

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Kajian Tentang Perlindungan Hukum

Hukum adalah peraturan-peraturan yang bersifat memaksa yang mengatur perilaku manusia dalam masyarakat, yang dibuat oleh badan-badan resmi yang berwenang. Konsep hukum dapat dipahami dalam berbagai konteks: sebagai kekuasaan, para penegak, sikap tindakan, sistem kaidah, nilai-nilai yang terjalin, tata hukum, ilmu hukum, dan disiplin hukum. Hukum tidak hanya terbatas pada perundang-undangan tertulis dan aparat penegak hukum seperti yang umumnya diketahui oleh masyarakat. Lebih dari itu, hukum mencakup aspek-aspek yang telah terbentuk dalam kehidupan sosial masyarakat.¹

Perlindungan hukum adalah proses memberikan perlindungan kepada hak asasi manusia yang terancam atau dirugikan oleh orang lain. Tujuan perlindungan ini adalah untuk memastikan bahwa masyarakat dapat menikmati semua hak-hak yang dijamin oleh hukum. Dengan kata lain, perlindungan hukum mencakup berbagai upaya hukum yang dilakukan oleh aparat penegak hukum untuk memastikan rasa aman, baik secara mental maupun fisik, dari gangguan dan ancaman yang mungkin timbul dari berbagai pihak.²

Perlindungan hukum merupakan usaha atau langkah-langkah untuk

¹ Soedjono Dirdjosisworo, Pengantar Ilmu Hukum, (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2008), hlm. 25-43.

² Saihu, Saihu, and Taufik Taufik. "Perlindungan Hukum Bagi Guru." *Al Amin: Jurnal Kajian Ilmu dan Budaya Islam* 2.02 (2019): 105-116.

melindungi masyarakat dari tindakan sewenang-wenang oleh penguasa yang bertentangan dengan hukum, dengan tujuan untuk menjaga ketertiban dan kedamaian sehingga memungkinkan individu untuk menikmati martabatnya sebagai manusia.³

Perlindungan hukum adalah serangkaian langkah untuk memastikan hak-hak dipenuhi dan memberikan dukungan kepada saksi atau korban, dengan tujuan untuk memberikan rasa aman kepada mereka. Ini merupakan bagian dari upaya perlindungan masyarakat, yang bisa diwujudkan dalam berbagai bentuk seperti restitusi, kompensasi, layanan medis, dan bantuan hukum.⁴

Perlindungan Hukum merupakan suatu hal yang melindungi subyek-subyek hukum melalui peraturan perundang-undangan yang berlaku dan dipaksakan pelaksanaannya dengan suatu sanksi. Perlindungan hukum dapat dibedakan menjadi dua, yaitu:⁵

1. Perlindungan Hukum Preventif adalah upaya yang dilakukan oleh pemerintah untuk mencegah terjadinya pelanggaran sebelum hal tersebut terjadi. Hal ini terwujud dalam peraturan-perundang undangan dengan maksud untuk memberikan arahan atau batasan dalam pelaksanaan kewajiban serta mencegah terjadinya pelanggaran.

³ Setiono, Supremasi Hukum, (Surakarta: UNS, 2004), hlm. 3.

⁴ Amrullah, Salam. "Perlindungan Hukum Terhadap Korban Tindak Pidana Pemerkosaan." *Jurnal Andi Djemma| Jurnal Pendidikan* 3.1 (2020): 59-65.

⁵ Jamaludin, Ahmad. "Perlindungan Hukum Anak Korban Kekerasan Seksual." *JCIC: Jurnal CIC Lembaga Riset dan Konsultan Sosial* 3.2 (2021): 1-10.

2. Perlindungan Hukum Represif adalah bentuk perlindungan terakhir yang melibatkan penerapan sanksi seperti denda, penjara, atau hukuman lainnya setelah terjadi sengketa atau pelanggaran tertentu.

Menurut Undang-Undang Nomor 40 tahun 1999 tentang Pers, perlindungan hukum adalah jaminan perlindungan pemerintah dan atau Perlindungan hukum adalah segala tindakan yang bertujuan untuk memberikan rasa aman kepada warganegara dalam melaksanakan fungsi, hak, kewajiban, dan peranannya sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Dalam Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2004 tentang Penghapusan Kekerasan Dalam Rumah Tangga, perlindungan hukum mencakup berbagai upaya yang ditujukan untuk memberikan perlindungan kepada korban kekerasan yang dilakukan oleh pihak keluarga, advokat, lembaga sosial, kepolisian, kejaksaan, pengadilan, atau pihak lainnya, baik itu sementara maupun berdasarkan keputusan pengadilan.⁶

Perlindungan hukum dalam Peraturan Pemerintah No. 2 Tahun 2002 tentang Tata Cara Perlindungan Terhadap Korban dan Saksi Dalam Pelanggaran Hak Asasi Manusia yang Berat, merupakan sebuah bentuk layanan yang diwajibkan oleh aparat penegak hukum atau keamanan untuk memberikan rasa aman, baik secara fisik maupun mental, kepada korban dan saksi dari berbagai ancaman, gangguan, teror, dan kekerasan yang dapat datang dari pihak manapun.

