

## **Makna dan Parameter Kewajiban Iktikad Baik Dalam Transaksi Elektronik Lokapasar Shopee**

**Ahmad Zaim Faizi**

*Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang*

[zaimfaizi98@gmail.com](mailto:zaimfaizi98@gmail.com)

### **Abstrak:**

Transaksi elektronik adalah salah satu transaksi modern yang proses transaksinya menggunakan serangkaian perangkat dan menggunakan prosedur elektronik. Dalam praktiknya transaksi elektronik seringkali dijumpai permasalahan, lalu apa peran iktikad baik dalam persoalan tersebut. Hal ini sangat menarik untuk dilakukan kajian khususnya terhadap Lokapasar Shopee. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui makna dan parameter kewajiban iktikad baik bagi konsumen dan pelaku usaha dalam transaksi elektronik Lokapasar Shopee. Metode yang digunakan berupa jenis penelitian hukum normatif dengan pendekatan perundang-undangan dan konseptual. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa makna iktikad baik dalam transaksi elektronik adalah transaksi tersebut tidak ditujukan untuk mengakibatkan kerugian bagi semua pihak, baik bagi konsumen maupun bagi pelaku usaha, baik melalui suatu transaksi yang melawan hukum atau transaksi yang tidak disandarkan kepada hak hukum. Parameter iktikad baik dalam perdagangan melalui sistem elektronik lokapasar Shopee adalah (1) bagi konsumen Shopee diukur dengan pemenuhan kewajiban konsumen dalam melakukan pembayaran produk, pemberian ulasan secara jujur dan secara patut mengikuti upaya penyelesaian sengketa. (2) bagi pelaku usaha yang berafiliasi dengan Shopee kewajiban iktikad baik dimulai sejak pra transaksi, saat transaksi dan setelah transaksi yang diukur dengan pemenuhan kewajiban-kewajiban pelaku usaha dan penghindaran hal-hal yang dilarang untuk diedarkan.

**Kata Kunci:** Transaksi Elektronik; Iktikad Baik; Lokapasar.

### **Pendahuluan**

Aktivitas perdagangan merupakan aktivitas yang tertua di dunia yang sampai saat ini terus berjalan dan sudah memasuki modernisasi. Dalam pola interaksi dan transaksi tersebut adakalanya dilakukan oleh pihak pengguna akhir yang disebut konsumen dengan pelaku usaha. Konsumen ini yang kerap kali berada pada posisi yang lemah sehingga berpotensi untuk menjadi pihak yang paling dirugikan dalam hubungan transaksi tersebut dan secara faktual memang

merugikan.

Konsumen tersebut di atas adalah seluruh umat manusia, hal ini terjadi karena tidak ada manusia yang dapat memenuhi segala kebutuhannya tanpa keterlibatan pihak lain. Oleh karena itu manusia disebut dengan *zoon politicon*.<sup>1</sup> Berdasarkan hak ini, maka interaksi transaksional antara manusia yang bertindak sebagai konsumen dan manusia yang bertindak sebagai pelaku usaha akan terus terjadi, karena keduanya saling membutuhkan. Konsumen membutuhkan produk yang di produksi oleh pelaku usaha, sedangkan pelaku usaha membutuhkan konsumen untuk mengonsumsi produknya. Berdasarkan hal ini, seharusnya antara konsumen dan pelaku dalam posisi berimbang. Namun realitasnya antara konsumen dan pelaku usaha tidak berimbang.

Namun walau demikian, sejarah membuktikan bahwa pelaku usaha lebih memiliki superioritas, hal ini dapat dilihat dari asas-asas yang pernah berkembang, salah satunya seperti *Let the buyer beware*<sup>2</sup> atau *caveat emptor*.<sup>3</sup> Doktrin ini berkembang di negara-negara *common law*, di mana pembeli harus berhati-hati, jika ada kerugian dari pihak konsumen, itu merupakan kelalaiannya. Dengan adanya UUPK, *caveat emptor* mulai diarahkan pada *caveat venditor*<sup>4</sup> (pelaku usaha harus hati-hati) hal ini terlihat dari lebih banyaknya porsi pengaturan pelaku usaha di UUPK.<sup>5</sup>

UUPK sendiri sebenarnya hadir untuk menciptakan keseimbangan antara pelaku usaha dengan konsumen, melalui dengan mengarahkan *caveat emptor* menjadi *caveat venditor*. Hal ini diwujudkan dalam UUPK dengan pengaturan pelaku usaha lebih dominan dibandingkan konsumen, hal ini dapat dilihat dari materi muatannya seperti kewajiban pelaku usaha dan hal-hal yang dilarang bagi pelaku usaha, sementara bagi konsumen tidak ada hal-hal yang dilarang yang dimuat hanya hak dan kewajiban dari konsumen.

Salah satu hak yang melekat pada konsumen dan pelaku usaha yang didefinisikan secara jelas dan belum ada parameter yang pasti dalam mengukurnya

---

<sup>1</sup> Herbert Gintis, Carel van Schaik, and Christopher Boehm, "Zoon Politikon: The Evolutionary Origins of Human Political Systems," *Current Anthropology* 56, no. 3 (2015): 327–53, <https://doi.org/10.1086/681217>.

<sup>2</sup> Chau Kwong Wing and Lennon H T Choy, "Let the Buyer or Seller Beware : Measuring Lemons in the Housing Market under Different Doctrines of Law Governing Transactions and Information," *The Journal of Law & Economics* 54, no. 4 (2011), 3.

<sup>3</sup> Cecil H Fox, "Caveat Emptor — Let the Buyer Beware," *Journal of Histotechnology* (1983), hlm. 63. Charles T Leviness, "Caveat Emptor Versus Caveat Venditor," *Maryland Law Review* 7, no. 3 (1943), 177.

<sup>4</sup> Muhammad Hafiz and Mohd Shukri, "The Application of Caveat Emptor and Caveat Venditor Doctrines from Civil and Islamic Perspectives," *Malaysian Journal of Law and Society* 28 (2021), 93. Shalu Nigam, "From Caveat Emptor to Caveat Venditor: The Consumer Protection Act 2019 And the Consumer Rights Shalu," *Legal News and Views* 34, no. 3 (2020), 2-7. Pramod Kumar Shrivastava and Shilpa Bahl Khan, Ferojuddin M A, Manisha Singh, "Concept of Caveat Venditor and Its Application in Healthcare and Education Sector," *Turkish Online Journal of Qualitative Inquiry* 13, no. 1 (2022), 217– 25.

<sup>5</sup> Fransisca Yanita Prawitasari et al., "Implementasi Prinsip Caveat Emptor Dan Caveat Venditor Dalam Kasus Peredaran Jamu Kuat Mengandung Bahan Kimia Obat," *Jurnal Kertha Patrika* 44, no. 1 (2022), 116–35.

adalah kewajiban untuk beriktikad baik. Pasal 5 huruf b UUPK menyebutkan bahwa kewajiban konsumen adalah beriktikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang/atau jasa. Adapun dalam Pasal 7 huruf a UUPK menyebutkan bahwa kewajiban pelaku usaha beriktikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya. Selain menjadi kewajiban pelaku usaha, iktikad baik juga merupakan salah satu haknya. Hal ini disebutkan dalam Pasal 6 huruf b bahwa pelaku usaha memiliki hak untuk mendapatkan perlindungan hukum dari tindakan konsumen yang tidak beriktikad baik.

Namun sebagaimana telah disebutkan di atas, hak dan kewajiban ini tidak ada uraian lebih lanjut dalam UUPK sehingga menimbulkan multi tafsir di lapangan. Multi tafsir ini tentu menimbulkan ketidakpastian hukum. Ketika kepastian hukum tidak ada, maka dalam norma hukum tersebut kehilangan salah satu nilainya.

Salah satu tindakan iktikad baik itu tidak hanya tertuang dalam transaksi tradisional dimana antara pembeli dan penjual langsung bertatapmuka dalam satu tempat. Namun hal ini juga harus mengikuti perkembangan zaman, dimana salah satu terjadinya transaksi terbesar sekarang dilakukan melalui media elektronik.

Salah satu yang dimaksud media elektronik dengan pengguna yang terbesar dan cukup masif adalah Lokapasar Shoope. Dalam prakteknya kita sering menjumpai permasalahan yang dialami terkhusus oleh konsumen, dimana dalam hal ini konsumen tidak merasa puas dengan adanya praktik transaksi elektronik ini yang di sebabkan beberapa hal.

Permasalahan-permasalahan yang acap kali dijumpai meliputi banyak hal diantaranya kualitas barang yang buruk atau produksi dari pabrik tidak memuaskan, tidak sesuai apa yang dideskripsikan dalam platform media elektronik dengan barang aslinya, kesalahan pembelian karena defisit informasi pada pendeskripsian barang tersebut, dll. Oleh karena itu apa makna iktikad baik tersebut dalam perlindungan konsumen dan apa ukurannya dalam transaksi online dalam interaksi dan transaksional konsumen terkhusus pada platform elektronik Shoope. Hal inilah yang menjadi kegelisahan akademik dalam penelitian ini.

Sehingga daripada itu maka yang menjadi tujuan dalam artikel ini adalah untuk menguraikan: makna iktikad baik dalam bagi konsumen dan pelaku usaha dalam transaksi elektronik lokapasar shopee, dan parameter kewajiban iktikad baik bagi konsumen dan pelaku usaha dalam transaksi elektronik lokapasar shopee.

## **Metode**

Penelitian ini termasuk dalam jenis penelitian normatif. Pendekatan penelitian hukum yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan perundang-undangan dan pendekatan konseptual. Bahan hukum yang digunakan dalam penelitian ini adalah bahan hukum primer, sekunder dan tersier yang sesuai dengan pokok penelitian ini, teknik pengumpulan bahan hukum yang digunakan penelitian ini adalah teknik dokumen dan kepustakaan, dan penelusuran data online. Analisis bahan hukum yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitatif, mendalam, dan komperhensif.

