

BAB III

PEMBAHASAN DAN ANALISIS DATA

A. Gambaran Umum Jual Beli Akun Netflix

Jual beli ini terjadi ketika pembeli berkeinginan memiliki akun premium untuk menonton video di aplikasi Netflix. *Marketplace* Shopee lah yang menjadi wadah bagi para penjual dan pembeli untuk melakukan jual beli tersebut. Setelah pembeli menentukan produk yang diambil dan si pembeli menyelesaikan pembayaran. Maka, penjual akan mengirimkan *email* beserta *password* melalui fitur chat dan penjual akan memberitahukan ketentuan-ketentuan selama pemakaian. Syarat dan ketentuan yang penjual berikan seperti hal berikut:

1. Dilarang mengganti detail akun (*email, password, paket, dsb*)
2. Dilarang mengganti nama profil
3. Dilarang menambah PIN profil
4. Dilarang mengganti gambar profil
5. Dilarang *streaming* lebih dari 1 *device*

Dalam jual beli akun Netflix bergaransi di Shopee ini adanya ketidaksesuaian akun yang tidak diketahui oleh pembeli, sehingga dapat diketahui setelah terjadinya akad, yang mana akun tersebut tidak bisa digunakan karena *password* yang diberikan salah dan adanya *screen limit* yang tidak

diketahui pembeli. Penjual menjanjikan adanya garansi selama pemakaian saat promosi produknya tersebut.

Adapula ketentuan lainnya yang penjual berikan. Setelah lima jam produk dikirim, apabila pembeli tidak memberikan penilaian rating bintang lima pada produk, maka garansi tidak bisa diklaim nantinya. Oleh karena itu, mengharuskan para pembeli memberikan rating terlebih dahulu.

Garansi yang diperjanjikan oleh penjual sesuai berapa lama yang diambil si pembeli atau selama pemakaian, misalnya pembeli mengambil paket satu bulan, maka selama satu bulan itulah garansi berlaku. Akan tetapi pemberian garansi ini tidak sepenuhnya diberikan atau mungkin tidak sama sekali, sehingga masih banyaknya para pembeli yang memberikan penilaian buruk. Dengan itu membuktikan bahwa penjual tidak melakukan sesuai dengan kesepakatan para pihak.

Kejadian ini tidak hanya terjadi pada satu orang pembeli dan tidak hanya di satu toko atau penjual saja. Ada beberapa toko yang peneliti dapatkan di Shopee selain toko @netflixmurahbruh, seperti @avenuestore.id, @sahabat.store, @wild.wolf, dan @netflixofficial.id. Setelah peneliti amati beberapa toko tersebut memiliki kejadian hal serupa, mulai dari kriteria produk yang ditawarkan dan komentar pembeli yang memberikan penilaian buruk pada toko.

Penjualan mereka dalam jual beli akun Netflix ini bisa dikatakan banyak sekali peminatnya dengan lebih 2.000 produk sudah terjual. Diantara lima toko

yang peneliti cantumkan diatas terdapat satu toko dengan penjualan tertinggi, yaitu toko @wild.wolf dengan penjualan lebih 10.000 terjual. Sekian banyaknya jumlah pembeli akun Netflix di media sosial, peneliti temukan bahwa banyak dari mereka tidak mengetahui bahwa transaksi tersebut ilegal dan banyak juga yang mengetahui hal tersebut ilegal tapi mereka tetap membeli karena harga yang diberikan jauh lebih murah dibanding dari harga beli secara resmi.