⁶ Rohman, Abdul. "Implementasi Perlindungan Hukum Jurnalis Dalam Menjalankan Profesinya Berdasarkan Undang-Undang Nomor 40 Tahun 1999 Tentang Pers." *Aktualita: Jurnal Ilmu Hukum* 3.1 (2020): 58-80.

Perlindungan ini diberikan dalam berbagai tahapan seperti penyelidikan, penyidikan, penuntutan, dan/atau pemeriksaan di sidang pengadilan. Suatu tindakan perlindungan dapat dikategorikan sebagai perlindungan hukum apabila memenuhi beberapa unsur sebagai berikut:⁷

1. Adanya pengayoman dari pemerintah terhadap warganya.
2. Jaminan kepastian hukum.
3. Berkaitan dengan hak-hak warganegara.
4. Adanya sanksi hukuman bagi pihak yang melanggarnya.

Bentuk perlindungan hukum yang disediakan oleh suatu negara memiliki dua karakteristik utama, yaitu aspek pencegahan (prohibited) dan aspek sanksi (sanction). Bentuk perlindungan hukum yang paling konkret adalah melalui keberadaan lembaga-lembaga penegak hukum seperti pengadilan, kejaksaan, kepolisian, dan berbagai lembaga penyelesaian sengketa di luar pengadilan (non-litigasi). Pandangan ini sejalan dengan konsep hukum yang dipaparkan oleh Soedjono Dirdjosisworo, yang menjelaskan bahwa hukum memiliki makna yang beragam di dalam masyarakat, dan salah satu makna yang paling jelas tentang hukum adalah melalui kehadiran lembaga-lembaga penegak hukum.⁸

⁷ Richiyanti, Shilvi. "Perlindungan Hukum Terhadap Jurnalis Korban Tindak Pidana Menurut Undang-Undang Nomor 40 Tahun 1999 Tentang Pers." KODIFIKASI 3.2 (2021): 37-45.

⁸ Rachmadini, Vidya Noor. "Perlindungan Hukum Bagi Investor Dalam Pasar Modal Menurut Undang-Undang Pasar Modal Dan Undang-Undang Otoritas Jasa Keuangan." Pena Justisia: Media Komunikasi dan Kajian Hukum 18.2 (2020). hlm.9-10.

B. Kajian Tentang Perlindungan Konsumen

Perlindungan konsumen adalah upaya yang menjamin kepastian hukum untuk melindungi konsumen dari kerugian dan tindakan yang merugikan. Hukum perlindungan konsumen diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, yang didasarkan pada prinsip-prinsip seperti manfaat, keadilan, keseimbangan, keamanan, dan keselamatan konsumen, serta kepastian hukum. Tujuan dari perlindungan konsumen adalah meningkatkan kesadaran, kemampuan, dan kemandirian konsumen untuk melindungi diri mereka sendiri, dan untuk mendorong tanggung jawab pelaku usaha dalam menjalankan kegiatan usaha mereka. Perlindungan konsumen juga mencakup hak-hak konsumen, termasuk hak atas keamanan, kenyamanan, dan kepastian hukum, serta hak untuk menerima informasi, memilih, dan mendapatkan kompensasi jika produk atau layanan tidak sesuai dengan harapan mereka.⁹

Peraturan perundang-undangan yang mengatur tentang perlindungan konsumen di Indonesia, menjelaskan istilah “konsumen” sebagai definisi yuridis formal ditemukan pada pasal 1 angka 2 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (selanjutnya disebut dengan UUPK). UUPK menyatakan “*Konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan/atau jasa*

⁹ Putra, Chandra Adi Gunawan, I. Nyoman Putu Budiarta, and Ni Made Puspasutari Ujjanti. "Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen dalam Perspektif Kesadaran Hukum Masyarakat." *Jurnal Konstruksi Hukum* 4.1 (2023): 13-19.

yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan.”¹⁰

Hukum perlindungan konsumen adalah Hukum konsumen mencakup prinsip-prinsip dan aturan yang mengatur serta melindungi kepentingan konsumen dalam berbagai hubungan terkait barang dan/atau jasa konsumsi dalam kehidupan sehari-hari.¹¹