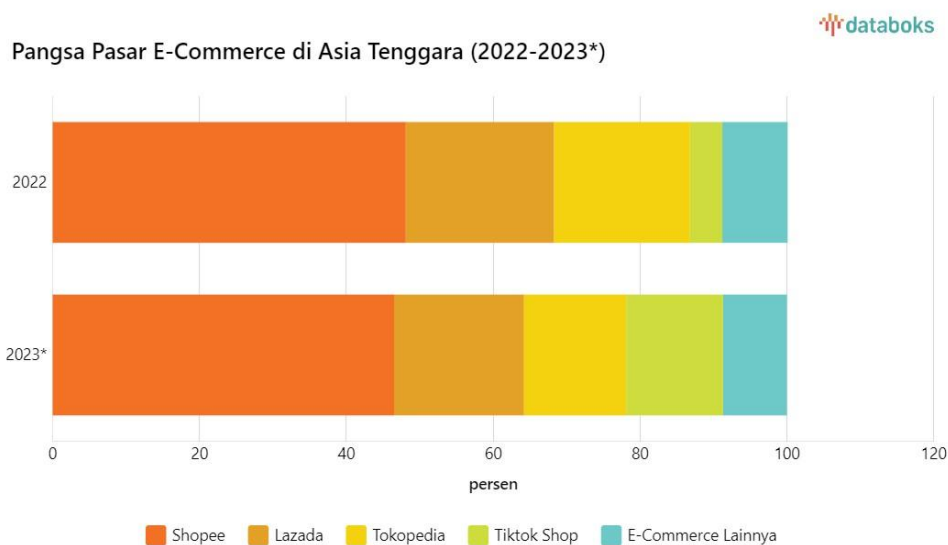
## **Hasil dan Pembahasan**

## Makna Iktikad Baik Dalam Tranksaksi Elektronik Lokapasar Shopee

Transaksi elektronik merupakan pembelian dan penjualan barang atau jasa di Internet. *E-commerce* dipergunakan untuk mengejar aktivitas komersial melalui alat elektronik. Hal ini didasarkan pada pemrosesan elektronik dan transmisi informasi (teks, video, audio). Perdagangan elektronik melibatkan banyak kegiatan seperti barang dan jasa, pengiriman secara elektronik informasi digital, lelang elektronik, pemasaran langsung ke konsumen.<sup>6</sup>

Shoope adalah salah satu Lokapasar yang ada di Indonesia yang cukup mendominasi dan menjadi favorit konsumen untuk mengakses produk yang dikehendaknya. Hal ini dapat dilihat pada gambar di bawah:

**Gambar 1:** Pangsa Pasar E-Commerce di Asia Tenggara 2022-2023



Sumber:  
Momentum Works

Informasi Lain:  
estimasi

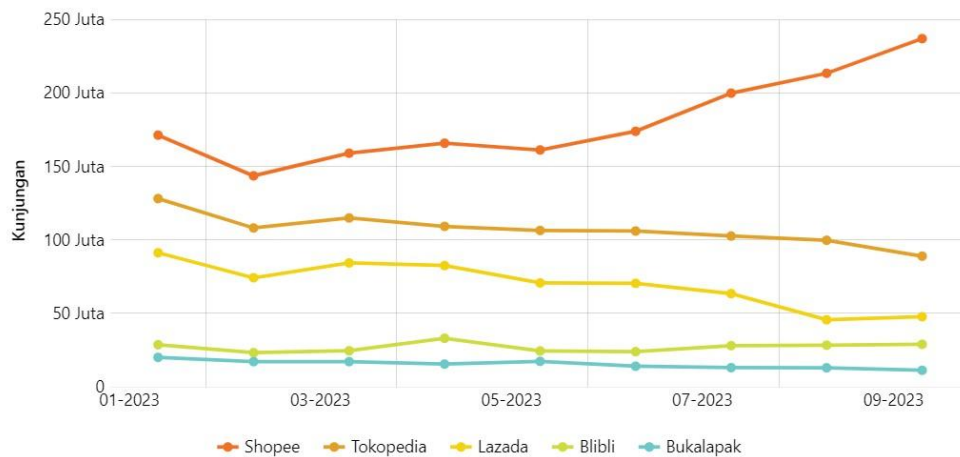
**Sumber:** Momentum Works

**Gambar 2:** Jumlah Kunjungan ke 5 Situs E-Commerce Terbesar di Indonesia (Januari-September 2023)

<sup>6</sup> Margarita Išoraitė and Neringa Miniotienė, "Electronic Commerce: Theory and Practice," *IJBE (Integrated Journal of Business and Economics)* 2, no. 2 (2018): 73, <https://doi.org/10.33019/ijbe.v2i2.78>.

Jumlah Kunjungan ke 5 Situs E-Commerce Terbesar di Indonesia (Januari-September 2023)\*

databoks



Sumber:  
Similarweb

Informasi Lain:  
e-commerce kategori marketplace

**Sumber:** Similarweb

Grafik kedua di atas yang merupakan data dari Mililarweb menunjukkan bahwa shopee adalah e-commerce kategori Lokapasar dengan pengunjung terbanyak di Indoneia. Pada September 2023 yang lalu, Shopee tercatat menerima 237 juta kunjungan, melesat sekitar 38% dibandingkan posisi awal tahun (year-to-date/ytd).

Pertumbuhan pengunjung Shopee di atas jauh melampaui para pesaing utamanya, yaitu Tokopedia, Lazada, Blibli, dan Bukalapak. Pada September 2023, Tokopedia tercatat meraih 88,9 juta kunjungan, merosot 31% dibanding awal tahun. Dalam periode yang sama perolehan situs Lazada anjlok 48% jadi 47,7 juta kunjungan, Blibli tumbuh 1% jadi 28,9 juta kunjungan, dan Bukalapak merosot 44% jadi 11,2 juta kunjungan.

Hal di atas menandakan peluang transaksi terbesar dalam e-commerce ada di Lokapasar Shopee. Transaksi tersebut diwujudkan dalam kontrak atau perjanjian antara konsumen dengan Lokapasar jika produk yang ditawarkan dikelola Lokapasar tersebut, atau dengan *retail online*, yaitu Pedagang (*Merchant*) yang melakukan Perdagangan Melalui Sistem Elektronik dengan sarana berupa situs web atau aplikasi secara komersial yang dibuat, dikelola, dan/atau dimiliki sendiri.

Kontrak antara konsumen dengan *retail online* di Lokapasar Shopee, tentu harus dijalankan sesuai dengan asas-asas hukum yang berlaku, salah satunya adalah harus didasarkan pada asas iktikad baik. Transaksi elektronik di Indonesia memiliki dasar hukum yaitu Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik sebagaimana diubah oleh Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik sebagaimana diubah oleh Undang-Undang

Nomor 1 Tahun 2024 tentang Perubahan kedua atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik.

Dalam undang-undang versi asli, Iktikad Baik disebutkan 4 (empat) kali, kemudian dalam undang-undang versi perubahan pertama, Iktikad Baik tidak disebutkan sama sekali, kemudian dalam undang-undang versi perubahan yang kedua, Iktikad Baik disebutkan 2 (dua) kali. Pada undang-undang versi asli, Iktikad Baik disebutkan dalam Pasal 3 bahwa Pemanfaatan Teknologi Informasi dan Transaksi Elektronik dilaksanakan berdasarkan asas kepastian hukum, manfaat, kehati-hatian, iktikad baik, dan kebebasan memilih teknologi atau netral teknologi.

Memperhatikan pemuatan Iktikad Baik dalam UU ITE, dapat diketemukan bahwa dalam transaksi elektronik, Iktikad Baik berposisi sebagai posisi aslinya yaitu asas hukum dalam perjanjian, kemudian yang kedua sebagai kewajiban yang harus dijunjung tinggi oleh pengguna teknologi informasi dan transaksi elektronik termasuk di dalamnya adalah konsumen dan pelaku usaha yang melakukan transaksi elektronik (e-Commerce) dalam Lokapasar Shopee.

Setelah ditilik lebih jauh, baik sebagai kewajiban maupun sebagai asas, tidak ada sanksi hukum bagi para pihak yang melanggar Iktikad Baik ini. Iktikad Baik sebagai asas dalam penyelenggaraan teknologi informasi dan transaksi elektronik ditujukan untuk memperkuat pelaksanaan teknologi informasi dan transaksi elektronik tersebut. Namun secara teoretis asas-asas ini bukan merupakan norma hukum, di mana ketika pelaku usaha melanggarnya dapat dijadikan tidak mendapat hukuman, sebab asas hukum tidak memiliki operator untuk pelaksanaannya.

Hal di atas sesuai dengan rekomendasi perubahan UUPK dalam Dokumen Pembangunan Hukum Tahun 2017 bahwa dalam teknik penulisan norma, penyebutan asas tidak diperlukan, karena tidak akan operasional (tidak memiliki operator norma). Asas adalah nilai-nilai yang menjiwai seluruh norma yang berisi pengaturan. Hal ini sejalan dengan petunjuk nomor 98 Lampiran II Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2011 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-undangan. Dalam petunjuk huruf c dikatakan bahwa ketentuan yang mencerminkan asas, maksud dan tujuan seharusnya masuk dalam ketentuan umum dan tidak dirumuskan tersendiri dalam pasal atau bab. Oleh karena itu sebaiknya norma yang menyebutkan asas-asas diubah, cukup elaborasi asas yang ada dalam Naskah Akademik atau dimasukkan dalam Bab I ketentuan umum.<sup>7</sup>

Terlepas dari aturan penulisan asas hukum di atas, penormaan asas-asas perlindungan UU ITE menandakan urgensi asas dari asas-asas tersebut bagi penyelenggaraan teknologi informasi dan transaksi elektronik. Selain itu dalam peraturan perundang-undangan tidak semua berisi norma hukum, yaitu norma yang berisi perintah, kedaulatan, kewajiban dan sanksi.

Makna Iktikad Baik dalam transaksi elektronik tidak begitu gamblang dijelaskan dalam UU ITE yang telah disebutkan di atas, namun dalam penjelasan iktikad baik sebagai asas, terdapat petunjuk untuk memberikan makna iktikad baik dalam transaksi elektronik yaitu sebagai berarti asas yang digunakan para pihak dalam melakukan Transaksi Elektronik tidak bertujuan untuk secara sengaja dan

---

<sup>7</sup> Badan Pembinaan Hukum Nasional Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia, *Dokumen Pembangunan Hukum Tahun 2017* (Jakarta: Badan Pembinaan Hukum Nasional Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia, 2016), hlm. 813-814

tanpa hak atau melawan hukum mengakibatkan kerugian bagi pihak lain tanpa sepengetahuan pihak lain tersebut.

Berdasarkan penjelasan di atas, maka dapat dirangkai bahwa makna iktikad baik dalam transaksi elektronik adalah transaksi elektronik tersebut tidak ditujukan untuk mengakibatkan kerugian bagi semua pihak, baik bagi konsumen maupun bagi pelaku usaha, baik melalui suatu transaksi yang melawan hukum atau transaksi yang tidak disandarkan kepada hak hukum. Sehingga dapat dipahami juga sebaliknya, jika perbuatan yang dilakukan para pihak, baik konsumen maupun pelaku usaha yang didasarkan kepada hak hukum atau perbuatan yang didasarkan kepada hukum dalam sebuah transaksi elektronik dan perbuatan tersebut mengakibatkan kerugian yang dialami oleh para pihak, baik konsumen ataupun pelaku usaha, maka transaksi tersebut tidak dapat dikatakan keluar dari makna iktikad baik dalam transaksi elektronik.

Perbuatan Melawan Hukum (PMH) sebagai makna Iktikad Baik dalam transaksi elektronik adalah secara etimologi merupakan translasi dari kata *onrechtmatige daad* (bahasa Belanda) atau dalam bahasa Inggris dikenal dengan istilah “*tort*”. Terdapat beberapa sarjana yang memaknainya dengan “melanggar”, namun ada pula yang memberikan arti dengan “melawan”. Namun yang lebih tepat adalah menerjemahkan *onrechtmatige daad* sebagai “perbuatan melawan hukum” daripada “perbuatan melanggar hukum” dengan beberapa argumentasi, yaitu: pertama, dalam kata “melawan” mengandung sifat pasif dan aktif. Kedua, kata tersebut secara substantif lebih luas cakupannya dari kata “melanggar”. Kata melanggar cakupannya hanya pada perbuatan yang didasarkan pada kesengajaan saja, sedangkan kata “melawan” dapat mencakup perbuatan yang disengaja ataupun karena lalai.<sup>8</sup>

Pemaknaan terhadap PHM mengalami perkembangan dari pemaknaan sempit menuju pemaknaan yang luas. Sebelum tahun 1919 PMH diartikan secara sempit yaitu “tiap perbuatan yang bertentangan dengan hak orang lain yang timbul karena undang-undang atau tiap perbuatan yang bertentangan dengan kewajiban hukumnya sendiri yang timbul karena undang-undang”.<sup>9</sup> Namun pada akhir abad ke-19, kesadaran masyarakat menghendaki PMH untuk dimaknai secara luas. Setelah tahun 1919, PMH diartikan secara luas yaitu sebagai berbuat atau tidak berbuat yang bertentangan dengan atau melanggar hak subyektif orang lain, kewajiban hukum pelaku, kaidah kesusilaan, atau keputusan di masyarakat.<sup>10</sup>

Selain itu, pengertian PMH juga ditemukan dalam doktrin. M.A. Moegni Djojodirjo<sup>11</sup> mengemukakan definisi dari PMH secara luas sebagaimana dikutip oleh Ridwan Khairandy adalah perbuatan atau kealpaan, yang bertentangan dengan orang lain atau bertentangan dengan kewajiban hukum si pelaku sendiri atau

---

<sup>8</sup> Jaap Hijma Rosa Agustina, Sunarnoko, Hans Niewenhuis, *Hukum Perikatan (Law of Obligations)*, *Seri Unsur-Unsur Penyusun Bangunan Negara Hukum* (Denpasar: Pustaka Larasan; Universitas Indonesia; Universitas Leiden; Universitas Groningen. Retrieved, 2012), hlm. 3.