Berikut ini beberapa komentar pembeli yang memberikan penilaian pengalaman tidak enak yang dialami oleh pembeli, yakni:

a. Komentar dari @panji5790

“murah sih, tapi semenjak beli mau siang, sore atau malam kena batasan nonton mulu. Mau nonton ga bisa, mending beli yang mahal dikit ketahuan mau nonton kapan saja bisa. Jawaban seller liat peraturan! yang nonton aja pada ga berhenti harus dulu duluan kalo ga nunggu sampai kapan yang lain selesai”

b. Komentar dari @t*****c

“SCAMMER!! seller buru-buru minta bintang 5 katanya buat garansi, setelah di kasih akun Netflix nya langsung tidak aktif, diganti email baru tapi ga bisa ditonton, tuker email lagi masih tetap ga bisa ditonton, penjual langsung menghilang ga ada respon sewaktu minta refund”

c. Komentar dari @olivia.devi

“dari kemaren sampai hari ini kena screen limit terus kek gak masuk akal aneh dan passwordnya tiba-tiba diganti jadi gak bisa login. Jangan mau beli disini. Dichat sellernya gak respon-respon. Sangat tidak rekomen. Nyesel beli disini”

d. Komentar dari @zahraaa

“pengen cepet-cepet di kasih bintang 5 tapi pas udah di kasih langsung ke logout sendiri. Katanya bergaransi tapi ga direspon-respon”

e. Komentar dari @m*****3

“ga recommended, capek! udah beli seminggu ga bisa nonton, saat komplain alasannya ga masuk diakal!! aneh dan dibuat-buat. Bikin kapok”

Akun yang diberikan pada pembeli setelah masa waktu pemakaiannya habis. Akun tersebut akan diambil kembali oleh penjual dengan cara mengganti kata sandi atau *password* akun tersebut sehingga pembeli sebelumnya tidak dapat mengaksesnya kembali.

Berdasarkan penjelasan ketentuan Netflix, bahwa Netflix melarang siapa pun untuk membuat, menjual, atau membagikan apa pun dengan nama atau logo Netflix. Oleh karena itu, Netflix tidak memperbolehkan jual beli ini yang mana akun Netflix diperjualbelikan secara kormersial. Sehingga jual beli ini termasuk ilegal.

B. Tinjauan Perlindungan Pembeli

1. Perlindungan pembeli akun Netflix bergaransi di Shopee dalam fikih muamalah

Dilihat dari sistem jual beli akun Netflix bergaransi di Shopee, jual beli tersebut dapat dikatakan jual beli *Salam* yang termasuk dalam konteks muamalah. Dalam pengertiannya, jual beli *Salam* ialah pembelian barang

dengan pembayaran lebih awal, sedangkan barangnya diserahkan kemudian hari.¹⁰⁷

Para pembeli dalam jual beli ini memiliki hak *khiyâr* apabila terdapat ketidaksesuaian akun yang diperjualbelikan. Ketidaksesuaian tersebut pembeli seharusnya berhak untuk meminta garansi yang diperjanjikan. Namun, saat pembeli ingin meminta hak garansi tersebut, penjual malah beralasan dan mengabaikannya.

Dengan pelepasan tanggung jawab adanya cacat, termasuk dalam *khiyâr ‘aib* yang mana terdapatnya sesuatu cacat pada objek kontrak. Melanggar perintah Allah yang termuat dalam Q.S Al-Maidah ayat 1 terkait janji yang harus dipenuhi dan Q.S An-Nisa ayat 29 terkait mendapatkan keuntungan dengan cara tidak benar.

a. Q.S Al-Maidah/5:1

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا أَوْفُوا بِالْعُقُودِ ۖ

“Wahai orang-orang yang beriman! Penuhilah janji-janji..”¹⁰⁸

b. Q.S An-Nisa/4: 29.

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا لَا تَأْكُلُوا أَمْوَالَكُمْ بَيْنَكُمْ بِالْبَاطِلِ إِلَّا أَنْ تَكُونَ تِجَارَةً عَنْ تَرَاضٍ مِنْكُمْ ۖ وَلَا تَقْتُلُوا أَنْفُسَكُمْ ۚ إِنَّ اللَّهَ كَانَ بِكُمْ رَحِيمًا

“Wahai orang-orang yang beriman, janganlah kamu memakan harta sesamamu dengan cara yang batil (tidak benar), kecuali berupa perniagaan atas dasar suka sama suka di antara kamu.

¹⁰⁷ Fithriana Syarqawie, *Fikih Muamalah* (Banjarmasin: IAIN Antasari Press, 2015), h. 11.