Perlindungan konsumen dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, atau disingkat UUPK 8/1999, mengacu pada upaya-upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberikan perlindungan kepada konsumen. Konsumen dalam UUPK 8/1999 didefinisikan sebagai setiap individu yang menggunakan barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat untuk kepentingan pribadi, keluarga, orang lain, atau makhluk hidup lainnya, dan tidak untuk tujuan perdagangan”.¹²

Pelaku Usaha dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, atau UUPK 8/1999, diartikan sebagai setiap individu atau entitas hukum, baik yang berbentuk badan hukum maupun bukan badan hukum, yang didirikan atau beroperasi di wilayah hukum Republik Indonesia, dan melakukan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi baik secara

¹⁰ Zulham, S.Hi, M.Hum, Hukum Perlindungan Konsumen, Kencana Prenada Media Group, Jakarta, 2013, hlm. 15.

¹¹ Shidarta, Hukum Perlindungan Konsumen, (Jakarta: Grasindo, 2000), hal. 9

¹² Siregar, Gomgom TP, and Muhammad Ridwan Lubis. "Sosialisasi Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen di Lingkungan Universitas Darma Agung." Pkm Maju Uda 1.3 (2021): 100-106.

individu maupun secara bersama-sama melalui perjanjian. Asas perlindungan konsumen dalam Pasal 2 UUPK 8/1999, yaitu:¹³

1. Asas manfaat mengamanatkan bahwa setiap langkah dalam melaksanakan perlindungan konsumen harus memberikan manfaat yang sebesar-besarnya bagi kepentingan konsumen dan pelaku usaha secara menyeluruh.
2. Asas keadilan bertujuan untuk memastikan bahwa seluruh anggota masyarakat dapat berpartisipasi secara maksimal dan memberikan kesempatan kepada konsumen dan pelaku usaha untuk memperoleh hak mereka dan melaksanakan kewajiban secara adil.
3. Asas keseimbangan dimaksudkan untuk menciptakan kesetaraan antara kepentingan konsumen, pelaku usaha, dan pemerintah baik dalam segi materiil maupun spiritual.
4. Asas keamanan dan keselamatan konsumen bertujuan untuk memberikan perlindungan yang menjamin keamanan dan keselamatan konsumen saat menggunakan, memakai, dan memanfaatkan barang atau jasa yang mereka konsumsi.
5. Asas kepastian hukum bertujuan untuk memastikan bahwa baik pelaku usaha maupun konsumen patuh terhadap hukum dalam menjalankan perlindungan konsumen. Asas ini juga menjamin bahwa negara memberikan keadilan dan kepastian hukum bagi semua pihak yang terlibat.

¹³ Poernomo, Sri Lestari. "Standar Kontrak Dalam Perspektif Hukum Perlindungan Konsumen." *Jurnal Penelitian Hukum De Jure* 19.1 (2019): 109-120.

Perlindungan konsumen dalam Pasal 3 UUPK 8/1999 bertujuan untuk:¹⁴

1. Meningkatkan kesadaran, kemampuan, dan kemandirian konsumen agar dapat melindungi diri mereka sendiri.
2. Meningkatkan harkat dan martabat konsumen dengan cara mengurangi dampak negatif dari penggunaan barang dan/atau jasa.
3. Meningkatkan pemberdayaan konsumen dalam memilih, menentukan, dan menuntut hak-haknya sebagai konsumen.
4. Membuat sistem perlindungan konsumen yang mencakup kepastian hukum dan transparansi informasi, serta memberikan akses untuk mendapatkan informasi.
5. Menumbuhkan kesadaran pelaku usaha mengenai pentingnya perlindungan konsumen sehingga tumbuh sikap yang jujur dan bertanggung jawab dalam berusaha.
6. Meningkatkan standar kualitas barang dan jasa untuk memastikan kelangsungan produksi, serta menjaga kesehatan, kenyamanan, keamanan, dan keselamatan konsumen.

