembeli (*refund*). Tetapi jika kesalahan terletak pada pihak pembeli, maka uang akan tetap dikirimkan oleh shopee kepada penjual (*release*).

a) Cara Shopee mengantisipasi terjadinya wanprestasi yang dilakukan oleh penjual ataupun pembeli terkait dengan transaksi

Shopee memiliki sistem yang sangat baik dan bisa menjamin keamanan dan kenyamanan dalam bertransaksi. Sistem yang dimiliki shopee dapat meminimalisir terjadinya wanprestasi ataupun kecurangan, karena uang tidak langsung dibayarkan ke penjual, tetapi ditahan terlebih dahulu oleh shopee dalam rekening bersama. Uang baru akan dikirimkan ke penjual apabila pembeli telah melakukan konfirmasi bahwa barang yang dipesan telah diterima dan sesuai dengan yang dipesan. Apabila barang yang dikirimkan oleh penjual tidak sesuai dengan pesanan, ataupun barang yang dikirimkan cacat. Pembeli dapat mengajukan pengembalian dana/barang, dan ketika pembeli mengajukan ini, maka meskipun barang sudah diterima oleh pembeli, uang tidak diteruskan kepada penjual. Jika terjadi kasus seperti ini ada fitur dari shopee yang bernama *Dispute Resolution Center*. Pada akhirnya shopee akan memutuskan pihak mana yang melakukan kesalahan. Apabila pihak penjual yang melakukan kesalahan, uang milik pembeli yang ada di rekening bersama akan dikembalikan oleh shopee kepada pembeli dalam bentuk *ShopeePay* sesuai dengan jumlah yang dibayarkan dan akan masuk ke akun shopee pembeli.

Shopee juga melakukan kerja sama dengan beberapa jasa pengiriman, yang mana pihak jasa pengiriman juga akan memberikan konfirmasi kepada shopee ketika ia telah menerima barang dari penjual dan ketika barang pesanan telah berhasil dikirimkan dan diterima oleh

pembeli. Shopee bekerja sama dengan beberapa jasa pengiriman, dan memiliki jasa pengiriman sendiri yang bernama shopee express. Konfirmasi yang diberikan oleh jasa pengiriman dapat digunakan untuk melacak lokasi barang dan juga berpengaruh pada status pesanan yang ada di sistem shopee. Maka akan sulit bagi penjual-penjual untuk melakukan kecurangan di shopee. Dalam hal ada penjual yang ingin melakukan kecurangan dengan tidak mengirimkan barang, maka sistem shopee pun akan mengetahui karena, dengan tidak mengirimkannya barang, jasa pengiriman tidak akan memberikan konfirmasi bahwa barang pesanan telah diterima oleh jasa pengiriman, dan apabila dalam waktu yang telah ditentukan penjual tidak segera memberikan barang pesanan ke jasa pengiriman, maka secara otomatis, uang yang telah dibayarkan oleh pembeli akan dikembalikan ke pembeli dalam bentuk *ShopeePay*.

Shopee juga memiliki fitur “*Rating*” dan “*Review*”. Fitur ini bertujuan untuk memberikan penilaian dan komentar atas barang dan toko, yang nantinya penilaian dan komentar tersebut akan ditampilkan di halaman toko, supaya calon-calon pembeli dapat menggunakan penilaian dan komentar tersebut untuk melihat bagaimana kualitas barang dan toko tersebut menurut pembeli-pembeli sebelumnya. Fitur ini memberikan kekuatan bagi pembeli untuk memberikan penilaian dan komentar terhadap barang dan toko yang menjadi lawan transaksi sebelumnya. Pembeli bebas untuk memberikan penilaian dan komentar sesuai dengan kehendaknya. Dengan begitu penjual akan berusaha memberikan kualitas

pelayanan dan barang sebaik mungkin, agar tokonya mendapat kepercayaan dari pembeli yang tentunya akan menentukan tingkat kelancaran usaha.