¹⁰⁸ Al-Qur’an Kemenag In Word.

Janganlah kamu membunuh dirimu. Sesungguhnya Allah adalah Maha Penyayang kepadamu.”¹⁰⁹

Dalam H.R Bukhari apabila menyembunyikan cacat dan berdusta maka keberkahan jual belinya akan dimusnahkan.

Nabi shallallahu 'alaihi wasallam bersabda: "Dua orang yang melakukan jual beli boleh melakukan khiyâr (pilihan untuk melangsungkan atau membatalkan jual beli) selama keduanya belum berpisah", Atau sabda Beliau: "hingga keduanya berpisah. Jika keduanya jujur dan menampakkan cacat dagangannya maka keduanya diberkahi dalam jual belinya dan bila menyembunyikan cacat dan berdusta maka akan dimusnahkan keberkahan jual belinya" (H.R Bukhari: 1940).¹¹⁰

Perbuatan penjual pun telah melanggar dari prinsip-prinsip dalam jual beli, terutama prinsip keadilan, prinsip amanah, prinsip komitmen terhadap akhlaqul karimah dalam hal kepercayaan, kejujuran, dan tanggung jawab. Penjual juga tidak menerapkan ciri bermuamalah yang dilakukan Rasulullah saw. yang mana bermuamalah harus adil, jujur dan amanah.

Menurut Kompilasi Hukum Ekonomi Syariah Pasal 36a yang dilakukan penjual disebut sebagai ingkar janji, karena tidak melakukan apa yang dijanjikan untuk melakukannya.¹¹¹ Sehingga penjual harus membayar ganti rugi *dhamân ‘aqdin* akibat adanya kecacatan terhadap barang dan *dhamân al-maghrur* akibat melakukan iklan yang tidak jujur sebagai penyebab ganti rugi

¹⁰⁹ Al-Qur'an Kemenag In Word.

¹¹⁰ Muhammad Fu'ad Abdul Baqi, *Hadis Sahih Bukhari Muslim*, h. 421.

¹¹¹ Kompilasi Hukum Ekonomi Syariah, h. 20.

atau tanggung jawab. Dalam KHES Pasal 38 penjual dapat dikenakan sanksi berupa:¹¹²

1. Membayar ganti rugi
2. Pembatalan akad
3. Peralihan risiko
4. Denda dan/atau
5. Membayar biaya perkara

Dilihat dari komentar-komentar pembeli diatas bahwa jual beli ini pun termasuk *gharar* atau ketidak jelasan yang mana pembeli harus menunggu jika ingin menggunakan kerena penuhnya ruangan sehingga tidak bisa masuk ke akun. Masalahnya pembeli tidak tau kapan ia dapat menonton atau selesainya pembeli lain menonton atau mungkin seharian itu ia tidak bisa sama sekali menggunakan haknya masuk ke akun. Sehingga tidak jelas, bisa digunakan apa tidak akun tersebut.

2. Perlindungan pembeli akun Netflix bergaransi di aplikasi Shopee dalam UU No. 8 Tahun 1999

Menurut Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, salah satu hak dasar konsumen yang harus dilindungi adalah kepastian hukum. Jaminan keamanan transaksi jual beli *online* sangat diperlukan untuk melindungi konsumen agar semakin menumbuhkan

¹¹² Kompilasi Hukum Ekonomi Syariah, h. 21.

kepercayaan konsumen, dan diharapkan terjadi peningkatan transaksi melalui *e-commerce*.¹¹³

Berdasarkan Undang-Undang Perlindungan Konsumen Pasal 4 mengenai hak-hak konsumen, yaitu:

Pasal 4

Hak konsumen adalah:

- 1 hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi 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;
- 3 hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa;
- 4 hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan;
- 5 hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut;
- 6 hak untuk mendapat pembinaan dan pendidikan konsumen;
- 7 hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
- 8 hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya;
- 9 hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.¹¹⁴

