

# BAB I

## PENDAHULUAN

### **A. Latar Belakang**

Posisi konsumen yang terbilang lemah maka harus dilindungi oleh hukum. Salah satu sifat sekaligus tujuan hukum adalah memberikan perlindungan atau pengayoman kepada masyarakat. Maka, sebenarnya hukum konsumen dan hukum perlindungan konsumen merupakan dua bidang hukum yang sulit dipisahkan dan ditarik batasnya.

Perlindungan Konsumen menyangkut banyak aspek. Salah satunya aspek aturan hukum. Hukum dalam masyarakat selalu berkembang secara dinamis sesuai dengan perkembangan warga itu sendiri. Hukum mempunyai arti yang sangat besar pada masyarakat. Hukum berfungsi untuk mengatur kehidupan masyarakat, sebagai akibatnya bisa melindungi kepentingan masyarakat. Hukum perlindungan konsumen menerima perhatian khusus sebab berkaitan dengan kesejahteraan warga.<sup>1</sup>

Di era moderen khususnya teknologi saat ini, perkembangan terjadi pada seluruh aspek kehidupan termasuk di dalamnya kegiatan perdagangan. Di awalnya perdagangan dilakukan dengan cara konvensional, yaitu dengan bertemunya penjual dan pembeli untuk melakukan transaksi jual beli. Seiring perkembangan teknologi, pasar menjadi daerah bertemunya permintaan dan penawaran

---

<sup>1</sup> Celina Tri Siwi Kristiyanti, 2008, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta: Sinar Grafika, hlm.3.

mengalami perubahan. Pembeli dan penjual tidak lagi harus bertatap muka buat melakukan transaksi. Keluarnya internet sebagai media baru, mendorong perubahan ini menjadi lebih maju. Kecepatan, kemudahan, serta murahnya biaya internet sebagai pertimbangan banyak orang untuk memakainya, termasuk buat melakukan transaksi.<sup>2</sup>

Munculnya media internet, bentuk jarak dan waktu tidak lagi menjadi hambatan setiap orang untuk melakukan transaksi. Selain untuk berkomunikasi, internet diluar dugaan sebelumnya telah berkembang menjadi media untuk berbisnis. Transaksi jual beli yang dilakukan melalui media internet pada dasarnya sama dengan transaksi jual beli pada umumnya.<sup>3</sup>

Perlindungan konsumen menurut Az. Nasution menjelaskan bahwa kedua kata itu tidak selaras, yaitu bahwa hukum perlindungan konsumen merupakan bagian asal hukum konsumen. Hukum Konsumen artinya keseluruhan asas-asas dan kaidah-kaidah yang mengatur hubungan serta persoalan antara berbagai pihak satu sama lain berkaitan dengan barang dan atau jasa konsumen di dalam pergaulan hidup. Sedangkan hukum perlindungan konsumen diartikan sebagai keseluruhan asas-asas dan kaidah-kaidah aturan yang mengatur dan melindungi konsumen pada kolerasi serta masalahnya menggunakan para penyedia barang dan atau jasa konsumen.<sup>4</sup>

Undang-Undang perlindungan konsumen memberikan pengertian mengenai konsumen dalam BAB I Ketentuan Umum Pasal 1 angka 2 yaitu:

---

<sup>2</sup> Iman Sjaputra, 2002, *Problematika Hukum Internet Indonesia*, Jakarta: Prenhallindo, hlm. 92

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

<sup>4</sup> Az Nasution, 2014, *Hukum Perlindungan Konsumen : Suatu Pengantar*, Diati Media, Jakarta, hlm 12.

“Konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain maupun makhluk hidup lain dan untuk diperdagangkan”.<sup>5</sup>

Pada era seperti saat sekarang ini kita sering dikejutkan dengan pemberitaan mengenai produk-produk seperti makanan dan pakaian yang menggunakan pengawet atau barang yang diterima pembeli tidak sesuai dengan foto. Sebagai seorang konsumen, tentu kita menyadari bahwa kita telah dibohongi, dengan bentuk produk yang dibeli karena tidak sesuai dengan produk yang diterima artinya foto yang dicantumkan pada aplikasi penjual tidak cocok dengan barang yang diterima. Kondisi ini menyebabkan ketidakpuasan konsumen terhadap barang yang dibeli dan menyebabkan kerugian pada diri konsumen. Kenyataan ini memberikan contoh bahwa masalah perlindungan konsumen merupakan kasus yang serius.

Permasalahan yang kerap dikomentari salah satu konsumen berkenaan dalam pelanggan yang menyimpannya, diantaranya yaitu :

1. Konsumen kecewa dengan pengiriman produk yang lambat.
2. Barang (baju) yang diterima tidak sesuai dengan permintaan.
3. Respon penjual sangat lambat dan tidak adanya pertanggung jawaban atas barang yang diterima konsumen.
4. Terdapat banyak *defect* (cacat) pada barang (baju), sehingga barang di terima tidak dapat digunakan.