Perlindungan konsumen adalah sasaran yang hendak dicapai atau keadaan yang diharapkan. Oleh karena itu, tujuan dari perlindungan konsumen harus direncanakan dan dibangun dengan matang sejak awal. Tujuan ini mencakup berbagai aktivitas seperti penciptaan dan penyelenggaraan sistem

¹⁴ Apandy, Puteri Asyifa Octavia, and Panji Adam. "Pentingnya Hukum Perlindungan Konsumen Dalam Jual Beli." *Jurnal Manajemen dan Bisnis Jayakarta* 3.1 (2021): 12-18.

perlindungan konsumen. Tahapan dalam tujuan perlindungan konsumen dirancang mulai dari penyadaran hingga pemberdayaan. Namun, pencapaiannya tidak harus berurutan, melainkan berdasarkan tingkat urgensi. Sebagai contoh, peningkatan kualitas barang tidak harus menunggu sampai kesadaran konsumen meningkat terlebih dahulu. Idealnya, semua tujuan perlindungan konsumen dicapai secara bersamaan.¹⁵

C. Gambaran Umum Shopee

Shopee adalah sebuah perusahaan teknologi multinasional Singapura yang berfokus pada *e-commerce*. Perusahaan ini didirikan pada tahun 2015 di Singapura dan menjadi anak perusahaan dari Sea Limited. Shopee telah berkembang menjadi platform *e-commerce* terbesar di Asia Tenggara dengan 343 juta pengunjung bulanan sejak tahun 2021. Platform ini memungkinkan pengguna untuk membeli dan menjual berbagai produk secara online, serta menawarkan fitur-fitur seperti *Shopee Guarantee* untuk meningkatkan keamanan transaksi. Shopee juga telah meluncurkan berbagai inisiatif, seperti *ShopeePay* dan *ShopeeFood*, serta telah menjadi sponsor beberapa kompetisi olahraga di Asia Tenggara.¹⁶

¹⁵ Anggraini, Nur Aisyah, and Fritina Anisa. "Pengaruh Shopping Lifestyle dan Fashion Involvement Terhadap Impulsif Buying Pada Konsumen Shopee Fashion Magelang Dengan Positive Emotion Sebagai Variabel Mediasi." UMMagelang Conference Series. 2020. hlm.9-10.

¹⁶ Restuti, Nunik, and Marlina Kurnia. "Pengaruh Harga, Ulasan Produk, Kemudahan Transaksi, Kualitas Informasi dan Kepercayaan Terhadap Keputusan Pembelian Produk Kecantikan Secara Online Pada Marketplace Shopee." *Borobudur Management Review* 2.1 (2022): 24-40.

Shopee adalah sebuah aplikasi *marketplace* yang memungkinkan pengguna untuk melakukan pembelian, penjelajahan, dan penjualan produk serta jasa secara online. Aplikasi ini memberikan kesempatan kepada penjual untuk memasarkan produknya dan membantu pembeli dalam melakukan transaksi, serta berinteraksi langsung dengan penjual melalui fitur *live chat*. Shopee juga dilengkapi dengan berbagai dukungan logistik dan pembayaran, yang bertujuan untuk mempermudah dan memastikan keamanan dalam berbelanja online.¹⁷

Visi dan misi Shopee adalah dua elemen yang saling terkait dan penting bagi perusahaan. Visi Shopee adalah "Menjadi mobile *marketplace* nomor 1 di Indonesia", yang berarti perusahaan ingin menjadi *marketplace* online terbesar dan terpopuler di Indonesia. Untuk mencapai visi ini, Shopee memiliki misi yang lebih spesifik, yaitu "Mengembangkan jiwa kewirausahaan bagi para penjual di Indonesia". Misi ini berfokus pada pengembangan potensi usaha para penjual di Indonesia, sehingga mereka dapat lebih sukses dan berkontribusi pada pertumbuhan ekonomi negara. Dengan demikian, visi dan misi Shopee saling terkait dan berfungsi sebagai panduan bagi perusahaan dalam mencapai tujuan yang lebih luas dan jangka panjang.¹⁸

¹⁷ Zulfa, Latifah, and Retno Hidayati. "Analisis Pengaruh Persepsi Risiko, Kualitas Situs Web, dan Kepercayaan Konsumen Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen E-commerce Shopee di Kota Semarang." *Diponegoro Journal of Management* 7.3 (2018): 1-11.

¹⁸ Wiyata, Mariati Tirta, Elisya Pramana Putri, and Ce Gunawan. "Pengaruh Customer Experience, Ease of Use, dan Customer Trust Terhadap Repurchase Intention Konsumen Situs Jual Beli Online Shopee." *Cakrawala Repositori IMWI* 3.1 (2020): 11-21.