Ditinjau pada Pasal 4 ayat 1 bahwa pembeli disini tidak mendapatkan hak kenyamanan karena penjual yang mengabaikan komplain dan tidak memberikan hak garansi ke pembeli. Dalam hak keamanan dan keselamatan pembeli tidak dapat merasa aman dan selamat karena jual beli ini dilarang atau ilegal. Ditinjau dari Pasal 4 ayat 2 bahwa pembeli tidak mendapatkan hak yang

¹¹³ Tim BPKN, Kajian Perlindungan E-commerce di Indonesia, 2021, <http://www.bkpn.go.id/kajian-perlindungan-ecommerce> (diakses 10 Desember 2022)

¹¹⁴ Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, Pasal 4.

sudah dijanjikan oleh penjual seharusnya benar adanya bisa digunakan, dinikmati dan jaminan yang dijanjikan penjual diawal itu benar diberikan.

Selanjutnya, pada Pasal 4 ayat 3 bahwa jual beli ini penjual tidak menerangkan secara benar tentang kondisi akun yang ia jual atas informasi yang benar dan jelas terhadap kekurangan-kekurangan jual beli yang ia lakukan, banyaknya pembeli baru mengetahui setelah terjadinya akad. Dalam hal jujur, penjual tidak jujur bahwa jual beli yang ia lakukan tidak memiliki izin dari pihak Netflix.

Pada Pasal 4 ayat 4 bahwa pembeli berhak didengar pendapat dan keluhannya. Keluhan-keluhan yang diberikan oleh pembeli malah dihiraukan oleh penjual. Setelah pembeli melakukan pembayaran beberapa hari kemudian akun tersebut tidak bisa digunakan dan pada saat pembeli mengeluh, penjual malah menghiraukannya.

Kemudian, Pada Pasal 4 ayat 5 bahwa pembeli tidak bisa mendapatkan perlindungan hukum konsumen, karena jual beli ini terlarang atau ilegal. Pada Pasal 4 ayat 6 pembeli berhak mendapat pembinaan dan pendidikan dalam transaksi yang dilakukan, seperti dalam jual beli yang resmi atau tidak resmi dan apa saja yang dapat dilindungi pada perlindungan konsumen. Pada Pasal 4 ayat 7 bahwa pembeli tidak mendapatkan perlakuan dan pelayanan secara benar terkait menghiraukan pesan, perkataan dan keinginan pembeli.

Ditinjau Pasal 4 ayat 8 bahwa pembeli berhak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang

diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya. Seharusnya pembeli mendapatkan haknya tersebut untuk mendapatkan kompensasi atau ganti rugi oleh penjual atas akun yang diperjualbelikannya, akibat tidak bisa digunakan lagi setelah beberapa hari pemakaian. Karena penjual menghiraukan keluhan pembeli, hak tersebut tidak didapatkan oleh pembeli.

Pelaku usaha masih memiliki kewajiban sebagaimana dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen kewajiban yang harus dilaksanakan pelaku usaha yang diatur dalam Pasal 7 (tujuh) UUPK yakni:

Pasal 7

Kewajiban pelaku usaha adalah:

- a. beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya;
- b. memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan dan pemeliharaan;
- c. memperlakukan atau melayani konsumen secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
- d. menjamin mutu barang dan/atau jasa yang diproduksi dan/atau diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu barang dan/atau jasa yang berlaku;
- e. 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;
- f. memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;
- g. memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian.¹¹⁵

¹¹⁵ Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, Pasal 7.

Ditinjau dari Pasal 7 huruf a bahwa penjual dari awal tidak beritikad baik dalam jual beli ini, karena produk yang ia jual tidak memiliki izin dan ilegal. Pada Pasal 7 huruf b penjual tidak memberikan informasi dengan benar terkait produknya. Kemungkinan-kemungkinan yang akan terjadi selama pemakaian dan legalnya produk yang dijual yang membuat pembeli merasa rugi, agar pembeli sebelum membeli dapat mempertimbangkan hal tersebut.