Shopee memiliki sistem poin penalti, yaitu sistem berbasis poin yang dirancang oleh shopee untuk menghargai penjual yang memiliki performa toko yang baik. Semakin sedikit poin penalti yang dimiliki penjual, maka penjual tersebut memiliki performa toko yang baik, dan dapat menjadi pilihan utama untuk para pembeli dibandingkan penjual dengan performa toko yang kurang baik. Poin penalti diberikan kepada penjual yang melakukan kesalahan-kesalahan yang merugikan konsumen atau melanggar ketentuan kebijakan yang dimiliki shopee. Performa toko dievaluasi setiap minggu oleh shopee, dan penjual mendapat hasil evaluasi performa toko mereka setiap hari senin. Tidak hanya sebagai bahan pertimbangan untuk para pembeli, tetapi poin penalti juga dapat menyebabkan terjadinya pemberhentian keuntungan eksklusif dan pembatasan produk. Semakin tinggi poin penalti yang terakumulasi, maka semakin banyak keuntungan eksklusif yang diberhentikan, seperti larangan keikutsertaan promosi shopee, larangan keikutsertaan program gratis ongkir, penghapusan produk dari halaman utama dan kategori produk, penghapusan produk dari pencarian, larangan pengunggahan produk baru dan perubahan produk, serta pembatasan akun. Untuk setiap kelipatan 3 poin pelanggaran produk, akan diberlakukan pembatasan produk yang dapat ditampilkan menjadi 100 selama 28 hari. Dengan adanya fitur ini,

penjual harus sebisa mungkin mentaati ketentuan-ketentuan yang ada di shopee, dan memberikan kualitas pelayanan yang baik dan tidak merugikan konsumen, agar performa toko tetap baik dan tidak mendapatkan sanksi yang akan menghambat perkembangan toko.

Shopee memiliki sistem garansi, Garansi shopee merupakan suatu perlindungan yang diberikan oleh shopee untuk pembeli dengan cara melakukan penahanan dana yang dibayarkan oleh pembeli, hingga ada konfirmasi dari pembeli bahwa barang yang dipesan telah diterima dengan baik ataupun pihak jasa pengiriman memberikan konfirmasi bahwa pesanan sudah sampai ke lokasi pengiriman. Ketika pihak shopee mendapatkan konfirmasi tersebut, maka dana akan dikirimkan ke penjual. Sistem ini akan mengantisipasi terjadinya kerugian antara pihak pembeli dan penjual. Pembeli tidak akan kehilangan uangnya apabila ia belum atau tidak menerima barang pesanan, karena uang akan dikembalikan secara otomatis oleh sistem apabila barang secara nyata tidak diterima oleh pembeli. Sedangkan penjual tidak akan dirugikan, karena ketika penjual benar-benar sudah mengirimkan barang pesanan melalui jasa pengiriman, maka ketika barang sudah diterima oleh pembeli dan pembeli melakukan konfirmasi bahwa sudah menerima barang, maka uang akan secara langsung dikirimkan ke penjual oleh sistem shopee. Dalam hal pembeli tidak melakukan konfirmasi bahwa sudah menerima barang, padahal jasa pengiriman sudah memberitahu ke sistem shopee bahwa barang sudah

berhasil diantar dan diterima oleh pembeli, maka dalam 1 x 24 jam, uang akan secara otomatis dikirimkan ke penjual.

Shopee lebih fokus untuk mengantisipasi terjadinya masalah-masalah dibandingkan mempersiapkan solusi apabila telah terjadi masalah. Di dalam jual beli online yang mana penjual dan pembeli berada di tempat yang berbeda, dan bisa saja terbentang jauh, maka akan sulit untuk menyelesaikan masalah. Dalam sistem yang dimiliki shopee, masalah akan muncul ketika uang telah diteruskan kepada penjual, tetapi ternyata pembeli telah mengalami kerugian. Hal ini biasanya terjadi kepada pembeli-pembeli yang tingkat pemahaman di bidang teknologinya rendah. Shopee sudah memiliki sistem yang dapat memberikan jaminan keamanan dan kenyamanan, tetapi apabila sistem yang baik tidak diikuti dengan orang yang pemahaman teknologinya rendah, tentu bisa menjadi sebuah masalah. Mengatasi permasalahan ini, shopee memiliki fitur bernama “Pusat Bantuan”, dimana dalam fitur ini shopee memberikan informasi terbuka terkait dengan hal-hal yang sering menjadi pertanyaan atau kurang dipahami oleh pembeli ataupun penjual. Fitur ini juga membuka pertanyaan kepada seluruh pengguna aplikasi shopee untuk diperbolehkan bertanya terkait tentang segala hal yang berhubungan dengan shopee.