---

<sup>5</sup> Sunaryati Hartono, C.F.G., 1982, *Hukum Ekonomi Pembangunan Indonesia*. Bandung, Bina Cipta. hlm. 60-61.

5. Konsumen merasa dirugikan oleh pihak penjual.<sup>6</sup>

Shopee merupakan *mobile-platfrom* pertama di Asia Tenggara (Indonesia, Filipina, Malaysia, Singapura, Thailand, Vietnam) dan Taiwan yang menawarkan transaksi jual beli *online* yang menyenangkan, gratis, dan terpercaya via ponsel. Shopee merupakan pusat perbelanjaan *online* yang mana bisa menyebabkan produk yang dijual ataupun barang kesukaan hanya dengan sekali klik saja. Sebagai salah satu *e-commerce* terbesar di Asia Tenggara , shopee juga senantiasa memberikan penawaran-penawaran yang menguntungkan bagi pengguna. Yang mana disetiap bulannya, Shopee selalu mengadakan promo yang penuh dengan keuntungan yang menarik, yang selalu ada promo spesial yang menanti, mulai dari, *ShopeePay Day*, *ShopeePay Mantul Sale*, *Ibu Serbu*. Hingga promo bulanan yang selalu dinanti-nanti seperti, *Promo Big Ramdhan Sale*, *9.9 Super Shopping Day*, *10.10 Brands Festival*.<sup>7</sup>

Shopee memiliki beberapa fitur dalam aplikasinya guna memudahkan konsumen dalam mencari barang yang diinginkan. Fitur tersebut merupakan layanan dari Bangsa buatan Indonesia, *cashback* dan *voucher* , adapun metode pembayarannya bisa dengan *COD*, *ShopeePay Later*, *Shopee Pinjam* , *Shopee live*, *Shopee Mart*, *Shopee Mall*, dan lain-lainnya. Untuk memudahkan konsumen dalam berbelanja *online* shopee menyediakan beberapa fitur atau kategori-kategori yang dapat di akses langsung pada aplikasi Shopee tersebut. Seperti, misalnya pakaian wanita, sepatu anak, elektronik, buku dan lain sebagainya.

---

<sup>6</sup> Ulasan pembeli pada toko *online* baju di shopee , dilihat pada : Sabtu, 15 Oktober 2022 .12.19

<sup>7</sup> Penelusuran melalui aplikasi Shopee, diakses pada tanggal 15 Oktober 2022.14.17

Tetapi pada nyatanya, adanya ketidaksesuaian dalam transaksi jual beli online Shopee, terjadi pula praktik-praktik yang merugikan pembeli atau konsumen. Beberapa kasus yang didapat antara lain yaitu :

1. Wanprestasi, ketidaksesuaian anantara barang yang diterima dengan yang ada pada foto.
2. Wanprestasi, konsumen menerima barang dengan warna dan bentuk yang berbeda dari apa yang dipesan serta tidak menerima konfirmasi dari pelaku usaha bahwa barang yang diinginkan kehabisan stok.
3. Wanprestasi, pesanan yang diterima tidak sesuai jumlahnya.
4. Pelayanan penjual sangat lambat terhadap konsumen yang mengalami kendala tertentu.
5. Tidak dapat meretur kembali barang (salah) yang diterima konsumen kepada penjual.<sup>8</sup>

Menurut Ketentuan Umum Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, pengertian perlindungan konsumen adalah “ keseluruhan peraturan dan hukum yang mengatur hak dan kewajiban konsumen dan produsen yang timbul dalam usahanya untuk memenuhi kebutuhannya dan mengatur upaya-upaya untuk menjamin terwujudnya perlindungan hukum terhadap kepentingan konsumen”.<sup>9</sup>

---

<sup>8</sup> Padjri Ramdan Ismail,2021, Skripsi: “ *Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Pengguna Jasa Aplikasi Online Shopee yang Dirugikan Di Kota Padang*” Padang: Universitas Andalas, hlm. 12.

<sup>9</sup> Dinas Perindustrian dan Perdagangan, *Undang-Undang Perlindungan Konsumen, UU No. 8 Tahun 1999*, beserta penjelasannya.

Banyak juga kasus-kasus yang sama sekali tidak ada penyelesaian atau titik terangnya, karena konsumen lebih memilih untuk diam dan tidak terlalu ingin memperumit masalahnya. Berdasarkan uraian latar belakang diatas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dalam suatu karya ilmiah dan mengangkat judul **“TANGGUNG JAWAB PELAKU USAHA TERHADAP KONSUMEN PENGGUNA JASA APLIKASI ONLINE SHOPEE YANG DIRUGIKAN DI KELURAHAN BANDAR BUAT DAN KELURAHAN KOTOLALANG KECAMATAN LUBUK KILANGAN KOTA PADANG”**.