D. *Seller* Shopee

Seorang *seller* adalah individu atau perusahaan yang menjual produk atau jasa melalui *platform e-commerce*, seperti Shopee, Tokopedia, atau lainnya. Mereka bertindak sebagai penjual yang menawarkan produk atau jasa kepada konsumen dan bertanggung jawab atas pengiriman, pengembalian, dan perawatan produk. *Seller* harus memahami kebutuhan konsumen dan menawarkan produk yang sesuai dengan keinginan mereka. Dalam beberapa kasus, *seller* juga dapat berperan sebagai penawar yang menawarkan produk atau jasa dengan harga yang kompetitif dan menarik, sehingga dapat meningkatkan kesadaran dan kepuasan konsumen. Dalam konteks *e-commerce*, *seller* harus memahami strategi pemasaran yang efektif, seperti membuat deskripsi produk yang menarik dan detail, serta mengelola akun media sosial untuk meningkatkan visibilitas dan minat konsumen.¹⁹

Seller Shopee adalah individu yang memiliki toko online di *platform e-commerce* Shopee. Mereka dapat menjual berbagai produk melalui platform ini dan mengelola toko mereka menggunakan fitur-fitur yang tersedia di *Seller Centre*. Proses menjadi *Seller* Shopee melibatkan beberapa langkah, seperti mendaftar di situs Shopee, memilih opsi "Mulai Jual", memverifikasi nomor telepon, dan membuat *password*. Setelah itu, mereka dapat mengatur informasi

¹⁹ Thwe, Yamin, Anucha Tungasthan, and Nipat Jongsawat. "Quality Analysis of Shopee Seller Portal by Using Category Recommendation System Approach." 2021 19th International Conference on ICT and Knowledge Engineering (ICT&KE). IEEE, 2021. hlm.9-10.

toko, mengupload produk, dan mengatur jasa pengiriman. *Seller* Shopee juga dapat menggunakan fitur-fitur promosi untuk meningkatkan penjualan dan mempromosikan toko mereka melalui media sosial. Dengan demikian, *Seller* Shopee dapat menjadi penjual yang handal dan sukses di *platform* Shopee.²⁰

E. Hak dan Kewajiban Dalam Transaksi Online

Hak adalah sesuatu yang benar dan dimiliki oleh seseorang, termasuk kewenangan, kekuatan untuk melakukan sesuatu yang telah diatur oleh undang-undang, serta kekuasaan atau wewenang yang sah atas sesuatu atau untuk menuntut sesuatu, dan mencakup derajat atau martabat seseorang. Sementara itu, kewajiban adalah sesuatu yang harus dan wajib dilaksanakan, suatu keharusan yang perlu dilakukan agar seseorang dapat menuntut haknya.²¹

Transaksi online yang dilakukan setelahnya, para pihak yang melakukan perjanjian memiliki hubungan hukum yang mengikatnya maka telah adanya hak-hak dan kewajiban yang harus dilakukan oleh para pihak dalam menjalankan perjanjian.²²

1. Hak-hak dan kewajiban *marketplace*

²⁰ Hana, Kharis Fadlullah, and Ajeng Rizki Miranti. "The Impact of Online Consumer Reviews, E-Service Quality, and Content Marketing on Purchasing Decisions on the Shopee Seller Marketplace, with Islamic Business Ethics as a Moderation Variable." *BISNIS: Jurnal Bisnis dan Manajemen Islam* 9.2 (2021): 345.

²¹ Lestari, Afifah Tri Indah, Rosida Diani, and Nurbaity Saleh. "Perlindungan Hukum Para Pihak dalam Perjanjian Jual Beli Melalui Internet Menggunakan Sistem Cash On Delivery (COD)." *Law Dewantara* 2.1 (2022): 1-12.

²² Simbolon, Fenny Angelina, and Abraham Ferry Rosando. "Bentuk Perlindungan Hukum Bagi Pelaku Usaha Online Dalam Retur Barang Sistem Cash On Delivery (COD)." *Innovative: Journal Of Social Science Research* 3.6 (2023): 10509-10526.

Peran pihak marketplace adalah menyediakan *platform* melalui aplikasi atau *website* untuk mempertemukan pelaku usaha dan konsumen. Hak dan kewajiban marketplace dalam mengoperasikan sistem elektronik diatur lebih lanjut dalam Peraturan Pemerintah Nomor 71 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik. Meskipun hak-hak *marketplace* tidak diatur secara jelas dan tegas dalam peraturan tersebut, hal ini dapat disimpulkan dari Pasal 2 ayat (5) huruf b. Hak yang dimaksud ialah:²³

- a. Penyelenggara sistem berhak mengoperasikan *platform* untuk mendukung penawaran atau perdagangan barang dan jasa yang ditawarkan oleh penjual.
- b. Pengelola sistem berhak untuk mengoperasikan layanan berupa transaksi keuangan
- c. Pengelola sistem berhak mengelola atau mengoperasikan mekanisme yang menghubungkan komunikasi antara pembeli dan penjual.
- d. Pengelola sistem berhak mengelola data pribadi pengguna secara layak dan sesuai dengan ketentuan perundang-undangan.

Berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 71 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik, perihal hak dari *marketplace*, yakni hak yang dimaksud adalah penyelenggara sistem

²³ Ibid

(*marketplace*) berhak untuk mengoperasikan dan mengelola sistem untuk mendukung perdagangan jual beli barang atau jasa yang ditawarkan kepada penjual. Selanjutnya, terkait dengan kewajiban *marketplace* sebagai penyelenggara sistem dan transaksi elektronik, terdapat beberapa kewajiban yang harus dipenuhi. Kewajiban-kewajiban ini tercantum dalam beberapa pasal Peraturan Pemerintah Nomor 71 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik. Pada Pasal 6, peraturan tersebut menjelaskan bahwa pengelola sistem berkewajiban untuk:²⁴

- a. Penyelenggara sistem elektronik harus memastikan bahwa sistem elektronik mereka tidak mengandung informasi elektronik atau dokumen elektronik yang dilarang berdasarkan ketentuan undang-undang.
- b. Penyelenggara sistem elektronik harus memastikan bahwa sistem elektronik mereka tidak memfasilitasi penyebaran informasi elektronik atau dokumen elektronik yang dilarang berdasarkan ketentuan perundang-undangan.
- c. Kewajiban penyelenggara sistem elektronik sebagaimana yang dimaksud dalam ayat (1) dan ayat (2) diatur oleh peraturan yang dikeluarkan oleh menteri terkait.

Kemudian pada pasal 6 Peraturan Pemerintah Nomor 71 tentang penyelenggaraan sistem dan transaksi elektronik menjelaskan juga tentang

²⁴ Ibid

kewajiban penyelenggara yaitu.²⁵

- a. Setiap penyelenggara sistem elektronik sebagaimana dimaksud pada pasal 2 ayat (2) wajib melakukan pendaftaran.
- b. Penyelenggara sistem elektronik harus mendaftarkan sistem elektronik sebelum sistem tersebut digunakan oleh pengguna.
- c. Pendaftaran penyelenggara sistem elektronik sebagaimana yang dimaksud dalam ayat (1) diajukan kepada menteri melalui layanan perizinan berusaha yang terintegrasi secara elektronik, sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- d. Ketentuan lebih lanjut mengenai pendaftaran penyelenggaraan sistem elektronik sebagaimana yang dimaksud dalam ayat (3) mengikuti norma, standar, prosedur, dan kriteria yang diatur oleh peraturan Menteri.

Selanjutnya, terkait dengan kewajiban *marketplace* sebagai penyelenggara sistem, mereka diwajibkan untuk mendaftarkan sistem elektronik sebelum digunakan, serta memastikan penyelenggaraan sistem dan memberikan informasi yang jelas mengenai prosedur penggunaannya kepada pelaku usaha dan konsumen.

2. Hak-hak dan kewajiban konsumen

Konsumen secara umum merujuk kepada pemakai atau pengguna barang dan/atau jasa untuk keperluan tertentu. Menurut Undang-Undang

²⁵ Ibid

Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, dalam Pasal 1 ayat (2), konsumen didefinisikan sebagai setiap orang yang menggunakan barang atau jasa yang tersedia di masyarakat, baik untuk kepentingan pribadi, keluarga, orang lain, atau makhluk hidup lainnya.²⁶

Dalam transaksi online yang dilakukan setelahnya, konsumen memiliki hak-hak yang diatur dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Hak konsumen menurut Pasal 4 Undang-Undang tersebut mencakup berbagai hak, yaitu:²⁷

- a. Hak untuk merasa nyaman, aman, dan terjamin keselamatan dalam menggunakan barang atau jasa.
- b. Hak untuk memilih barang atau jasa sesuai dengan nilai tukar, kondisi, dan jaminan yang dijanjikan.
- c. Hak untuk memperoleh informasi yang akurat, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang atau jasa.
- d. Hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang di gunakan
- e. Hak untuk memperoleh advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara layak.
- f. Hak untuk mendapat pembinaan dan pendidikan konsumen

²⁶ Ibid

²⁷ Ibid

- g. Hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif
- h. Hak untuk memperoleh kompensasi, ganti rugi, atau penggantian, jika barang atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak memenuhi standar yang seharusnya.
- i. Hak-hak yang diatur dalam ketentuan perundang-undangan lainnya

Berdasarkan Pasal 4 Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, diatur mengenai hak-hak konsumen yang meliputi hak untuk merasa nyaman, aman, dan terjamin keselamatan; hak untuk memilih barang atau jasa sesuai dengan nilai tukar; hak untuk didengarkan atas pendapat dan keluhan terhadap barang; hak untuk mengkonsumsi barang atau jasa; hak atas informasi yang akurat; hak untuk mendapatkan kompensasi atau ganti rugi dalam kasus sengketa; serta hak untuk mendapatkan penyelesaian sengketa secara adil. Hak-hak ini seharusnya diterima oleh konsumen dalam setiap transaksi jual beli.