<sup>9</sup> Ridwan Khairandy, *Hukum Kontrak Indonesia Dalam Perspektif Perbandingan (Bagian Pertama)* (Yogyakarta: FH UII Press, 2014)..., hlm. 301.

<sup>10</sup> Y. Sari Murti Widiastuti, *Asas-Asas Pertanggungjawaban Perdata (Bagian Pertama)* (Yogyakarta: Cahaya Atma Pustaka, 2020), hlm. 24

<sup>11</sup> Suhendro, *Tumpang Tindih Pemahaman Wanprestasi & Perbuatan Melawan Hukum Dalam Wacana Akademik Dan Praktik Yudisial* (Yogyakarta: FH UII Press, 2014), hlm. 114-115.

bertentangan baik dengan kesusilaan, maupun dengan sikap kehati-hatian yang harus diindahkan dalam pergaulan hidup terhadap orang lain atau benda.<sup>12</sup>

Rosa Agustina juga mengemukakan bahwa PMH adalah perbuatan yang melanggar hak (subyektif) orang lain atau perbuatan (atau tidak berbuat) yang bertentangan dengan kewajiban menurut undang-undang atau bertentangan dengan apa yang menurut hukum tidak tertulis yang seharusnya dijalankan oleh seseorang dalam pergaulannya dengan semua warga masyarakat dengan mengingat adanya alasan pembenar.<sup>13</sup>

Iktikad Baik pada dasarnya satu asas fundamental dalam hukum perjanjian. Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPerdata) dalam pasal 1338 ayat 3 menyebutkan bahwa suatu perjanjian harus dilaksanakan dengan iktikad baik. Pelaksanaan perjanjian dengan berdasarkan iktikad baik dengan memperhatikan secermat mungkin dan berpegang pada kaidah kepatutan dan kesusilaan. Hal ini merupakan tujuan esensial dari sebuah perjanjian. Dalam Islam, iktikad baik tidak lebih dari sekadar prinsip etika pada saat ini dan secara ketat berada dalam keyakinan umat Islam. Itikad baik adalah istilah abstrak dan komprehensif yang mencakup keyakinan atau motif yang tulus tanpa niat jahat atau keinginan untuk menipu orang lain.<sup>14</sup>

Asas itikad baik berasal dari bahasa Latin *bonafid* yang berarti upaya yang jujur dan tulus. Badan Pembinaan Hukum Nasional (BPHN) pada Simposium Hukum Perdata Nasional tahun 1981 mendefinisikan itikad baik sebagai: (1) Jujur pada waktu membuat kontrak; (2) Suatu perjanjian antara para pihak dianggap beritikad baik apabila dibuat secara tertulis dan disaksikan oleh para pejabat pada waktu pembuktian (walaupun telah diajukan keberatan terhadap hal tersebut); (3) Sudah selayaknya untuk meninjau kembali tingkah laku para pihak dalam pelaksanaan perjanjian kontraktual pada waktu pelaksanaan dengan tujuan untuk mencegah terjadinya malpraktek dalam pelaksanaan perjanjian tersebut.<sup>15</sup>

Iktikad baik memiliki dua pengertian, yaitu: (1) itikad baik dalam arti obyektif, bahwa suatu perjanjian yang dibuat harus dilaksanakan dengan mengindahkan norma-norma kepatutan dan kesusilaan yang berarti bahwa perjanjian tersebut harus dilaksanakan sedemikian rupa sehingga tidak merugikan salah satu pihak. Konsekuensinya adalah hakim dapat melakukan peninjauan kembali terhadap isi perjanjian yang telah dibuat oleh para pihak apabila

---

<sup>12</sup> Ridwan Khairandy, *Hukum Kontrak Indonesia Dalam Perspektif Perbandingan (Bagian Pertama)*.

<sup>13</sup> Jaap Hijma, Rosa Agustina, Sunarnoko, Hans Niewenhuis, *Hukum Perikatan (Law of Obligations), Seri Unsur-Unsur Penyusun Bangunan Negara Hukum* (Denpasar: Pustaka Larasan; Universitas Indonesia; Universitas Leiden; Universitas Groningen. Retrieved, 2012), hlm. 3.

<sup>14</sup> Mahmoud Fayyad, "Measures of the Principle of Good Faith in European Consumer Protection and Islamic Law, a Comparative Analysis," *Arab Law Quarterly* 28, no. 3 (2014): 205–30, <https://doi.org/10.1163/15730255-12341283>. Muhammad Khan et al., "Good Faith Principles in Islamic Contract Law: A Comparative Study with Western Contract Law," *Korea International Trade Research Institute* 15, no. 6 (2019): 143–59, <https://doi.org/10.16980/jitc.15.6.201912.143>.

<sup>15</sup> Ery Agus Priyono, "Peranan Asas Itikad Baik Dalam Kontrak Baku ( Upaya Menjaga Keseimbangan Bagi Para Pihak)," *Diponegoro Private Law Review* 1, no. 1 (2017): 1689–99, <https://revistas.ufjf.br/index.php/rce/article/download/1659/1508%0Ahttp://hipatiapress.com/hpjournals/index.php/qre/article/view/1348%5Cnhttp://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1080/09500799708666915%5Cnhttps://mckinseysociety.com/downloads/reports/Educati>.



pelaksanaan perjanjian tersebut akan bertentangan dengan itikad baik; (2) itikad baik dalam arti subyektif, yaitu pengertian itikad baik yang terletak pada sikap batin seseorang. Dalam hukum benda, itikad baik biasanya diartikan sebagai kejujuran.<sup>16</sup>

Penerapan iktikad baik dalam suatu kontrak merupakan faktor penting agar pihak yang beritikad baik akan mendapatkan perlindungan hukum yang wajar, sedangkan pihak yang tidak beritikad baik berhak merasakan akibat dari ketidakjujurannya. Itikad baik juga dapat dilihat pada saat mulai berlakunya perbuatan hukum atau pada saat dilaksanakannya hak dan kewajiban yang terdapat dalam hubungan hukum tersebut

Itikad baik bukanlah niat yang sama, tetapi itikad baik adalah penggunaan perjanjian yang adil dan wajar. Kontrak e-commerce muncul ketika salah satu pihak menerima apa yang ditawarkan oleh pihak lain. Sebelum konsumen setuju untuk melakukan transaksi bisnis maka syarat-syarat penggunaan atau ketentuan penggunaan pada umumnya diketahui oleh calon pembeli untuk mengetahui dan memahami syarat-syarat penggunaan yang ditetapkan oleh pihak penyedia. Oleh karena itu, iktikad baik berupa kejujuran sangat diperlukan untuk menjaga norma-norma seperti batas usia untuk bertransaksi (untuk anak-anak tidak diperbolehkan melakukan transaksi). Demikian juga pelaku usaha harus segera memenuhi kewajibannya untuk memastikan bahwa barang yang dijual disediakan sesuai dengan kondisi yang diinginkan oleh konsumen. Dengan cara ini kepenuhan prinsip iktikad baik dapat terlihat.

### **Parameter Kewajiban Iktikad Baik Bagi Konsumen dan Pelaku Usaha Dalam Transaksi Elektronik Lokapasar Shopee**

UU ITE sebagai basis transaksi elektronik di Indonesia, tidak memberikan definisi yang pasti walaupun dalam undang-undang tersebut konsumen disebutkan. Namun dalam peraturan di bawah UU ITE, seperti dalam Peraturan Pemerintah Nomor 80 Tahun 2019 tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik (PMSE), konsumen didefinisikan sebagai setiap pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan.

Pasal 4 UUPK sebagai *Ius Constitutum* (hukum yang berlaku) dalam perlindungan konsumen dan merupakan undang-undang payung bagi perlindungan konsumen di Indonesia menetapkan beberapa hak konsumen, yaitu: (1) hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengonsumsi barang dan/atau jasa; (2) hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa; (3) hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan; (4) hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut; (5) hak untuk mendapat pembinaan dan pendidikan konsumen; (6) hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif; (7) hak

---

<sup>16</sup> Sa'ida Rusdiana dan Sularto Antari Innaka, "Penerapan Asas Itikad Baik Tahap Prakontraktual Pada Perjanjian Jual Beli Perumahan," *Mimbar Hukum* 24, no. 3 (2012).

untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya; (8) hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.

Selain terdapat beberapa hak yang melekat pada konsumen, hukum juga memberikan beberapa kewajiban yang harus dilakukan oleh konsumen. UUPK sebagai *ius constitutum* bagi perlindungan konsumen di Indonesia, dalam Pasal 5 menetapkan beberapa kewajiban yang dipikul konsumen, yaitu: (1) Membaca atau mengikuti petunjuk informasi dan prosedur pemakaian atau pemanfaatan barang dan/atau jasa, demi keamanan dan keselamatan; (2) Beritikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang dan/atau jasa; (3) Membayar sesuai dengan nilai tukar yang disepakati; (4) Mengikuti upaya penyelesaian hukum sengketa perlindungan konsumen secara patut.

Terhadap kewajiban-kewajiban konsumen yang telah ditetapkan dalam UUPK, jika konsumen mengalami kerugian karena mengabaikan kewajiban-kewajiban tersebut, maka secara hukum konsumen tersebut akan kehilangan hak untuk memperoleh ganti rugi, kompensasi dan penggantian barang.

Hak dan juga kewajiban konsumen di atas, tidak ditemukan dalam UU ITE, dengan demikian hak dan kewajiban konsumen di atas harus diperhatikan semua model transaksi termasuk dalam transaksi elektronik. Salah satu kewajiban konsumen di atas yang menjadi pembahasan dalam tulisan ini adalah kewajiban iktikad baik. Konsumen wajib beritikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang dan/atau jasa. Memperhatikan teks hukum ini, maka dapat diketahui bahwa kewajiban iktikad baik dari konsumen dalam sebuah transaksi elektronik adalah pada saat melakukan transaksi itu sendiri.

Berdasarkan hal di atas, maka tidak ada kewajiban bagi konsumen untuk beritikad baik pada fase pratransaksi dan purnatransaksi. Pratransaksi konsumen adalah tahap sebelum adanya perjanjian jual beli/transaksi konsumen atau keadaan-keadaan/ peristiwa-peristiwa yang terjadi sebelum konsumen memutuskan untuk membeli dan memakai produk yang diedarkan oleh pelaku usaha.

Pada tahap ini, sesuai dengan haknya sebagai konsumen, ia dapat mencoba mencari informasi mengenai produk yang ada di Pasarloka, membandingkan harganya dengan produk yang serupa. Informasi tersebut bisa didapat melalui, deskripsi produk, membaca ulasan konsumen terdahulu, memperhatikan *rating* yang telah diberikan oleh konsumen terdahulu, dan dapat juga mempertimbangkan tingkat kelarisan produk tersebut.

