

Perlindungan Hukum Bagi Seller di Aplikasi Shopee yang Akunnya Diblokir Sepihak oleh PT Shopee

Amalia Alya Azhari¹, Indah Parmitasari²

Abstract

Buying and selling through the Shopee application in practice has a problem, namely the seller's account is unilaterally blocked by Shopee, it is done without the seller's knowledge and there is no notification about the seller's error, which results in harming the seller. The formulation of the problem in this research is the first, how is the legal protection for sellers in the Shopee application whose accounts are unilaterally blocked by PT Shopee? Second, can the unilateral blocking action by PT Shopee against business actors (sellers) be said to be an act against the law? The research method is normative legal research, with a statutory approach, case approach and conceptual approach. The data used is secondary data obtained by literature studies and analyzed with qualitative descriptions. The results of the research findings are first, legal protection for sellers in the Shopee application whose accounts are unilaterally blocked by PT Shopee is with preventive legal protection, namely the regulation that the implementation of the agreement must be based on good faith, propriety, and caution. While the protection of repressive law with lawsuits against the law filed by business actors. Second, the unilateral blocking action by PT Shopee against the seller (seller) can be said as an act against the law, because it has fulfilled the elements of an act against the law like Article 1365 of the Civil Code, namely the existence of an act against the law, the existence of mistakes, the presence of causes and consequences between loss and actions, and the existence of losses.

Keywords: Legal Protection, Unilateral Blocking, Shopee, Seller

Abstrak

Jual beli melalui aplikasi Shopee dalam praktiknya mengalami permasalahan yakni akun seller diblokir secara sepihak oleh Shopee, dilakukan tanpa sepengetahuan dari seller dan tidak ada pemberitahuan mengenai kesalahan seller, yang berakibat merugikan seller. Rumusan masalah dalam penelitian ini pertama, bagaimana perlindungan hukum bagi seller di aplikasi Shopee yang akunnya diblokir sepihak oleh PT Shopee? kedua, apakah tindakan pemblokiran sepihak oleh PT Shopee terhadap pelaku usaha (seller) dapat dikatakan sebagai perbuatan melawan hukum? Metode penelitiannya adalah penelitian hukum normative, dengan pendekatan perundang-undangan, pendekatan kasus dan pendekatan konseptual. Data yang digunakan adalah data sekunder yang didapat dengan studi kepustakaan dan dianalisa dengan deskripsi kualitatif. Hasil temuan penelitian adalah pertama, perlindungan hukum bagi seller di aplikasi Shopee yang akunnya diblokir sepihak oleh PT Shopee adalah dengan adanya perlindungan hukum preventif yakni adanya pengaturan bahwa pelaksanaan perjanjian harus didasarkan itikad baik, kepatutan, dan kehati-hatian. Sedangkan perlindungan hukum represif dengan adanya gugatan perbuatan melawan hukum yang diajukan oleh pelaku usaha. Kedua, tindakan pemblokiran sepihak oleh PT Shopee terhadap penjual (seller) dapat dikatakan sebagai perbuatan melawan hukum, karena telah memenuhi unsur perbuatan melawan hukum sebagaimana Pasal 1365 KUHPerdata, yakni adanya perbuatan melawan hukum, adanya kesalahan, adanya sebab akibat antara kerugian dan perbuatan, serta adanya kerugian.

Kata kunci : Perlindungan Hukum, Pemblokiran Sepihak, Shopee, Seller

Pendahuluan

Pertumbuhan pangsa pasar untuk *e-commerce* di Indonesia semakin meningkat karena dipengaruhi oleh adanya Pandemi Covid-19 yang membuat bertambahnya pengguna internet sebagai potensi besar bagi pemasar *e-commerce*. Berkembangnya perdagangan *online* melalui *e-commerce* menjadi sebuah fenomena baru dalam ekonomi Indonesia dan diharapkan dapat memberikan dampak positif bagi kesejahteraan pemerataan ekonomi secara digital di Indonesia. Salah satu perusahaan *e-commerce* yang berhasil memanfaatkan peluang di Indonesia adalah Shopee. Shopee Indonesia mengalami

¹ Amalia Alya Azhari, Mahasiswa Program Studi Hukum Program Sarjana Fakultas Hukum Universitas Islam Indonesia, E-mail: 17410093@students.uii.ac.id.