Dengan adanya hak-hak konsumen dalam perjanjian jual beli, konsumen juga memiliki kewajiban yang harus dipenuhi sesuai dengan ketentuan yang diatur dalam Pasal 5 Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. Kewajiban konsumen tersebut mencakup:²⁸

²⁸ Ibid

- a. Memperhatikan atau mengikuti petunjuk informasi serta prosedur penggunaan barang atau jasa untuk menjaga keamanan dan keselamatan.
- b. Beritikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang dan/atau jasa
- c. Membayar sesuai dengan nilai tukar yang disepakati
- d. Mengikuti upaya penyelesaian hukum sengketa perlindungan;

Dalam perjanjian jual beli, agar terhindar dari wanprestasi, konsumen memiliki kewajiban untuk membayar sesuai dengan nilai tukar barang yang telah disepakati. Selanjutnya, mengenai kewajiban konsumen yang diatur dalam Pasal 5 Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, konsumen harus mematuhi dan memahami informasi, prosedur, serta cara menggunakan barang atau jasa untuk menjaga keamanan, kenyamanan, dan keselamatan. Konsumen juga wajib bertindak dengan itikad baik, membayar sesuai dengan nilai tukar yang telah disepakati, dan berupaya menyelesaikan sengketa dengan cara yang wajar., kewajiban ini memang sudah sepatutnya dan wajib dilakukan konsumen agar memperoleh hak-haknya yang sebagai mana sudah diatur pada Pasal 4 Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

3. Hak-hak dan kewajiban pelaku usaha

Dalam Pasal 1 angka 3 Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, disebutkan bahwa pelaku usaha adalah setiap

individu perorangan atau badan usaha, baik yang berbentuk badan hukum maupun tidak, yang didirikan, berkedudukan, atau melakukan kegiatan di wilayah hukum Republik Indonesia. Mereka menjalankan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi, baik secara individu maupun melalui perjanjian bersama-sama.²⁹

a. Bentuk atau wujud dari pelaku usaha:

- 1) Orang perorangan adalah individu yang menjalankan kegiatan usaha secara sendiri.
- 2) Badan usaha adalah kelompok individu yang melakukan kegiatan usaha secara bersama-sama. Badan usaha dibagi menjadi dua kategori, yaitu badan hukum seperti yayasan, perseroan terbatas, dan koperasi. Di sisi lain, badan usaha yang bukan badan hukum dapat dikelompokkan ke dalam kategori seperti firma atau sekelompok orang yang melakukan kegiatan usaha secara insidental.
- 3) Badan usaha tersebut harus memenuhi syarat-syarat, yaitu didirikan dan berkedudukan di wilayah hukum Negara Republik Indonesia, serta menjalankan kegiatan di dalam wilayah hukum Negara Republik Indonesia.

b. Kegiatan usaha tersebut harus dilakukan berdasarkan perjanjian.

²⁹ Ibid

- c. Melakukan kegiatan usaha dalam berbagai sektor ekonomi, tidak terbatas pada bidang produksi saja.

Kemudian Pasal 6 Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen Mengatur hak pelaku usaha, yaitu.³⁰

- a. Hak untuk menerima pembayaran sesuai dengan kesepakatan mengenai kondisi dan nilai tukar barang atau jasa yang diperdagangkan.
- b. Hak untuk mendapatkan perlindungan hukum dari tindakan konsumen yang bertindak tidak baik secara sengaja.
- c. Hak untuk melakukan pembelaan diri yang seharusnya dilakukan dalam penyelesaian hukum sengketa konsumen.
- d. Hak untuk mendapatkan rehabilitasi atas nama baik jika terbukti secara hukum bahwa kerugian konsumen tidak disebabkan oleh barang atau jasa yang diperdagangkan.
- e. Hak-hak yang diatur dalam peraturan perundang-undangan lainnya.