Tahap transaksi, ketika konsumen sudah mendapatkan hak atas informasi dari produk yang dikehendaknya, kemudian konsumen menggunakan hak atas memilih produk (menentukan) pilihan berdasarkan informasi yang didapat. Apabila konsumen sudah memasukkan produk ke keranjang dan meng “klik” menu “beli” di website atau aplikasi shopee, maka pada saat itu telah lahir perjanjian antara konsumen dengan pelaku usaha. Sebab meng “klik” menu “beli” di website atau aplikasi Shopee adalah bentuk penerimaan terhadap penawaran produk yang dilakukan pelaku usaha di Lokapasar Shopee. Hal ini sesuai dengan konsep perjanjian sebagai bertemunya penawaran (*ijab*) dan penerimaan (*qabul*) sebagai

wujud bertemunya kehendak.<sup>17</sup> Pada tahap transaksi inilah, disepakati apa yang menjadi hak dan kewajiban para pihak, termasuk cara-cara pemenuhannya.

Tahap purnatransaksi, transaksi yang telah dibuat oleh konsumen dan pelaku usaha di Lokapasar Shopee, tentunya harus direalisasikan, yaitu dalam bentuk pemenuhan hak dan kewajiban dari masing-masing pihak sesuai dengan yang telah diperjanjikan. Tahap pengikatan perjanjian pada hakikatnya hanyalah awal yang masih harus diurus dengan perbuatan pelaksanaannya. Sebab menurut sifatnya, perjanjian jual beli adalah perjanjian obligatoir.

Dalam perjanjian jual beli antara konsumen dan pelaku usaha, yang diharapkan oleh keduanya adalah bahwa pelaku usaha memenuhi kewajibannya untuk menyerahkan barang yang dijualnya kepada konsumen, begitu juga sebaliknya, konsumen harus membayar harga yang telah disepakatinya. Kewajiban konsumen dan pelaku usaha yang harus dilaksanakan tersebut itulah yang disebut dengan prestasi.

Prestasi (*prestatie, performance*) adalah salah satu unsur dari perikatan. Prestasi adalah kewajiban yang harus dipenuhi oleh debitor (pelaku usaha). di dalam kontrak atau perjanjian, prestasi adalah kewajiban kontraktual (*contractual obligation*). Kewajiban kontraktual tersebut dapat berasal dari:<sup>18</sup> (1) Kewajiban yang ditentukan oleh peraturan perundang-undangan, (2) Kewajiban yang diperjanjikan para pihak dalam perjanjian atau kontrak, (3) Kewajiban yang harus diharuskan dalam oleh kepatutan dan kebiasaan.

Merujuk pada asal dari kewajiban kontraktual di atas, maka dapat dipastikan bahwa kewajiban untuk memenuhi prestasi dalam hubungan pelaku usaha dan konsumen tidak hanya berasal dari kontrak yang dibangun keduanya, akan tetapi juga berasal dari kewajiban yang ditentukan oleh peraturan perundang-undangan, yaitu Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

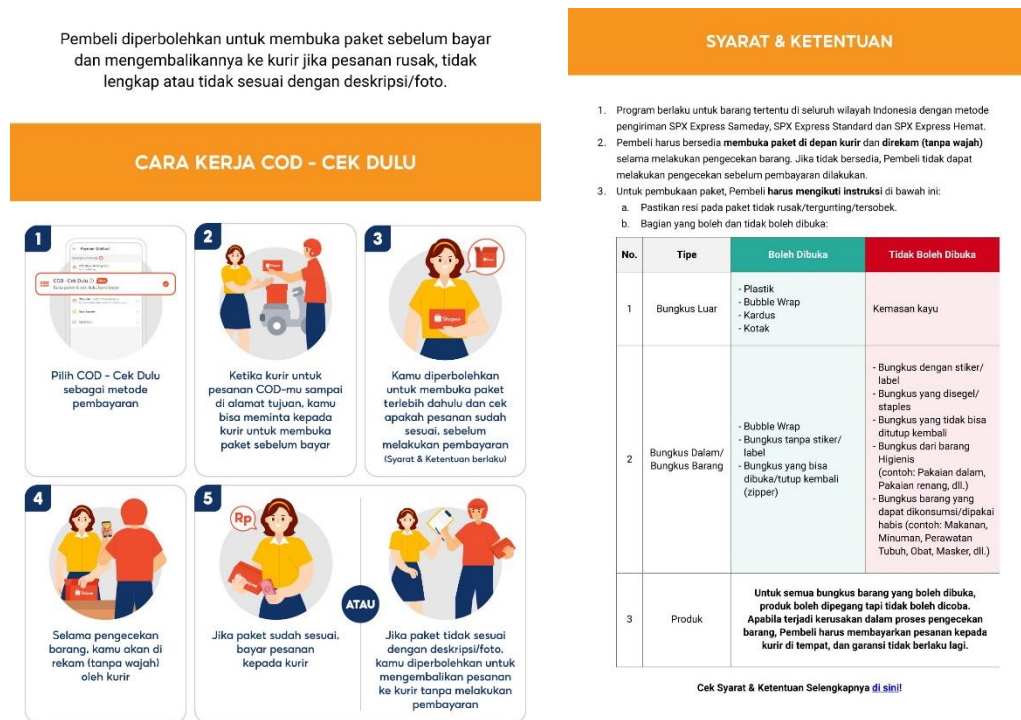
Berdasarkan uraian di atas, dapat diketahui bahwa ukuran kewajiban iktikad baik dari konsumen adalah pertama, pemenuhan prestasi berupa pembayaran harga sesuai dengan yang telah disepakati. Dalam konteks ini ketika konsumen sudah mengeklik “beli”, selanjutnya melakukan pembayaran dengan metode pembayaran yang telah dipilih oleh konsumen. Ketika pembayaran melalui mekanisme *Chash on Delivery* (COD). Lokapasar Shopee memberi ketentuan sebagai dalam gambar di bawah:

---

<sup>17</sup> Syamsul Anwar, *Hukum Perjanjian Syariah: Studi Tentang Teori Akad Dalam Fiqih Muamalat* (Jakarta: Rajawali Press, 2007).

<sup>18</sup> Ridwan Khairandy, *Hukum Kontrak Indonesia Dalam Perspektif Perbandingan (Bagian Pertama)* (Yogyakarta: FH UII Press, 2014), hlm. 270.

**Gambar 3: Prosedur COD Cek Dulu**



**Sumber: Shopee**

Cek dulu sebelum bayar berdasarkan gambar di atas adalah dilakukan ketika kurir yang mengantarkan produk konsumen adalah kurir di bawah naungan Shopee. Hal ini diperbolehkan karena kurir tersebut merupakan bagian dari Shopee itu sendiri, sehingga ketika konsumen membuka langsung barang tersebut dan mengecek kesesuaian antara barang dengan yang dideskripsikan, seperti ketika di toko offline di mana konsumen dan pelaku usaha bertemu secara nyata. Adalah merupakan pelanggaran terhadap kewajiban iktikad baik, jika dalam pengecekan produk tersebut konsumen secara tidak jujur mengatakan bahwa produk tersebut tidak sesuai dengan deskripsi, padahal kenyataannya telah sesuai.

Terdapat beberapa ketentuan yang telah dibuat oleh Shopee sebagai Lokapasar yang mempertemukan konsumen dengan pelaku usaha terkait “COD cek dulu”. Ketentuan tersebut sebagaimana gambar di bawah:

**Gambar 4: Syarat dan Ketentuan COD Cek Dulu**

## SYARAT & KETENTUAN

1. Program COD - Cek Dulu merupakan program di mana Pembeli diperbolehkan untuk membuka paket sebelum membayar dan mengembalikannya ke kurir apabila pesanan rusak, tidak lengkap atau tidak sesuai dengan deskripsi/foto.
2. Program berlaku untuk barang tertentu di seluruh wilayah Indonesia dengan metode pengiriman SPX Express Sameday, SPX Express Standard dan SPX Express Hemat.
3. Pembeli harus bersedia **membuka paket di depan kurir dan direkam (tanpa wajah)** selama melakukan pengecekan barang. Jika tidak bersedia, Pembeli tidak dapat melakukan pengecekan sebelum pembayaran dilakukan.
4. Pembeli harus mengembalikan semua produk dalam **1 (satu) paket kiriman** meskipun hanya salah satu produk yang tidak sesuai dengan deskripsi produk tersebut. (Contoh: Pembeli menerima 3 potong baju di mana 1 baju rusak, maka Pembeli harus mengembalikan SEMUA baju sekaligus). Apabila Pembeli ingin mengembalikan salah 1 (satu) produk saja, Pembeli dapat mengajukan pengembalian seperti biasa melalui aplikasi Shopee di halaman Rincian Pesanan.
5. Untuk pembukaan paket, Pembeli harus mengikuti instruksi di bawah ini.
  - a. Pembeli **tidak boleh** merusak/menggunting/menyobek resi pada paket.
  - b. Bungkus lapisan paling luar pada paket (plastik, kardus, kotak, *bubble wrap*) **boleh dibuka** kecuali **kemasan kayu**.
  - c. Bungkus dari barang Higienis (Contoh: Pakaian dalam, Pakaian renang, Sarung tangan medis, dll.) atau bungkus dari barang yang dapat dikonsumsi/ dipakai habis (Contoh: Makanan/Minuman, Perawatan tubuh, Obat-obatan, Masker, Kontak lensa, cairan seperti Parfum, Tinta, Lem, dll.) **tidak boleh dibuka/dirusak**.

- d. Bungkus barang bagian dalam yang **tidak boleh dibuka/dirusak** termasuk:
    - Stiker
    - Tag/label produk
    - Segel pabrik
    - Staples
    - Plastik yang tidak dapat ditutup kembali (harus dirobek/gunting secara paksa)
  - e. Untuk semua bungkus barang yang boleh dibuka, produknya boleh dipegang tapi tidak boleh dicoba/dirusak.
6. Pembeli **tidak bisa** menggunakan opsi pembayaran COD (Bayar di Tempat) selama 60 hari apabila tidak mengikuti syarat & ketentuan program COD - Cek Dulu.

No.	Tipe	Boleh Dibuka	Tidak Boleh Dibuka
Khusus untuk pembelian <b>mystery box</b> , paket tidak boleh dibuka.			
1	Bungkus Luar		
2	Bungkus Dalam/ Bungkus Barang		
3	Produk	Untuk semua bungkus barang yang boleh dibuka, produk boleh dipegang tapi tidak boleh dicoba. Apabila terjadi kerusakan dalam proses pengecekan barang, Pembeli harus membayarkan pesanan kepada kurir di tempat, dan garansi tidak berlaku lagi.	

## Sumber: Shopee

Program “COD Cek dulu”, walaupun terbatas dengan disaksikan oleh kurir tertentu di Lokapasar Shopee, hal ini membedakan Shopee dengan Lokapasar lainnya, dan Shopee yang pertama kali menerapkan program ini, tentu hal ini memudahkan konsumen untuk langsung membatalkan transaksi yang dilakukannya barang yang diterimanya tidak sesuai dengan yang diperjanjikannya. Program ini dapat meminimalisir risiko dalam transaksi online, dan tentunya program ini berorientasi pada perlindungan konsumen.