Ditinjau dari Pasal 7 huruf c bahwa penjual tidak melayani pembeli secara benar dengan menghiraukan pesan, perkataan dan keinginan pembeli. Pada Pasal 7 huruf d bahwa penjual dapat menjamin mutu produk yang diperdagangkan. Akan tetapi, penjual seharusnya tidak memperdagangkan akun Netflix karena melanggar ketentuan Netflix dan ketentuan peraturan hak kekayaan intelektual.

Ditinjau pada Pasal 7 huruf e bahwa pembeli mendapatkan hak untuk menguji atau mencoba akun Netflix tersebut. Apabila setelah beberapa hari pemakaian ternyata terdapat ketidaksesuaian maka, pembeli berhak mengklaim garansi yang diberikan dan mendapatkan ganti rugi. Dikarenakan akun yang diterima tidak sesuai dengan apa yang dijanjikan oleh penjual pada saat mempromosikan akunnya sesuai dengan Pasal 7 huruf g.

Penjual juga melanggar ketentuan Pasal 8 UUPK terkait perbuatan yang dilarang pelaku usaha. Pada ayat 1 huruf a yang menyatakan bahwa:

“tidak memenuhi atau tidak sesuai dengan standar yang dipersyaratkan dan ketentuan peraturan perundang-undangan; tidak memenuhi atau tidak sesuai dengan standar yang dipersyaratkan dan ketentuan peraturan perundang-undangan”

Ditinjau dari Pasal 8 ayat 1 huruf a tersebut bahwa sudah tidak sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dengan memperdagangkan produk yang ilegal. Ayat 1 huruf d Pasal 8 penjual menerangkan produk tidak sesuai dengan kondisi dan tidak memberikan jaminan sebagaimana dinyatakan. Sedangkan pada huruf f penjual tidak sesuai dengan janji yang dinyatakan.

Akibat perilaku penjual dalam jual beli ini, penjual wajib bertanggung jawab penuh dan memberikan hak yang seharusnya dimiliki pembeli agar terjalannya asas keadilan. Sebab akun yang diperjualbelikan tersebut telah melanggar ketentuan perundang-undangan tidak hanya undang-undang konsumen saja.

Dalam keterangan dalam Pasal 19 UUPK bahwa penjual yang melanggar seharusnya memberikan ganti rugi tersebut berupa pengembalian uang atau penggantian barang dan/atau jasa yang sejenis atau setara. Namun sayangnya pembeli dalam transaksi ini tidak dapat diberikan perlindungan dalam UUPK karena jual beli yang ilegal. Sesuai dengan Pasal 23 pembeli dapat menggugat melalui badan penyelesaian sengketa konsumen atau mengajukan ke badan peradilan di tempat kedudukann konsumen.¹¹⁶

Dalam hal ini, Shopee memiliki tanggung jawab untuk menyediakan sarana pelaporan yang memadai terhadap setiap keluhan konsumen. Hal tersebut telah tercermin dari pemberian fasilitas aduan 24 (duapuluh empat) jam melalui *customer care* Shopee di nomor 150072 atau melalui *email* ke

¹¹⁶ Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, Pasal 23.

cs@Shopee.co.id. Pembeli dapat menyampaikan segala bentuk keluhannya melalui kontak yang tersedia dan dengan menunjukkan bukti-bukti yang valid, kemudian pihak Shopee akan menelusuri keluhan tersebut.¹¹⁷

Apabila terdapat barang yang cacat atau tidak sesuai dengan spesifikasi, tanggung jawab Shopee tidak berupa pengantian fisik barang secara langsung, melainkan Shopee menyediakan fitur “pusat resolusi” yang berguna menjadi sarana konsumen untuk melakukan tuntutan kepada penjual akan barang yang tidak sesuai dengan perjanjian. Shopee akan bertindak sebagai fasilitator melalui pencarian solusi, dan pengambilan keputusan akan wanprestasi yang terjadi tersebut. Pihak penjual dan pembeli diharapkan untuk mengirimkan bukti-bukti transaksi berupa foto barang, nota pembelian, slip resi pengiriman, dan bukti bukti penunjang lainnya yang dikeluarkan oleh masing-masing pihak. Shopee kemudian memiliki tanggung jawab untuk menjadi penengah akan permasalahan tersebut.