b) Tanggung jawab shopee jika terjadi hal yang merugikan salah satu pihak dalam transaksi

Sebenarnya shopee lebih fokus untuk melakukan antisipasi dibandingkan mempersiapkan solusi atas suatu masalah. Yang akan menyebabkan terjadinya suatu masalah adalah ketika uang milik pembeli sudah terlanjur dikirimkan atau diteruskan oleh shopee kepada penjual. Akan sulit bagi shopee untuk menangani masalah apabila uang sudah terlanjur dikirimkan atau diteruskan ke penjual. Karena pada transaksi jual beli *online* melalui shopee, ketika uang sudah terlanjur dikirimkan ke penjual, maka uang tersebut adalah sepenuhnya hak milik dari penjual, dan tidak dapat ditarik kembali.

Shopee memiliki sistem transaksi yang benar-benar bisa menjamin keamanan bertransaksi, karena ada proses yang jelas untuk barang pesanan bisa sampai ke tangan pembeli dan uang bisa sampai ke penjual dengan aman dan adil. Pada intinya, uang tidak akan dikirimkan atau diteruskan ke penjual oleh shopee, apabila pembeli tidak melakukan konfirmasi bahwa barang sudah diterima, atau jasa pengiriman melakukan konfirmasi bahwa barang sudah diterima oleh pembeli. Pembeli juga bisa melakukan protes apabila barang pesanan tidak sesuai ataupun rusak, dan shopee sudah menyediakan proses yang harus ditempuh apabila terjadi hal demikian. Selama uang belum diteruskan ke penjual, maka shopee dapat memberikan bantuan secara penuh apabila terjadi suatu masalah terkait transaksi.

Menjadi sebuah masalah apabila uang telah dikirimkan atau diteruskan kepada penjual, sedangkan di lain sisi pembeli mengalami kerugian dalam transaksi. Melihat hal ini, sudah jelas bahwa pembeli merupakan pihak yang salah, karena dia telah mengkonfirmasi bahwa barang sudah diterima, dan tidak melakukan protes atas kerugian yang dialaminya. Bila pembeli telah melakukan konfirmasi bahwa barang sudah diterima, dan tidak melakukan protes atas kerugian yang dialaminya, sistem shopee mengartikan bahwa transaksi jual beli telah berjalan dengan baik dan uang akan secara otomatis dikirimkan ke penjual oleh shopee.

Shopee sudah memiliki sistem yang sangat baik, dilengkapi dengan panduan-panduan penggunaan yang jelas dan mudah untuk dimengerti. Shopee juga memberikan syarat usia minimal untuk seseorang yang ingin mendaftar menjadi pengguna aplikasi shopee. Tujuan shopee memberikan batasan usia adalah untuk memenuhi salah satu syarat sahnya perjanjian dalam Pasal 1320 KUHPerdara yaitu kecakapan para pihak, dan dalam konteks perjanjian di shopee adalah untuk memastikan pengguna aplikasi yang menjadi subyek dari perjanjian jual beli adalah orang yang cukup umur untuk dapat bertanggung jawab atas perbuatannya sendiri.