Kedua, parameter kewajiban iktikad baik konsumen adalah kejujuran dalam memberikan ulasan online dan *rating* produk yang diterimanya. Memberikan ulasan memang bukan merupakan kewajiban konsumen, akan tetapi hanya opsional, namun jika konsumen memilih untuk memberikan ulasan, maka harus sesuai dengan kondisi yang sesungguhnya. Ulasan dan rating adalah tambahan informasi bagi konsumen selanjutnya sebelum membeli suatu produk.

Ulasan dapat juga berfungsi sebagai bahan koreksi bagi pelaku usaha. dengan ulasan yang jujur, maka pada satu sisi ikut dalam mempromosikan produk pelaku usaha dan memberikan tambahan informasi yang jujur bagi konsumen, begitu juga sebaliknya jika ulasan yang diberikan oleh konsumen tidak jujur, maka dapat berdampak pada citra buruk pelaku usaha dan juga dapat menjerumuskan konsumen setelahnya, sehingga jika terjadi kerugian akibat dari tindakan konsumen ini, maka konsumen tersebut harus bertanggung jawab.

Ketiga, iktikad baik konsumen diukur dengan kepatutannya dalam mengikuti upaya penyelesaian sengketa. Sengketa tersebut dapat terjadi dalam setiap lini kehidupan, tidak terkecuali dalam bisnis. Semakin banyak transaksi yang terjadi semakin lebar pintu terjadinya sengketa. Transaksi konsumen dan pelaku usaha adalah transaksi yang terus menerus terjadi, sengketa dengan demikian selalu mengitarinya. Sengketa tersebut harus diselesaikan dalam rangka untuk melanjutkan keberlangsungan kehidupan manusia secara damai dan harmonis dalam setiap

urusan termasuk urusan bisnis. Sengketa dalam bisnis membutuhkan penyelesaian yang cepat, informal dan sederhana, begitu pula dalam sengketa konsumen sebagai bagian dari sengketa bisnis.

Konsumen sebagai pihak yang mengadukan pelaku usaha maupun sebagai pihak yang diadukan oleh pelaku usaha, harus mengikuti upaya-upaya penyelesaian sengketa tersebut. Seperti hadir pada setiap tahapan penyelesaian. Tidak boleh menghindar ketika sudah dipanggil secara patut oleh lembaga penyelesai sengketa. Sehingga sengketa tersebut dapat selesai lebih cepat dari yang diestimasikan. Sebab sengketa bisnis harus diselesaikan secara cepat agar tidak mengganggu aktivitas bisnis dari keduanya.

**Gambar 5:** Ukuran Iktikad Baik Konsumen



**Sumber:** Data Diolah

Sebagaimana telah diuraikan pada bagian sebelumnya, bahwa Iktikad Baik adalah asas hukum. Dari asas hukum kemudian diturunkan menjadi norma hukum, selanjutnya dari norma hukum tersebut diturunkan menjadi teks hukum berupa undang-undang. Oleh karena itu, kewajiban iktikad baik dari konsumen yang diturunkan dari asas hukum iktikad baik itu sendiri adalah dapat diukur dari kewajiban-kewajiban yang melekat pada konsumen.

Terdapat tiga elemen yang dapat membangun perlindungan konsumen yang komprehensif, yaitu: pertama, Pemerintah dapat melakukan intervensi di pasar untuk memberikan perlindungan kepada konsumen. Dalam Islam hal ini diperbolehkan untuk menegakkan atau memulihkan keadilan ekonomi dan melindungi hak-hak konsumen. Negara-negara Islam berwenang penuh untuk campur tangan atau menggunakan kekuatan.

Campur tangan negara dibenarkan dalam hal-hal yang berkaitan dengan perdagangan dalam keadaan jika masyarakat membutuhkan komoditas dan beberapa anggota di antara masyarakat memiliki yang sama, penguasa dapat memaksa individu-individu tersebut untuk menjual surplus stok mereka dengan harga yang setara (*qimat al mitsl*) dan mereka tidak akan diizinkan untuk

mengeksploitasi situasi dengan membebankan harga yang melambung tinggi.<sup>19</sup> Bentuk intervensi pemerintah juga dapat berupa pendisiplinan, penegakan peraturan perundang-undangan, pengenaan sanksi dan ganti rugi, edukatif dan berbasis informasi.

Kedua, konsumen, perlindungan konsumen yang sempurna adalah perlindungan diri sendiri, hal ini dapat diwujudkan melalui pemberdayaan konsumen dan juga melalui pembentukan organisasi/asosiasi konsumen berbasis produk (seperti organisasi konsumen energi, asosiasi konsumen *e-commerce*, asosiasi konsumen jasa transportasi dan lain-lain) dan juga dapat dilakukan melalui partisipasi dalam kampanye untuk melindungi hak-hak dan kepentingannya.

Ketiga, selain 2 entitas di atas, pelaku usaha juga memiliki peran penting dalam hal perlindungan konsumen. Terdapat beberapa kewajiban pelaku usaha di samping juga hak pelaku usaha, hal-hal yang dilarang untuk dilakukan pelaku usaha serta terdapat pula prinsip praktik bisnis yang baik yang jika dilakukan oleh pelaku usaha maka dapat berdampak bagi perlindungan konsumen.

UUPK mendefinisikan pelaku usaha sebagai setiap orang perseorangan atau badan usaha, baik yang berbentuk badan hukum maupun bukan badan hukum yang didirikan dan berkedudukan atau melakukan kegiatan dalam wilayah hukum negara Republik Indonesia, baik sendiri maupun bersama-sama melalui perjanjian penyelenggaraan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi. Termasuk dalam lingkup definisi ini adalah Pelaku usaha yang termasuk dalam pengertian ini adalah perusahaan korporasi, BUMN, koperasi, importir, pedagang, distributor dan lain-lain.

Obyek yang diperdagangkan oleh pelaku usaha yaitu barang dan jasa (produk). Oleh UUPK barang didefinisikan sebagai setiap benda baik berwujud maupun tidak berwujud, baik bergerak maupun tidak bergerak, dapat dihabiskan maupun tidak dapat dihabiskan, yang dapat untuk diperdagangkan, dipakai, dipergunakan, atau dimanfaatkan oleh konsumen. Adapun jasa oleh UUPK didefinisikan sebagai setiap layanan yang berbentuk pekerjaan atau prestasi yang disediakan bagi masyarakat untuk dimanfaatkan oleh konsumen.

Definisi di atas tidak memberikan petunjuk bagi pelaku usaha dalam Perdagangan Melalui Sistem Elektronik (PMSE-Lokapsar/E-commerce). Untuk melihat definisi ini, maka perlu merujuk pada PP No. 80 Tahun 2019 tentang PMSE (PP PMSE), menurut PP ini, Pelaku Usaha PMSE adalah setiap orang perseorangan atau badan usaha yang berbentuk badan hukum atau bukan badan hukum yang dapat berupa Pelaku Usaha Dalam Negeri dan Pelaku Usaha Luar negeri dan melakukan kegiatan usaha di Bidang PMSE.

Uniknya dalam PP PMSE ini, selain pelaku usaha, Pedagang (*merchant*) juga diberikan definisi, yaitu pelaku usaha yang melakukan PMSE baik dengan sarana yang dibuat dan dikelola sendiri secara langsung atau melalui sarana milik PPMSE (Penyelenggara Perdagangan Melalui Sistem Elektronik). PPMSE menurut PP PMSE adalah pelaku usaha penyedia sarana Komunikasi Elektronik yang digunakan untuk transaksi perdagangan.

---

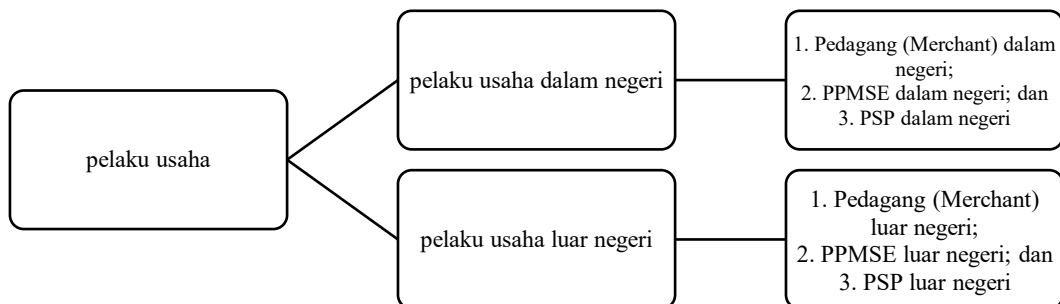
<sup>19</sup> Mushtaq Ahmad, *Business Ethics in Islam* (Islamabad: International Institute of Islamic Thought, 1995), hlm. 134

Kemudian dalam Peraturan Menteri Perdagangan Nomor 31 Tahun 2023 tentang Perizinan Berusaha, Periklanan, Pembinaan dan Pengawasan Pelaku Usaha dalam Perdagangan Melalui Sistem Elektronik, selain memuat definisi-definisi di atas, juga memperkenalkan *Retail Online* (RO) yaitu Pedagang (merchant) yang melakukan PMSE dengan sarana berupa situs web atau aplikasi secara komersial yang dibuat, dikelola, dan/atau dimiliki. Dengan pengertian ini, maka *retail online* ini tidak menggunakan PPMSE. RO dengan demikian merupakan varian dari Pelaku Usaha.

Peraturan menteri di atas juga memperkenalkan Lokapasar (marketplace), yaitu sebagai penyedia sarana yang sebagian atau keseluruhan proses transaksi berada dalam Sistem Elektronik berupa situs web atau aplikasi secara komersial sebagai wadah bagi Pedagang (*merchant*) untuk dapat memasang penawaran barang dan/atau Jasa. Shopee adalah termasuk dalam Lokapasar sebagai ia merupakan wadah bagi pedagang memasang penawaran produknya.

Secara detail pelaku usaha dalam peraturan menteri di atas dapat dilihat pada bagan di bawah ini:

**Gambar 6:** Pelaku Usaha Dalam Permendag No. 31 Tahun 2023



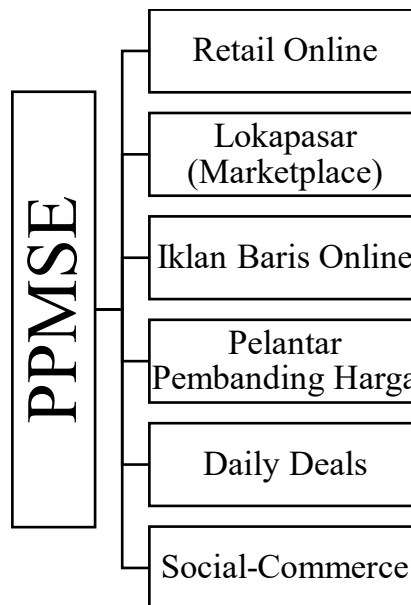
**Sumber:** Permendag No. 31 Tahun 2023

Berdasarkan bagan di atas, maka yang menjadi bahasan pelaku usaha dalam tulisan ini adalah pelaku usaha dalam dan luar negeri yang terdiri dari pedagang luar dan dalam negeri, serta PPMSE luar dan dalam negeri yang melakukan PMSE dan PPMSE sekaligus.

Selain itu, menurut Peraturan menteri di atas terdapat beberapa macam PPMSE yang diakui, yaitu sebagaimana gambar di bawah:

**Gambar 7:** PPMSE Menurut Permendag No. 31 Tahun 2023





**Sumber:** Permendag No. 31 Tahun 2023

Kajian dalam tulisan ini adalah pedagang yang menawarkan produknya dalam Lokapasar Shopee. Pedagang yang menawarkan produknya di Shopee tidak dijelaskan oleh UU ITE dan turunannya terkait dengan ukuran-ukuran kewajiban iktikad baiknya. Sebagaimana telah disebutkan di atas, bahwa iktikad baik adalah asas hukum yang darinya lahir norma hukum dan selanjutnya ditulis dalam teks hukum.