Setiap pembelian yang dilakukan akan dilindungi oleh garansi Shopee. Garansi Shopee ini berlaku selama 7 hari. Apabila dalam jangka waktu lewat dari 7 hari pembeli baru menyampaikan keluhannya, maka keluhan tersebut tidak dapat diproses.¹¹⁸

Peraturan mengenai *e-commerce* selanjutnya diatur dalam Undang-Undang No. 11 Tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik

¹¹⁷ Situs Shopee, “Syarat dan Ketentuan Layanan”, <http://www.shopee.co.id/syarat-dan-ketentuan-layanan> (diakses 10 Desember 2022)

¹¹⁸ Situs Shopee, “Syarat dan Ketentuan Layanan” (diakses 10 Desember 2022)

(UUIITE). Perdagangan melalui sistem elektronik kemudian diatur pada Pasal 65 dan Pasal 66 Undang-Undang No. 7 Tahun 2014 Tentang Perdagangan.¹¹⁹

Dilihat pada UUIITE Pasal 9:

“Pelaku usaha yang menawarkan produk melalui sistem elektronik harus menyediakan informasi yang lengkap dan benar berkaitan dengan syarat kontrak, produsen, dan produk yang ditawarkan”.¹²⁰

Jika dikaitkan dalam hal ini penjual tidak memberikan informasi yang lengkap dan benar terkait produk yang ditawarkan. Kemudian pada Pasal 28 angka 1:

“Setiap orang dengan sengaja dan tanpa hak menyebarkan berita bohong dan menyesatkan yang mengakibatkan kerugian konsumen dalam Transaksi Elektronik”.¹²¹

Mengenai pasal tersebut perbuatan yang dilarang bahwa jika penjual tidak sesuai dengan ucapannya dapat dikenakan pelanggaran UUIITE ini. Penjual dalam mempromosikan produk mengatakan garansi selama pemakaian namun, garansi itu tidak diberikan. Mengenai perbuatan yang dilarang Pasal 2 dan Pasal 39 yang memberikan solusi bagi permasalahan pilihan hukum dan pilihan forum mengadili apabila transaksi elektronik menimbulkan kerugian.

¹¹⁹ Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2014 Tentang Perdagangan.

¹²⁰ Undang- Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik, Pasal 9.

¹²¹ Undang- Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik, Pasal 28.

Pada Pasal 65 Undang-Undang No. 7 Tahun 2014 Tentang Perdagangan diterangkan:

Pasal 65

- (1) Setiap Pelaku usaha yang memperdagangkan Barang dan/atau Jasa dengan menggunakan sistem elektronik wajib menyediakan data dan/atau informasi secara lengkap dan benar
- (2) Setiap Pelaku usaha dilarang memperdagangkan Barang dan/atau Jasa dengan menggunakan sistem elektronik yang tidak sesuai dengan data dan/atau informasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1).
- (3) Penggunaan sistem elektronik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) wajib memenuhi ketentuan yang diatur dalam Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik.
- (4) Data dan/atau informasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) paling sedikit memuat:
 - a. identitas dan legalitas Pelaku Usaha sebagai produsen atau Pelaku Usaha Distribusi;
 - b. persyaratan teknis Barang yang ditawarkan;
 - c. persyaratan teknis atau kualifikasi Jasa yang ditawarkan;
 - d. harga dan cara pembayaran Barang dan/atau Jasa; dan
 - e. cara penyerahan Barang.
- (5) Dalam hal terjadi sengketa terkait dengan transaksi dagang melalui sistem elektronik, orang atau badan usaha yang mengalami sengketa dapat menyelesaikan sengketa tersebut melalui peradilan atau melalui mekanisme penyelesaian sengketa lainnya.
- (6) Setiap Pelaku Usaha yang memperdagangkan Barang dan/atau jasa dengan menggunakan sistem elektronik yang tidak menyediakan data dan/atau informasi secara lengkap dan benar sebagaimana dimaksud ayat (1) dikenai sanksi administratif berupa pencabutan izin.¹²²