² Indah Parmitasari, Dosen Fakultas Hukum Universitas Islam Indonesia, E-mail: indahprimitasari@uui.ac.id.

perkembangan sangat pesat yang memudahkan sebagian besar orang memilih untuk belanja *online* dikarenakan belanja melalui dunia maya dapat menghemat waktu tanpa perlu mengunjungi lokasi perbelanjaan. Pelaku usaha yang akan mendaftarkan akunnya pada *e-commerce* Shopee juga harus melakukan kontrak terlebih dahulu dengan pihak Shopee. Perjanjian jual beli *online* itu dapat disebut juga dengan kontrak elektronik yang menurut Pasal 1 angka 17 Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik merupakan salah satu dari bentuk kontrak baru yang mempunyai perlindungan secara khusus antara para pihak yang dibuat melalui sistem elektronik. Pada prinsipnya suatu keabsahan perjanjian tidak ditentukan oleh bentuk dari fisik perjanjian tersebut, baik cetak maupun digital ataupun baik lisan maupun tulisan, tetap akan dianggap sah menurut hukum apabila memenuhi syarat sah perjanjian Pasal 1320 KUHPerdata.

Dalam melakukan kegiatan jual beli secara *online*, banyak terjadi permasalahan hukum akibat sistem jual beli *online* melalui Shopee tersebut yang dimana terdapat para pihak, yaitu pihak Shopee, penjual dan pembeli barang dan jasa. Shopee sebagai media jual beli secara *online* dapat menimbulkan akibat hukum berupa hak dan kewajiban yang akan melekat pada para pihak dalam transaksi elektronik dan menimbulkan akibat hukum berupa penggantian barang atau uang ketika perjanjian tersebut tidak dilaksanakan dalam perjalanannya.³ Hubungan hukum yang timbul antara pihak Shopee dan penjual (*seller*) tersebut yaitu kemitraan. Seperti perjanjian pada umumnya, perjanjian kemitraan yang menimbulkan hubungan hukum antara pihak Shopee dan *seller* juga menimbulkan hak dan kewajiban yang merupakan sebuah prestasi yang harus dipenuhi oleh para pihak. Jika salah satu atau kedua belah pihak tidak memenuhi prestasinya maka dianggap lalai atau dikenal dengan istilah wanprestasi.

Seperti sebuah akun penjual (*seller*) Shopee bernama "aameatshop" yang tidak bisa menarik dana hasil penjualannya. Ketika melakukan transaksi jual beli tersebut dari pihak pembeli sudah membayarkan produk yang dibelinya dan uang pembayaran tersebut masuk ke dalam sistem Shopee, ketika penjual ingin mencairkan dana hasil penjualannya ternyata sejak tanggal 30 Juli 2020 akun "aameatshop" diblokir secara sepihak oleh pihak Shopee dengan keterangan yang dituliskan bahwa akun tersebut sedang ditinjau. Pemilik akun "aameatshop" yaitu Abia Abigail telah menghubungi *call center* Shopee, mengirimkan email ke pihak Shopee, serta di kolom komentar dan pesan langsung Instagram Shopee, bertanya apa kesalahan yang telah diperbuat. Ketika akun "Aameatshop" diblokir, terdapat paket pengiriman dari toko tersebut yang sedang berjalan dengan nilai total jutaan rupiah. Sejak saat itu, Abia Abigail terus berjuang mendapatkan kembali akun tersebut untuk dapat menarik dana hasil penjualannya yang masih berada dalam sistem Shopee.⁴ Akan tetapi, kewajiban pihak Shopee untuk memberikan pembiayaan kepada *seller* tidak dipenuhi sesuai dengan ketentuan undang-

³ Nofie Iman, *Mengenal E-Commerce*, Pustaka Sinar Harapan: Jakarta, 2009, hlm. 8

⁴ Kecewa Dengan Pelayanan Shopee, Kasus Saya Sebagai Seller Tidak Kunjung Diselesaikan, di akses di <https://mediakonsumen.com/2020/08/27/surat-pembaca/kecewa-dengan-pelayanan-shopee-kasus-saya-sebagai-seller-tidak-kunjung-diselesaikan> pada tanggal 28 November 2020

undang untuk menyelesaikan kasus tersebut, dalam arti pihak Shopee sendiri belum memberikan tanggapan apapun.