Kewajiban Iktikad Baik dalam melakukan usaha bagi pelaku usaha, di samping menjadi kewajiban pelaku usaha itu sendiri, juga menjadi kewajiban konsumen dalam melakukan transaksi Barang dan/atau pemanfaatan Jasa. Perbedaannya adalah jika iktikad baik sebagai kewajiban pelaku usaha meliputi semua tahapan dalam melakukan kegiatan usahanya, mulai sejak barang dirancang/diproduksi sampai pada tahap purna jual, sedangkan konsumen hanya diwajibkan beriktikad baik hanya ketika melakukan transaksi. Hal ini disebabkan karena peluang terjadinya kerugian bagi konsumen dimulai sejak produk tersebut dirancang/diproduksi oleh produsen (pelaku usaha), sedangkan konsumen berpeluang untuk dapat merugikan pelaku usaha mulai pada saat melakukan transaksi dengan pelaku usaha.<sup>20</sup>

Ukuran iktikad baik bagi pelaku usaha dapat dilihat dari beberapa hal, yaitu: *pertama*, pemenuhan kewajibannya yang meliputi:<sup>21</sup> (1) Memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan dan pemeliharaan; (2) Memperlakukan atau melayani konsumen secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;<sup>22</sup> (3) Menjamin mutu barang dan/atau jasa yang diproduksi dan/atau diperdagangkan

<sup>20</sup> Ibid, hlm. 54.

<sup>21</sup> Pasal 7 UUPK

<sup>22</sup> Penjelasan Pelaku usaha dilarang membeda-bedakan konsumen dalam memberikan pelayanan. Pelaku usaha dilarang membeda-bedakan mutu pelayanan kepada konsumen.

berdasarkan ketentuan standar mutu barang dan/atau jasa yang berlaku; (4) Memberi kesempatan kepada konsumen untuk menguji, dan/atau mencoba barang dan/atau jasa tertentu serta memberi jaminan dan/atau garansi atas barang yang dibuat dan/atau yang diperdagangkan.<sup>23</sup> (5) Memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang diperdagangkan. (6) Memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian.

**Tabel 1.** Ukuran Iktikad Baik Pelaku Usaha dalam Lokapasar Shopee

No.	Fase Iktikad baik	Ukuran Iktikad Baik	Bukti Implementasi di Lokapasar Shopee
1	Pra transaksi	Memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan dan pemeliharaan	<i>Merchant</i> (pedagang) baik yang official maupun yang non official berdasarkan pengecekan secara acak telah memberikan informasi ini
		Menjamin mutu barang dan/atau jasa yang diproduksi dan/atau diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu barang dan/atau jasa yang berlaku	Konsumen Lokapasar Shopee tidak memiliki cukup pengetahuan untuk menguji mutu barang. Akan tetapi pedagang telah memberikan deskripsi terkait mutu produknya.
2	Saat transaksi	Memberi kesempatan kepada konsumen untuk menguji, dan/atau mencoba barang dan/atau jasa tertentu serta memberi jaminan dan/atau garansi atas barang yang dibuat dan/atau yang diperdagangkan	Kewajiban yang tidak dapat direalisasikan dalam transaksi elektronik adalah kewajiban untuk memberi kesempatan kepada konsumen untuk menguji dan mencoba produk tertentu. Jika pun ada program “COD Cek Dulu”, hal tersebut hanya memberi kesempatan konsumen untuk melihat produk dan menyesuaikannya dengan deskripsi yang ada di Lokapasar Shopee, belum sampai pada kesempatan untuk mencoba produk-produk

<sup>23</sup> Penjelasan: Yang dimaksud dengan barang dan/atau jasa tertentu adalah barang yang dapat diuji atau dicoba tanpa mengakibatkan kerusakan atau kerugian

		tertentu. Ke depan untuk produk tertentu dalam program “COD Cek Dulu” perlu diperluas untuk dibuka kesempatan bagi konsumen untuk mencoba produk.
	Memperlakukan atau melayani konsumen secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif	Transaksi di Lokapasar Shopee yang non official, kadang pedagang menyuruh temannya melakukan fiktif order dan diminta memberi ulasan dan rating yang baik agar usahanya banyak peminatnya. Ini adalah bagian dari melayani konsumen secara tidak jujur. Transaksi di Lokapasar Shopee dengan tidak terdeskripsikannya data detail dari konsumen, maka pelayanan tanpa diskriminatif dapat dilaksanakan
3	Paska Transaksi	Memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang diperdagangkan
		Memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian

**Sumber:** Data Diolah

Ukuran iktikad baik paska transaksi di atas, Shopee sebagai Lokapasar telah menyediakan menu “pengajuan komplain” jika konsumen mengalami kerugian akibat penggunaan jasa yang diperdagangkan Pedagang (*Merchant*) atau jika konsumen mengalami kerugian akibat produk yang diterimanya tidak sesuai dengan yang diperjanjikan pedagang (*Merchant*). Adapaun ketentuannya dapat dilihat pada gambar di bawah:

**Gambar 8:** Ketentuan Pengajuan Komplain Shopee

 <b>A</b> <b>SAYA MENERIMA PRODUK YANG SALAH (SALAH UKURAN, WARNA, ATAU PRODUK)</b>	1. Perhatikan keseluruhan produk yang diterima dengan jelas. 	2. Data pengiriman pada paket harus terbaca & sesuai dengan resi pengiriman. 	3. Perhatikan kemasan paket yang diterima. 
 <b>B</b> <b>SAYA MENERIMA PRODUK YANG RUSAK (FUNGSI)</b>	1. Perhatikan bagian produk yang rusak (fungsi) dengan jelas. 	2. Video simulasi penggunaan produk dengan menjelaskan kerusakan fungsi produk 	3. Data pengiriman pada paket harus terbaca dan sesuai dengan resi pengiriman.  4. Perhatikan kemasan paket yang diterima. 
 <b>C</b> <b>SAYA MENERIMA PRODUK YANG RUSAK (FISIK)</b>	1. Perhatikan bagian produk yang rusak (fisik) dengan jelas. 	2. Data pengiriman pada paket harus terbaca dan sesuai dengan resi pengiriman. 	3. Perhatikan kemasan paket yang diterima. 
 <b>D</b> <b>SAYA MENERIMA PRODUK YANG KURANG (JUMLAH ATAU KELENGKAPAN)</b>	1. Perhatikan jumlah produk yang diterima dengan jelas. 	2. Data pengiriman pada paket harus terbaca dan sesuai dengan resi pengiriman. 	3. Perhatikan kemasan paket yang diterima. 
 <b>E</b> <b>SAYA MENERIMA PRODUK IMITASI</b>	1. Merekam proses scan kode QR pada produk yang memverifikasi keaslian produk, atau 	2. Membandingkan antara produk asli dan produk yang diterima, atau 	3. Membandingkan antara kemasan produk asli dan produk yang diterima. 

**Sumber:** Shopee

Berdasarkan gambar di atas, tentu konsumen harus melampirkan data-data dukung atas klaimnya, hal ini ditujukan untuk melindungi pelaku usaha dari iktikad tidak baik dari konsumen. Tips prosedur mengembalikan produk yang sudah diterima oleh konsumen di atas, wajib untuk diketahui oleh konsumen, oleh karena itu maka menjadi rasional jika kewajiban konsumen tidak hanya membaca atau mengikuti petunjuk informasi dan prosedur pemakaian atau pemanfaatan barang dan/atau jasa, demi keamanan dan keselamatan, namun juga membaca prosedur pengembalian produk.

Terdapat beberapa alasan yang diperbolehkan bagi konsumen Lokapasar Shopee untuk mengembalikan produk dan mendapatkan dananya kembali, yaitu:

**Gambar 9:** Ketentuan Pengembalian Produk Shopee

Alasan Pengembalian Barang/Dana		Solusi
Saya menerima pesanan namun bermasalah	Berubah Pikiran (Bebas Pengembalian)	Pengembalian Barang & Dana
	Pesanan sampai namun tidak lengkap/kosong	
	Penjual mengirim produk yang salah (salah ukuran, variasi, dll)	
	Produk rusak <ul style="list-style-type: none"> <li>• Produk tanpa kerusakan kemasan luar (dapat dikembalikan)</li> </ul>	
	Produk berbeda dengan deskripsi/foto	
	Produk tidak orisinal	
Saya tidak menerima pesanan saya	Semua pesanan tidak sampai	Pengembalian Dana (sebagian/penuh) tanpa pengembalian barang
	Pesanan sampai namun tidak lengkap/kosong	
	Produk rusak <ul style="list-style-type: none"> <li>• Produk tanpa kerusakan kemasan luar (tidak dapat dikembalikan)</li> <li>• Produk dengan kerusakan kemasan luar</li> </ul>	














**Sumber:** Shopee

Berdasarkan gambar di atas, maka berubah pikiran pun dapat menjadi alasan untuk melakukan pengembalian barang. Gambar di atas menginformasikan bahwa isi dalam pengajuan pengembalian barang/dana dapat berbeda-beda, tergantung alasan pengembalian yang dipilih. Konsumen tidak perlu menyertakan bukti untuk pengembalian barang/dana dengan alasan semua pesanan tidak sampai dan berubah pikiran (bebas pengembalian).

Seluruh langkah pengajuan pengembalian barang/dana adalah sama yang berbeda adalah dalam hal pembuktian. Hal ini dapat dilihat pada tabel di bawah:

**Tabel 2.** Pembuktian Pengebalian Produk Shopee

NO.	BENTUK PRODUK	ALAT BUKTI	CONTOH BUKTI
-----	---------------	------------	--------------

1	Produk Rusak	<p>Foto dan/atau video produk yang menunjukkan kerusakan fisik (misalnya retak atau cacat)</p> <p>Foto dan/atau video yang menunjukkan kondisi kemasan internal dan eksternal paket.</p>	<p><b>Contoh bukti Produk Rusak</b></p>  <p>  Foto produk rusak   Foto kondisi bagian dalam selama unboxing   Foto paket bagian lu (ragi) Handle With Care </p>
2	Produk tidak berfungsi secara baik	<p>Foto dan/atau video produk yang menunjukkan bahwa produk tidak berfungsi sebagaimana mestinya (elektronik yang tidak berfungsi meskipun tersambung ke sumber daya/baterai dimasukkan)</p>	
3	Produk tidak lengkap/hilang	<p>Foto dan/atau video paket yang diterima dan produk di dalamnya.</p> <p>Foto resi yang terlampir pada paket yang menunjukkan isi/berat paket yang seharusnya konsumen terima.</p> <p>Foto yang menunjukkan semua produk yang diterima dalam paket sedang ditimbang untuk menunjukkan berat sebenarnya.</p>	<p><b>Contoh bukti Produk Kurang</b></p>  <p>  Menyerikan kekurangan produk yang diterima   Screenshot pada aplikasi yang memperlihatkan jumlah yang seharusnya diterima </p>
4	Produk Salah	<p>Foto dan/atau video paket yang diterima dan produk di dalamnya.</p> <p>Tangkapan layar atau screenshot produk yang dijual di toko Penjual pada aplikasi Shopee.</p> <p>Foto produk yang diukur menggunakan alat ukur (dari ujung ke ujung) jika ukuran produk salah.</p>	<p><b>Contoh bukti Produk Salah</b></p>  <p>  Foto produk yang diterima   Screenshot pada aplikasi ya memperlihatkan produk sebetulnya </p>
5	Produk Imitasi/Tidak Asli	<p>Foto dan/video paket yang diterima, produk di dalamnya, dan kemasannya.</p> <p>Foto resi/consignment note yang dilampirkan pada paket.</p> <p>Tangkapan layar (screenshot)/link/dokumen</p>	<p><b>Contoh bukti produk palsu</b></p>  <p>  Foto perbandingan antara produk yang diterima dan produk asli   Foto memperlihatkan nomor serial produk untuk verifikasi keaslian </p>

---

lain yang menunjukkan fitur produk asli (misalnya No. seri, logo merek, atau gambar dari situs resmi produk).