Ditinjau dari pasal 65 tersebut bahwa penjual harus memberikan data yang lengkap dan benar sesuai apa yang telah diterangkan dalam UUPK dan UUIITE. Jual beli yang dilakukan secara elektronik harus memenuhi ketentuan yang diatur dalam Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik dan

¹²² Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2014 Tentang Perdagangan, Pasal 65.

jika tidak informasi sebagaimana diatur dalam ayat 1 tersebut dapat dikenai sanksi administratif berupa pencabutan izin.

Sebagai pelaku transaksi elektronik, Shopee tunduk kepada tata aturan hukum yang berlaku di dalam Undang-Undang Nomor 11 tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik. Terdapat aturan dalam pasal 17 UUIITE yang menyebutkan bahwa:

“Para pihak yang melakukan transaksi elektronik wajib beritikad baik dalam melakukan interaksi dan/atau pertukaran informasi elektronik dan/atau dokumen elektronik selama transaksi berlangsung.”¹²³

Ditinjau dari pasal tersebut bahwa dari awal tidak ada itikad baik dalam transaksi elektronik yang dilakukan penjual, karena produk yang ia jual ilegal. Setiap sengketa yang terjadi antar konsumen dan pelaku usaha dapat dilakukan dengan 2 cara penyelesaian sesuai Pasal 45 UUPK, yaitu:

“Penyelesaian sengketa konsumen dapat ditempuh melalui pengadilan atau diluar pengadilan berdasarkan pilihan sukarela para pihak yang bersengketa.”¹²⁴

Penyelesaian sengketa diluar pengadilan dilakukan secara damai atau dengan arbitrase. Penyelesaian sengketa melalui lembaga LPKSM, BPSK dan BPK atau instansi yang berwenang dalam peradilan.¹²⁵

17. ¹²³ Undang- Undang No. 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik, Pasal

¹²⁴ Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, Pasal 45.

¹²⁵ Arief Safari dkk., *Unboxing Perlindungan Konsumen di Indonesia*, h. 9.

C. Perbandingan Hukum

Perbandingan dilakukan untuk mengetahui persamaan dan perbandingan masing-masing. Perbandingan dan persamaan mengenai makna konsumen dan pelaku usaha perlindungan pembeli antara fikih muamalah dan UUPK ialah:

1. Persamaan

- a. Pelaku usaha mencakup orang-perorangan maupun badan usaha.
- b. Kewajiban pelaku usaha dalam beriktikad baik dimulai sejak barang dirancang sampai pada tahap pada penjualan.

2. Perbedaan

- a. Cangkupan konsumen dalam UUPK hanya lingkup pada orang-perorangan saja, sedangkan dalam fikih muamalah mencakup orang-perorangan dan badan usaha.
- b. Hak konsumen maupun hak pelaku usaha dalam UUPK bersifat mutlak, sedangkan dalam fikih muamalah tidak bersifat mutlak dan ditentukan oleh syara'.
- c. Dalam UUPK hak informasi yang diterima konsumen menyangkut dengan kualitas dan kuantitas produk, sedangkan dalam fikih muamalah selain menyangkut kualitas dan kuantitas juga termasuk informasi halal haram suatu produk
- d. Dalam UUPK konsumen bebas memilih barang diukur dengan nilai tukar yang pantas terhadap suatu produk, sedangkan dalam fikih muamalah selain kebebasan dalam memilih barang juga diukur dengan nilai tukar juga mempertimbangkan hak orang

lain yang terlebih dahulu dalam melakukan penawaran terhadap suatu produk.

- e. Dalam UUPK kewajiban konsumen dalam beriktikad baik dimulai saat terjadinya transaksi, sedangkan dalam fikih muamalah kewajiban konsumen dalam beriktikad baik dimulai sebelum transaksi maupun saat transaksi dilandaskan dengan niat awal.