Namun apabila terjadi sebuah kejadian yang telah menimbulkan kerugian untuk salah satu pihak. Maka akan dilihat terlebih dahulu letak masalah yang menyebabkan terjadinya kerugian, yaitu terletak pada sistem shopee atau pada transaksi jual beli. Jika kesalahan terletak pada sistem shopee, maka shopee akan memberikan tanggung jawab penuh atas

kerugian yang disebabkan oleh kesalahan sistem tersebut. Menurut Huruf C angka (2) Surat Edaran Menteri Komunikasi dan Informatika Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2016 Tentang Batasan Tanggung Jawab Penyedia Platform dan Pedagang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik Yang Berbentuk *User Generated Content*, tanggung jawab shopee sebagai platform *user generated content* adalah bertanggung jawab atas penyelenggaraan sistem elektronik dan pengelolaan konten di dalam platform secara andal, aman, dan bertanggung jawab, kecuali dapat dibuktikan terjadinya kesalahan/kelalaian dari pihak pedagang atau pengguna platform. Jika terjadi kesalahan pada sistem, maka shopee harus bertanggung jawab karena penyelenggaraan sistem yang dilakukan oleh shopee tidak andal, tidak aman, dan telah menyebabkan pengguna platform mengalami kerugian.

Dalam hal masalah terletak pada transaksi jual beli, akan ditelusuri terlebih dahulu oleh shopee, pihak yang salah adalah penjual atau pembeli. Jika pihak penjual yang melakukan kesalahan dan menyebabkan kerugian, maka tanggung jawab dan kewenangan shopee hanyalah sebatas konten saja. Shopee dapat memberikan poin pinalti kepada akun penjual terkait yang nantinya poin penalti tersebut akan berakibat pada pembatasan akun. Shopee memiliki sistem poin penalti, yaitu sistem berbasis poin yang dirancang oleh shopee untuk menghargai penjual yang memiliki performa toko yang baik. Poin penalti diberikan kepada penjual yang melakukan kesalahan-kesalahan yang merugikan konsumen atau melanggar ketentuan

kebijakan yang dimiliki shopee. Besarnya poin penalti yang diberikan, tergantung pada tingkat kesalahan yang dilakukan oleh penjual. Semakin tinggi poin penalti yang terakumulasi, maka semakin banyak keuntungan eksklusif yang diberhentikan, seperti larangan keikutsertaan promosi shopee, larangan keikutsertaan program gratis ongkir, penghapusan produk dari halaman utama dan kategori produk, penghapusan produk dari pencarian, larangan pengunggahan produk baru dan perubahan produk, serta pembatasan akun.

Setelah penulis melakukan wawancara dengan empat orang konsumen yang pernah melakukan jual beli *online*. Alasan konsumen untuk memilih melakukan jual beli *online* melalui shopee dibandingkan melakukan jual beli *online* secara personal adalah karena shopee memiliki sistem yang dapat menjamin keamanan. Menurut hasil wawancara dengan konsumen, *rating* dan *review* sangat berpengaruh bagi calon pembeli dalam memilih toko. Keempat konsumen yang penulis wawancarai pernah mengalami kerugian pada saat melakukan transaksi jual beli *online* di shopee. Keempatnya melakukan protes dengan mengajukan pengembalian dana atau barang dan akhirnya masalah dalam transaksi tersebut dapat terselesaikan dengan penyelesaian yang berbeda-beda, antara lain yaitu pengembalian uang dalam bentuk *shopeepay*, dikirimkan barang yang baru, dan dikirimkan barang yang sesuai.

Menurut Pasal 45 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen,

“setiap konsumen yang dirugikan dapat menggugat pelaku usaha melalui lembaga yang bertugas menyelesaikan sengketa antara konsumen dan pelaku usaha atau melalui peradilan yang berada di lingkungan peradilan umum.”

Artinya sangat dimungkinkan untuk konsumen melakukan pengaduan kepada Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat (LPKSM) apabila konsumen merasa dirugikan untuk mendapat bantuan terkait penyelesaian sengketa antara konsumen dengan pelaku usaha.