---

**Sumber:** Shopee

Dokumen data dukun di atas harus memenuhi beberapa ketentuan yang telah ditetapkan oleh Shopee, yaitu sebagai berikut: (1) Batas ukuran file: 10 MB per foto, 30 MB (hingga 1 menit) per video; (2) Memberikan bukti berkualitas baik yang terlihat jelas (tidak buram/berpiksel); (3) Untuk produk yang rusak, sertakan foto/video secara dekat atau close-up untuk menunjukkan kerusakan/cacat dengan jelas; (4) Untuk pengembalian produk yang salah, sangat disarankan menyertakan bukti dalam bentuk video; (5) Berikan riwayat obrolan (*chat*) atau bukti lain yang menunjukkan negosiasi sebelumnya dengan penjual, jika ada.

Adapun proses pengembalian barang/dana membutuhkan waktu sebagai berikut: (a) Produk Shopee Mall, pengembalian barang/dana akan diproses dalam waktu 3-5 hari kerja setelah pesanan yang dikembalikan sampai di Alamat Penjual, (b) Produk non-Shopee Mall, pengembalian barang/dana akan diproses akan diproses dalam waktu 7 hari sejak pengimputan resi atau maks. 2 (dua) sejak status pengiriman terkirim (jika menggunakan resi dari Shopee).

*Kedua*, penghindaran dari hal-hal yang dilarang oleh UUPK. UUPK menentukan beberapa larangan bagi pelaku usaha untuk tidak dilakukan,<sup>24</sup> larangan tersebut yaitu termuat dalam beberapa pasal seperti pasal 8 UUPK. Larangan bagi pelaku usaha yang dibebankan oleh pasal tersebut secara substansial tertuju pada 2 hal, yaitu larangan memproduksi barang dan/atau jasa, dan larangan memperdagangkan barang dan/atau jasa yang dimaksud. Larangan memproduksi produk berkaitan dengan Iktikad Baik pra transaksi, sedangkan larangan memperdagangkan berkaitan dengan Iktikad Baik pada saat transaksi.

Hakikat dari larangan menurut Nurmandjito sebagaimana disitir oleh Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo adalah dalam rangka mengusahakan agar produk yang beredar di masyarakat merupakan produk yang layak edar, antara lain asal usul, kualitas sesuai dengan informasi pengusaha, baik melalui label, etiket, iklan dan lain sebagainya.<sup>25</sup>

Selain larangan-larangan yang dimuat dalam pasal-pasal di atas, terdapat juga larangan yang sama-sama ditujukan kepada perilaku pelaku usaha seperti yang dimuat dalam pasal-pasal 9-17 UUPK.

Larangan-larang di atas merupakan turunan dari kewajiban pelaku usaha untuk Beriktikad baik dalam melaksanakan usahanya, larangan-larang di atas ditekankan pada perilaku penawaran melalui periklanan dan promosi, sehingga hal tersebut merupakan mengejawantahkan kewajiban Iktikad Baik pelaku usaha pada fase pra transaksi. Dengan dipatuhinya Iktikad Baik pra transaksi makan perlindungan konsumen secara preventif dapat terwujud.

---

<sup>24</sup> Ibid, hlm. 63.

<sup>25</sup> Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo, *Hukum Perlindungan Konsumen...*, hlm. 65.

Dengan larangan-larangan di atas, maka menjadi jelas bahwa porsi pengaturan dalam UUPK lebih banyak ditujukan kepada pelaku usaha dari pada konsumen. Hal ini terjadi karena UUPK dirancang dalam suasana *caveat venditor* (pelaku usaha harus berhati-hati). Penerapan *caveat venditor* diharapkan mampu menciptakan kesetaraan posisi tawar antara pelaku usaha dan konsumen, meskipun dalam perkembangannya para pejuang perlindungan konsumen juga harus tetap memberi perhatian pada *caveat emptor* (konsumen harus berhati-hati), berdampingan dengan *caveat venditor*.

Hal di atas disandarkan pada suatu alasan adalah karena khususnya dunia periklanan barang/jasa yang ditujukan untuk memenuhi kebutuhan sehari-hari (*common goods/services*), didominasi oleh strategi untuk menjual citra (*image*) daripada menjual kualitas barang/jasa. Sasarannya adalah agar konsumen berharap dapat memiliki citra seperti yang diiklankan atau dapat mengubah citranya, apabila mengkonsumsi barang/jasa yang diiklankan. Untuk itu konsumen akan berusaha keras membeli sekalipun mungkin barang/jasa tersebut tidak dibutuhkannya (*needs*), tidak sesuai dengan seleranya (*wants*), serta tidak sesuai dengan kemampuan daya belinya (*purchasing power*).

Shopee sebagai Lokapasar tidak menggaransi semua produk yang dijualnya original, begitu juga tidak dapat memastikan kebenaran promosi dan iklan yang dilakukan oleh pedagang sebagai afiliasi Shopee. Namun Shopee sudah memberikan larangan informasi dan iklan yang menyesatkan.<sup>26</sup> Terhadap barang tidak original, untuk mengantisipasinya, terdapat program Shopee Garansi 100% ori.<sup>27</sup> Shopee Garansi 100% Ori adalah sebuah program yang menjamin bahwa produk bertanda 'Shopee Garansi 100% Ori' merupakan produk original. Jika produk terbukti tidak original, Shopee menjamin pengembalian dana 100%.

Namun hanya pihak Shopee yang berhak memutuskan bahwa produk yang dibeli original/tidak original. Apabila produk yang dibeli dari Shopee dinyatakan tidak original oleh Tim Shopee, maka produk akan dikembalikan ke Penjual dan konsumen akan mendapatkan pengembalian dana sebesar 100% dari harga produk. Biaya pengembalian produk ke Penjual di luar jasa kirim J&T merupakan tanggung jawab Pembeli.

Untuk memastikan keaslian produk, konsumen harus cek terlebih dahulu apakah produk dijual oleh toko Shopee Mall atau tidak. Apabila produk tersebut dijual oleh toko Shopee Mall, maka Shopee menjamin bahwa produk tersebut 100% asli. Perhatikan label Shopee Mall untuk menentukan apakah suatu produk berasal dari toko Shopee Mall. Jika produk tidak dijual oleh toko Shopee Mall, cara lain yang bisa Anda lakukan adalah: (1) Periksa ulasan produk dari Pembeli

---

<sup>26</sup> <https://help.shopee.co.id/portal/4/article/71217-Syarat-dan-Ketentuan-Program-Afiliasi-Shopee-untuk-Individu?previousPage=search%20recommendation%20bar>, diakses pada tanggal 16 Maret 2024.

<sup>27</sup> [https://help.shopee.co.id/portal/4/article/72327-\[%3Cem%3EGaransi%3C%2Fem%3E-%3Cem%3EShopee%3C%2Fem%3E\]-Apa-itu-%3Cem%3EShopee%3C%2Fem%3E-%3Cem%3EGaransi%3C%2Fem%3E-%3Cem%3E100%3C%2Fem%3E-%3Cem%3EOri%3C%2Fem%3E?previousPage=search%20results%20page](https://help.shopee.co.id/portal/4/article/72327-[%3Cem%3EGaransi%3C%2Fem%3E-%3Cem%3EShopee%3C%2Fem%3E]-Apa-itu-%3Cem%3EShopee%3C%2Fem%3E-%3Cem%3EGaransi%3C%2Fem%3E-%3Cem%3E100%3C%2Fem%3E-%3Cem%3EOri%3C%2Fem%3E?previousPage=search%20results%20page), diakses pada tanggal 16 Maret 2024.



sebelumnya; (2) Periksa apakah Deskripsi Produk menyebutkan bahwa Penjual adalah Distributor Resmi untuk produk tersebut.

Meskipun peredaran produk palsu atau produk yang telah melanggar hak Kekayaan Intelektual (HAKI) orang lain dilarang di Shopee, mungkin terlewatkan selama pemeriksaan Shopee. Konsumen dapat melaporkan produk yang melanggar peraturan ini melalui halaman produk di Aplikasi Shopee dan Shopee Lite.<sup>28</sup>

Kebijakan Barang yang Dilarang dan Dibatasi merupakan tanggung jawab Penjual untuk memastikan bahwa barang yang mereka ajukan mematuhi semua undang-undang dan diizinkan untuk didaftarkan untuk dijual sesuai dengan ketentuan dan kebijakan Shopee sebelum pendaftaran barang pada platform penjualan.<sup>29</sup>

Pelanggaran terhadap Kebijakan Barang yang Dilarang dan Dibatasi di atas, dapat membuat Penjual/Pedagang dikenai berbagai tindakan yang merugikan, termasuk tetapi tidak terbatas pada salah satu atau semua hal berikut: (1) Penghapusan daftar; (2) Batasan diberlakukan pada hak Akun; (3) Penangguhan dan pengakhiran akun; dan (4) Tindakan hukum.

Berdasarkan uraian di atas, dapat diketahui bahwa Shopee sebagai Lokapasar tidak menggaransi keaslian produk, kebenaran informasi dan iklan yang dilakukan oleh Pedagang yang berafiliasi dengannya. Terhadap hal-hal seperti di atas, Shopee bergantung kepada konsumen untuk melaporkan kepadanya jika mengalami hal tersebut.

Terhadap hal di atas, Shopee sebenarnya sudah mematuhi PP PMSE Pasal 17 yang menyatakan bahwa: (a) PPMSE dalam negeri dan/atau PPMSE luar negeri dilarang menerima Pedagang dalam negeri dan pedagang luar negeri yang tidak mematuhi syarat dan ketentuan yang diatur dalam peraturan perundang-undangan di Indonesia; (b) PPMSE dalam negeri dan/atau PPMSE luar negeri yang bertransaksi dengan konsumen wajib mematu ketentuan peraturan perundang-undangan di Indonesia.