### **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah yang sudah diuraikan diatas, maka yang menjadi rumusan masalah dalam penelitian ini adalah :

1. Bagaimana situs belanja *online* Shopee dalam menerapkan perlindungan hukum terhadap konsumen yang dirugikan dalam jual beli ?
2. Bagaimana tanggung jawab pelaku usaha kepada konsumen yang dirugikan terhadap barang yang di tawarkan pada jasa aplikasi online shopee ?

### **C. Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan dari penelitian ini yang ingin dicapai adalah untuk mengetahui dan menganalisis secara konkret mengenai persoalan yang diungkapkan dalam perumusan masalah di atas, yaitu :

1. Mengetahui situs belanja *online* Shopee dalam menerapkan perlindungan hukum terhadap konsumen yang dirugikan dalam jual beli.

2. Mengetahui tanggung jawab pelaku usaha kepada konsumen yang dirugikan terhadap barang yang di tawarkan pada jasa aplikasi *online* Shopee.

#### **D. Metode Penelitian**

Metode penelitian merupakan segala aktivitas seseorang untuk menjawab permasalahan hukum yang bersifat akademik dan praktisi. Untuk mencapai tujuan dan manfaat penulisan sebagaimana yang telah ditetapkan, maka diperlukan suatu metode yang berfungsi sebagai pedoman dalam pelaksanaan penulisan. Metode pada hakikatnya memberikan pedoman, tentang cara-cara seorang ilmuwan mempelajari, menganalisa, dan memahami lingkungan yang dihadapinya.<sup>10</sup>

Sesuai dengan permasalahan yang sudah ditetapkan maka penulis melakukan penelitian dengan cara :

##### **1. Jenis Penelitian**

Jenis penelitian yang digunakan penulis pada penelitian ini adalah yuridis sosiologis (*socio legal research*) atau yang biasa disebut dengan penelitian lapangan, yaitu suatu metode yang pembahasannya atas objek yang dilandaskan pada masyarakat dengan maksud dan tujuan untuk mengetahui dan menemukan fakta-fakta dan data yang dibutuhkan, setelah data yang dibutuhkan terkumpul kemudian menuju kepada identifikasi masalah yang pada akhirnya menuju pada penyelesaian masalah.

##### **2. Jenis dan Sumber Data**

- a. Data Primer

---

<sup>10</sup> Soerjono Soekanto, 1986, *Pengantar Penelitian Hukum*, Jakarta: Universitas Indonesia, UI Press, hlm. 6.

Data primer merupakan jenis data yang diperoleh secara langsung dari sumber pertama melalui penelitian langsung ke lapangan seperti *interview* (wawancara) kepada konsumen pengguna jasa aplikasi *online* shopee yang dirugikan di Kecamatan Lubuk Kilangan sebanyak tiga (3) orang yaitu : Yoshinta Anelka, Intan Cokes dan Siti Nofrianti.

b. Data Sekunder

Data sekunder yaitu, bahan yang mempelajari bahan pustaka berupa dokumen resmi, buku-buku, jurnal, tulisan-tulisan ilmiah hukum yang berhubungan dengan permasalahan objek penelitian ini.

c. Data Tersier

Data tersier merupakan petunjuk ataupun penjelasan mengenai data primer dan data sekunder yang diperoleh dari kamus, esiklopedia, majalah, surat kabar, dan sebagainya.<sup>11</sup>

### **3. Teknik Pengumpulan Data**

Pengumpulan data yang digunakan dalam penulisan skripsi ini adalah teknik studi dokumen dan wawancara.

Studi dokumen merupakan alat yang digunakan dalam metode penelitian guna mendapatkan dat-data yang terpercaya dan relevan. Studi dokumen berguna untuk menghimpun dan menganalisis dokumen, baik dokumen tertulis, gambar, maupun dokumen elektronik .

---

<sup>11</sup> Soerjono Soerkanto, *Op.Cit.*, hlm.52 .

Sedangkan wawancara merupakan metode pengumpulan data dengan cara tanya jawab secara lisan dengan responden. Pada penelitian kali ini wawancara dilakukan secara semi terstruktur .

#### **4. Analisis Data**

Aanalisis data yang digunakan yaitu analisis data kualitatif. Analisis kualitatif merupakan sumber data yang berasal dari selain *skoring* angka, seperti rekaman, catatan, tinjauan pustaka, partisipasi dan wawancara. Dengan kata lain teknik untuk mendalami fenomena secara alami (*natural setting*) . Yang mana tajuk pertanyaannya seperti kenapa dan bagaimana.<sup>12</sup>

---

<sup>12</sup>Binaracademy.com “*Teknik pengumpulan data analisis kualitatif*” dikutip dari, [www.binaracademy.com](http://www.binaracademy.com), diakses pada 16 Oktober 2022. 02.20