Salah satu LPKSM yang ada di Semarang adalah Lembaga Pembinaan dan Perlindungan Konsumen (LP2K) Jawa Tengah yaitu merupakan lembaga swadaya masyarakat (LSM) yang bergerak dibidang pembinaan, perlindungan dan pemberdayaan konsumen di Indonesia. Sebagai Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat (LPKSM), tugas lembaga ini diatur pada pasal 44 ayat (3) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

Mekanisme kerja LP2K yaitu menunggu pengaduan yang diterima dari telepon, surat, sms, *whatsapp message*, ataupun datang langsung ke kantor. Setelah mendapat pengaduan, akan dilakukan analisa terhadap kasus yang terjadi dan menilai apakah kasus tersebut memenuhi unsur yang merugikan konsumen. Jika kasus memenuhi unsur dan LP2K memutuskan untuk menindaklanjuti kasus, maka tahap pertama yang dilakukan adalah mengirim surat kepada pihak pelaku usaha atau pihak yang merugikan konsumen. Kemudian menunggu balasan surat dari pihak pelaku usaha, dan setelah itu saling memahami persoalan yang terjadi. Tahap terakhir yaitu, LP2K membantu sebagai mediator mempertemukan

antara konsumen dan pelaku usaha untuk melakukan mediasi dan mencari solusi yang terbaik untuk kedua belah pihak.

Menurut Abdun Mufid, kasus dibagi menjadi 3 kelas secara nilai ekonomis dan kesulitan yaitu berat, menengah, dan kecil. Lembaga ini hanya efektif pada kasus kecil dan menengah, dan tidak efektif untuk menangani kasus berat.

Jika ada masyarakat Indonesia yang merasa dirugikan haknya sebagai konsumen, dapat melakukan pengaduan ke LP2K untuk mendapatkan bantuan. Tetapi hasil penelitian menunjukkan bahwa LP2K Jawa Tengah hingga saat ini belum pernah menangani kasus yang merupakan transaksi jual beli online.

Hal ini dikarenakan bantuan yang dapat diberikan oleh LP2K adalah mediasi dan pemberian solusi. Maka apabila terjadi kasus yang berupa jual beli online, akan sulit untuk ditangani oleh LP2K, karena bantuan yang diberikan LP2K berupa mediasi, sedangkan dalam transaksi jual beli online, susah untuk mencari dan menemukan pihak yang telah merugikan konsumen. Dengan tidak adanya salah satu subyek maka tidak dapat dilakukan mediasi. Keberadaan LP2K kurang efektif untuk menangani kasus transaksi jual beli *online*.

Pembinaan yang dilakukan oleh LP2K yaitu memberikan edukasi kepada konsumen melalui kegiatan penyuluhan mengenai tips-tips supaya dapat terhindar dari kerugian. Ketika konsumen hendak melakukan transaksi yang memiliki nilai ekonomis tinggi, dianjurkan datang ke LP2K

untuk melakukan konsultasi terlebih dahulu dan mendapatkan pembinaan supaya konsumen dapat terhindar dari kerugian.

Pasal 18 ayat (1), (2), dan (3) Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 80 Tahun 2019 Tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik, menyatakan “dalam hal PMSE merugikan Konsumen, Konsumen dapat melaporkan kerugian yang diderita kepada Menteri.” Menurut ketentuan pasal tersebut, dalam hal perdagangan melalui sistem elektronik merugikan konsumen, konsumen dapat melaporkan kerugian yang diderita kepada Menteri Perdagangan Republik Indonesia. Dilanjutkan pada pasal 18 ayat (2) dan (3) bahwa “Pelaku usaha yang dilaporkan oleh Konsumen yang dirugikan harus menyelesaikan pelaporan sebagaimana dimaksud pada ayat (1)” dan “Pelaku usaha yang tidak menyelesaikan pelaporan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dimasukkan ke dalam daftar prioritas pengawasan oleh Menteri.” Sehingga pelaku usaha yang dilaporkan tersebut akan segera menyelesaikan pelaporan dan melakukan tanggung jawab atas kerugian yang diterima konsumen, karena apabila tidak menyelesaikan pelaporan, pelaku usaha akan dimasukkan ke dalam daftar prioritas pengawasan oleh Menteri.