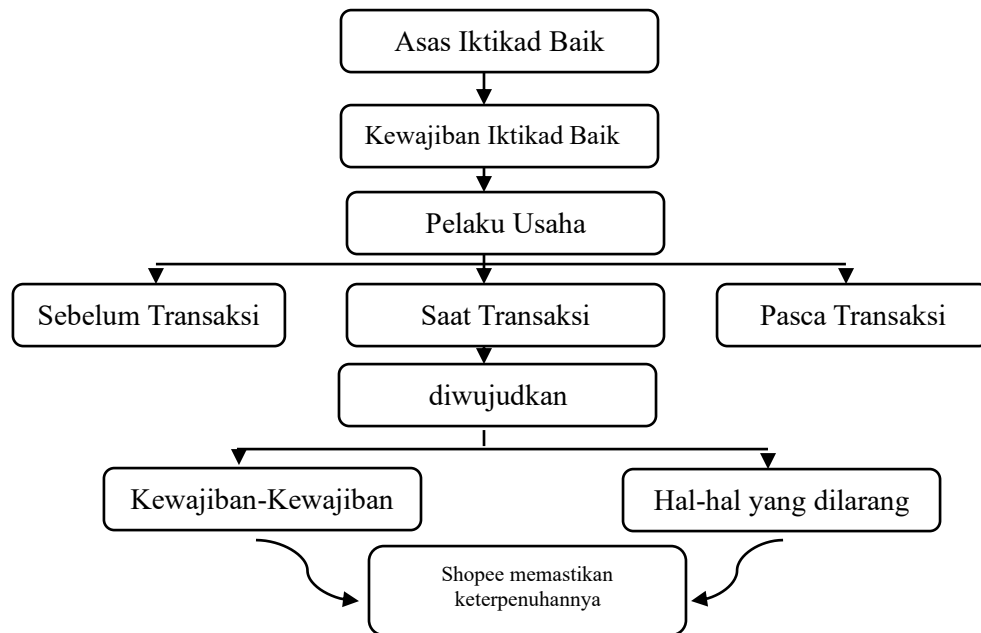
Pada konteks ini, Shopee sebagai PPMSE dalam bentuk Lokapasar tidak etis jika lepas tangan terhadap peredaran produk yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan di Indonesia, akan tetapi Shopee juga harus terus menyisir dan memastikan semua produk yang dijual dilakukannya sesuai ketentuan perundang-undangan di Indonesia dan tidak berdampak menimbulkan kerugian di pihak konsumen. Sebab bagaimanapun juga produk tersebut beredar di pasar yang disediakan oleh Shopee.

### **Gambar 10: Asas Iktikad Baik Bagi Pelaku Usaha Didalam Sopee**

---

<sup>28</sup> [https://help.shopee.co.id/portal/4/article/71951-\[Keamanan-produk\]-Bagaimana-memastikan-keaslian-suatu-produk?previousPage=related%20articles](https://help.shopee.co.id/portal/4/article/71951-[Keamanan-produk]-Bagaimana-memastikan-keaslian-suatu-produk?previousPage=related%20articles), diakses pada tanggal 16 Maret 2024.

<sup>29</sup> <https://help.shopee.co.id/portal/4/article/71189-Kebijakan-Barang-yang-dilarang-dan-%3Cem%3Edibatasi%3C%2Fem%3E?previousPage=search+results+page&previousPage=other+articles>, diakses pada tanggal 16 Maret 2024.



**Sumber:** Data Diolah

## Kesimpulan

Makna Iktikad Baik dalam perdagangan melalui sistem elektronik (*e-Commerce*) Lokapasar (*Marketplace*) Shopee, yaitu merujuk kepada PP PMSE sebagai dasar bagi perdagangan melalui elektronik di Indonesia. Menurut PP PMSE ini, Iktikad Baik adalah asas yang digunakan para pihak dalam melakukan Transaksi Elektronik tidak bertujuan untuk secara sengaja dan tanpa hak atau melawan hukum mengakibatkan kerugian bagi pihak lain tanpa sepengetahuan pihak lain tersebut. Berdasarkan hal ini, maka dapat dirangkai bahwa makna iktikad baik dalam transaksi elektronik adalah transaksi elektronik tersebut tidak ditujukan untuk mengakibatkan kerugian bagi semua pihak, baik bagi konsumen maupun bagi pelaku usaha, baik melalui suatu transaksi yang melawan hukum atau transaksi yang tidak disandarkan kepada hak hukum. Secara singkat Iktikad Baik dalam transaksi elektronik disejajarkan dengan perbuatan melawan hukum (PMH).

Parameter Iktikad Baik dalam Perdagangan Melalui Sistem Elektronik (*e-Commerce*) Lokapasar (*Marketplace*) Shopee adalah pertama bagi konsumen Shopee diukur dengan pemenuhan kewajiban konsumen dalam melakukan pembayaran produk, pemberian ulasan secara jujur dan secara patut mengikuti upaya penyelesaian sengketa. Kedua bagi pelaku usaha/Pedagang (*Merchant*) yang berafiliasi dengan Shopee kewajiban iktikad baik dimulai sejak pra transaksi, saat transaksi dan setelah transaksi yang diukur dengan pemenuhan kewajiban-kewajiban pelaku usaha dan penghindaran hal-hal yang dilarang untuk dilakukan.

## Daftar Pustaka

- Agustina, Jaap Hijma Rosa Agustina, Sunarnoko, Hans Niewenhuis. *Hukum Perikatan (Law of Obligations), Seri Unsur-Unsur Penyusun Bangunan Negara Hukum*. Denpasar: Pustaka Larasan; Universitas Indonesia; Universitas Leiden; Universitas Groningen. Retrieved, 2012.
- Anwar, Syamsul. *Hukum Perjanjian Syariah: Studi Tentang Teori Akad Dalam Fiqih Muamalat*. Jakarta: Rajawali Press, 2007.
- Ahmad, Mushtaq. *Business Ethics in Islam*. Islamabad: International Institute of Islamic Thought, 1995.
- Badan Pembinaan Hukum Nasional Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia. *Dokumen Pembangunan Hukum Tahun 2017*. Jakarta: Badan Pembinaan Hukum Nasional Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia, 2016.
- Fayyad, Mahmoud. "Measures of the Principle of Good Faith in European Consumer Protection and Islamic Law, a Comparative Analysis," *Arab Law Quarterly* 28, no. 3 (2014): 205–30, <https://doi.org/10.1163/15730255-12341283>.
- Fox, Cecil H Fox. "Caveat Emptor — Let the Buyer Beware," *Journal of Histotechnology* (1983), hlm. 63. Charles T Leviness, "Caveat Emptor Versus Caveat Venditor," *Maryland Law Review* 7, no. 3 (1943), 177.
- Gintis, Herbert, Carel van Schaik, and Christopher Boehm. "Zoon Politikon: The Evolutionary Origins of Human Political Systems," *Current Anthropology* 56, no. 3 (2015): 327–53, <https://doi.org/10.1086/681217>.
- Hafiz, Muhammad Hafiz and Mohd Shukri. "The Application of Caveat Emptor and Caveat Venditor Doctrines from Civil and Islamic Perspectives," *Malaysian Journal of Law and Society* 28 (2021), 93.
- Hijma, Jaap, Rosa Agustina, Sunarnoko, Hans Niewenhuis. *Hukum Perikatan (Law of Obligations), Seri Unsur-Unsur Penyusun Bangunan Negara Hukum*. Denpasar: Pustaka Larasan; Universitas Indonesia; Universitas Leiden; Universitas Groningen. Retrieved, 2012.
- Işoraitë, Margarita and Neringa Miniotienė. "Electronic Commerce: Theory and Practice," *IJBE (Integrated Journal of Business and Economics)* 2, no. 2 (2018): 73, <https://doi.org/10.33019/ijbe.v2i2.78>.
- Khan, Muhammad et al.. "Good Faith Principles in Islamic Contract Law: A Comparative Study with Western Contract Law," *Korea International Trade Research Institute* 15, no. 6 (2019): 143–59, <https://doi.org/10.16980/jitc.15.6.201912.143>.
- Khairandy, Ridwan. *Hukum Kontrak Indonesia Dalam Perspektif Perbandingan (Bagian Pertama)*. Yogyakarta: FH UII Press, 2014.
- Miru, Ahmadi dan Sutarman Yodo. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta: PT Rajagrafindo Persada, 2004.
- Nigam, Shalu. "From Caveat Emptor to Caveat Venditor: The Consumer Protection Act 2019 And the Consumer Rights Shalu," *Legal News and Views* 34, no. 3 (2020), 2-7.
- Prawitasari, Fransisca Yanita et al.. "Implementasi Prinsip Caveat Emptor Dan Caveat Venditor Dalam Kasus Peredaran Jamu Kuat Mengandung Bahan Kimia Obat," *Jurnal Kertha Patrika* 44, no. 1 (2022), 116–35.

- Priyono, Ery Agus Priyono. "Peranan Asas Itikad Baik Dalam Kontrak Baku ( Upaya Menjaga Keseimbangan Bagi Para Pihak)," *Diponegoro Private Law Review* 1, no. 1 (2017): 1689–99, <https://revistas.ufrj.br/index.php/rce/article/download/1659/1508%0Ahttp://hipatiapress.com/hpjournals/index.php/qre/article/view/1348%5Cnhttp://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1080/09500799708666915%5Cnhttps://mckinseysociety.com/downloads/reports/Educati>.
- Rusdiana, Sa'ida Rusdiana dan Sularito Antari Innaka. "Penerapan Asas Itikad Baik Tahap Prakontraktual Pada Perjanjian Jual Beli Perumahan," *Mimbar Hukum* 24, no. 3 (2012).
- Shrivastava, Pramod Kumar and Shilpa Bahl Khan, Ferojuddin M A, Manisha Singh. "Concept of Caveat Venditor and Its Application in Healthcare and Education Sector," *Turkish Online Journal of Qualitative Inquiry* 13, no. 1 (2022), 217– 25.
- Suhendro. *Tumpang Tindih Pemahaman Wanprestasi & Perbuatan Melawan Hukum Dalam Wacana Akademik Dan Praktik Yudisial*. Yogyakarta: FH UII Press, 2014.
- Shopee, <https://help.shopee.co.id/portal/4/article/71217-Syarat-dan-Ketentuan-Program-Afiliasi-Shopee-untuk-Individu?previousPage=search%20recommendation%20bar>, diakses pada tanggal 16 Maret 2024.
- Shopee, [https://help.shopee.co.id/portal/4/article/72327-\[%3Cem%3EGaransi%3C%2Fem%3E-%3Cem%3EShopee%3C%2Fem%3E\]-Apa-itu-%3Cem%3EShopee%3C%2Fem%3E-%3Cem%3EGaransi%3C%2Fem%3E-%3Cem%3E100%3C%2Fem%3E-%3Cem%3EOri%3C%2Fem%3E?previousPage=search%20results%20page](https://help.shopee.co.id/portal/4/article/72327-[%3Cem%3EGaransi%3C%2Fem%3E-%3Cem%3EShopee%3C%2Fem%3E]-Apa-itu-%3Cem%3EShopee%3C%2Fem%3E-%3Cem%3EGaransi%3C%2Fem%3E-%3Cem%3E100%3C%2Fem%3E-%3Cem%3EOri%3C%2Fem%3E?previousPage=search%20results%20page), diakses pada tanggal 16 Maret 2024.
- Shopee, [https://help.shopee.co.id/portal/4/article/71951-\[Keamanan-produk\]-Bagaimana-memastikan-keaslian-suatu-produk?previousPage=related%20articles](https://help.shopee.co.id/portal/4/article/71951-[Keamanan-produk]-Bagaimana-memastikan-keaslian-suatu-produk?previousPage=related%20articles), diakses pada tanggal 16 Maret 2024.
- Shopee, <https://help.shopee.co.id/portal/4/article/71189-Kebijakan-Barang-yang-dilarang-dan-%3Cem%3Edibatasi%3C%2Fem%3E?previousPage=search+results+page&previousPage=other+articles>, diakses pada tanggal 16 Maret 2024.
- Wing, Chau Kwong and Lennon H T Choy. "Let the Buyer or Seller Beware : Measuring Lemons in the Housing Market under Different Doctrines of Law Governing Transactions and Information," *The Journal of Law & Economics* 54, no. 4 (2011), 3.
- Widiastuti, Y. Sari Murti. *Asas-Asas Pertanggungjawaban Perdata (Bagian Pertama)*. Yogyakarta: Cahaya Atma Pustaka, 2020.