Hak untuk menerima pembayaran yang sesuai dengan kesepakatan memang sudah seharusnya menjadi hak dari pada pelaku usaha, dikarenakan di dalam menjalani suatu usaha oleh pelaku usaha, maka ada yang di perdagangkan, sehingga pelaku usaha mendapatkan keuntungan dari apa yang di perjualkannya tersebut. Adapun Kewajiban pelaku usaha diatur dalam

³⁰ Ibid

Pasal 7 Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang adalah:³¹

- a. Beritikad baik saat melakukan usahanya
- b. Memberikan informasi yang akurat, terperinci, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang atau jasa, serta memberikan dan menjelaskan tentang penggunaan, perbaikan, dan pemeliharaannya.
- c. Memperlakukan dan memberikan pelayanan kepada konsumen dengan benar, jujur, dan tanpa diskriminasi.
- d. Menjamin kualitas barang dan jasa yang diproduksi dan/atau diperdagangkan berdasarkan pada ketentuan standar mutu yang berlaku.
- e. Memberikan kesempatan kepada konsumen untuk menguji atau mencoba barang dan jasa, serta memberikan jaminan atau garansi terhadap barang yang diproduksi dan/atau diperdagangkan.
- f. Memberikan kompensasi, ganti rugi, dan/atau penggantian atas kerugian yang timbul akibat penggunaan atau pemanfaatan barang dan jasa yang diperdagangkan.
- g. Memberikan kompensasi, ganti rugi, atau penggantian jika barang atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan oleh konsumen tidak sesuai dengan perjanjian.

Demikian dapat disimpulkan, pokok-pokok kewajiban pelaku usaha adalah beritikad baik, artinya pelaku usaha dalam menjalankan usahanya

³¹ Ibid

berkewajiban melakukannya dengan itikad baik, hati-hati, mematuhi semua aturan yang telah diatur, dan bertanggung jawab penuh. Selain itu, kewajiban pelaku usaha juga mencakup memberikan informasi yang jelas kepada konsumen mengenai produk atau barang yang diperdagangkan, termasuk kualitas barangnya, sesuai dengan kebutuhan konsumen. Informasi yang diberikan haruslah akurat dan mudah dipahami.

Kewajiban pelaku usaha juga mencakup memberikan pelayanan kepada konsumen dengan cara yang benar, jujur, dan adil, serta tanpa membedakan dalam cara atau kualitas pelayanan secara diskriminatif. Selain itu, kewajiban pelaku usaha adalah memberikan kesempatan kepada konsumen untuk mencoba dan menguji produk atau barang tertentu sebelum memutuskan untuk membeli atau tidak, dengan tujuan agar konsumen yakin mengenai kesesuaian produk atau barang tersebut dengan kebutuhannya. Pelaku usaha juga wajib memberikan kompensasi, ganti rugi, atau penggantian akibat kerugian yang timbul dari penggunaan produk atau barang yang menyebabkan kerugian pada konsumen, serta karena ketidaksesuaian produk yang diterima dengan yang telah dijanjikan.

4. Hak-hak dan kewajiban kurir

Dalam sistem *Cash On Delivery* (COD), hak-hak dan kewajiban kurir terdefinisi dengan jelas. Kurir, sebagai pekerja dari perusahaan jasa pengiriman barang yang bermitra dengan pihak *marketplace*, bertanggung

jawab untuk menjalankan tugasnya. Setiap *marketplace* mengatur secara rinci proses dan mekanisme transaksi belanja online di *platform* mereka, yang mencakup hak kurir untuk menerima pembayaran atas barang yang dikirimkan dan kewajiban untuk mengantarkan barang sesuai dengan alamat pengiriman yang telah dipesan. Aturan dalam mekanisme transaksi belanja online menggunakan metode COD dirancang untuk memastikan bahwa konsumen memahami hak-hak dan kewajiban pembeli serta kurir. Dalam operasionalnya, kurir diharapkan menjelaskan kepada konsumen bahwa pembayaran kepada kurir sebagai perwakilan pelaku usaha harus dilakukan sebelum paket barang dibuka oleh konsumen.³²

Ketika konsumen tidak membayar biaya pengiriman *Cash On Delivery* (COD) atau membatalkan pesanan setelah barang dikirim, ini mengakibatkan kerugian bagi kurir. Beberapa perusahaan jasa pengiriman bahkan menetapkan bahwa kurir bertanggung jawab atas barang COD yang tidak dibayar oleh konsumen. Kurangnya pemahaman konsumen tentang hak dan kewajiban dalam transaksi COD dapat menyebabkan kerugian ini terjadi pada kurir.³³

³² Sanjaya, Febronia Juniati, and Krisnadi Nasution. "Upaya Perlindungan Hukum Bagi Kurir Mitra Kerja Dalam Proses Layanan Cash On Delivery (COD)." *Bureaucracy Journal: Indonesia Journal of Law and Social-Political Governance* 3.1 (2023): 452-467.

³³ *Ibid*