Kemitraan saat ini diatur dalam Peraturan Pemerintah Nomor 44 Tahun 1997 tentang Kemitraan, UU ITE, Peraturan Pemerintah Nomor 80 Tahun 2019 tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik serta Peraturan Pemerintah Nomor 71 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik, Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Aturan tersebut sifatnya masih parsial karena belum menjangkau permasalahan utama dalam penggunaan *e-commerce*, yaitu harmonisasi hukum, pembayaran elektronik dan jaminan keamanan, penyelesaian sengketa, batas negara dan hukum yang digunakan, perlindungan pelaku usaha, dan kontrak elektronik.

Pelaku usaha perlu meningkatkan kesadaran akan pengetahuan, kepedulian, dan kemandirian diri untuk melindungi dirinya dikarenakan belum memadainya perangkat perundang-undangan yang menunjang perlindungan pelaku usaha secara seimbang regulasi yang memuat tentang perjanjian bisnis di Indonesia termuat dalam KUHPerduta, khususnya tercantum dalam Pasal 6 UUPK yang mengatur tentang hak pelaku usaha. Lebih lanjutnya, pelaku usaha mempunyai hak untuk menerima pembayaran sesuai dengan perjanjian menurut kondisi dan nilai tukar barang atau jasa yang diperdagangkan, hak untuk mendapatkan perlindungan hukum dari tindakan konsumen yang beritikad tidak baik, hak untuk membela diri sepatutnya dalam penyelesaian sengketa konsumen, hak untuk rehabilitasi nama baik apabila terbukti secara hukum bahwa kerugian konsumen tidak diakibatkan oleh barang dan/atau jasa yang diperdagangkan, serta hak-hak yang diatur dalam peraturan perundang-undangan lainnya. Berdasarkan isu dan fakta hukum yang telah diuraikan diatas maka terdapat beberapa permasalahan hukum terkait kemitraan antara pihak Shopee dengan *seller*.

Rumusah Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana perlindungan hukum bagi *seller* di aplikasi Shopee yang akunnya diblokir sepihak oleh PT Shopee?
2. Apakah tindakan pemblokiran sepihak oleh PT Shopee terhadap pelaku usaha (*seller*) dapat dikatakan sebagai perbuatan melawan hukum?

Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode penelitian hukum normatif. Penelitian hukum normatif memiliki kecenderungan untuk melihat hukum dari sudut pandang norma dan bersifat perskriptif. Pendekatan yang digunakan adalah pendekatan perundang-undangan (*statue approach*), pendekatan kasus (*case approach*), pendekatan konseptual (*conceptual approach*)- Penelitian ini menggunakan bahan hukum primer dan sekunder. Bahan hukum primer meliputi peraturan perundang-undangan sesuai hierarki. Adapun bahan hukum sekunder meliputi buku-buku, jurnal-jurnal elektronik, makalah-makalah, dan artikel-artikel relevan yang terkait dengan tema penelitian. Dengan ini, maka teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah studi kepustakaan atau

dokumen dan dianalisis menggunakan metode analisis deskriptif kualitatif dengan cara data yang diperoleh diseleksi dan disusun secara sistematis, yang selanjutnya disimpulkan untuk mendapatkan jawaban dari permasalahan yang telah dikemukakan.

Hasil Penelitian dan Pembahasan

Perlindungan Hukum Bagi Seller di Aplikasi Shopee yang Akunnya Diblokir Sepihak Oleh PT. Shopee

E-commerce pada dasarnya merupakan pelaku usaha dan konsumen dalam suatu kontrak perdagangan dengan menggunakan fasilitas internet. Melalui internet dapat dilakukan mulai dari proses pemasukan barang, pelunasan transaksi, hingga pengiriman barang. Karakteristik yang paling terlihat dari *e-commerce* dalam dunia perdagangan adalah ruang dan jarak yang cukup luas antara penjual dan pembeli. *E-commerce* tidak hanya memberikan peluang besar untuk pelaku maupun berbagai perusahaan yang berbisnis melalui internet. *E-commerce* tersebut juga dapat memberikan keuntungan bagi konsumen itu sendiri. *E-commerce* hadir dan semakin populer di Indonesia dalam bentuk pasar *online* (*marketplace*). Fasilitas rekening bersama secara gratis, pelaku usaha dapat menentukan minimal pembelian, dan menetapkan sistem diskon untuk pembelian partai besar merupakan kelebihan dari adanya jenis jual beli melalui *marketplace*. Perhitungan ongkos kirim secara otomatis, konfirmasi pembayaran secara *online* serta pengecekan posisi pengiriman barang secara otomatis juga terdapat di dalam jual beli melalui *marketplace*. Pelaksanaan sistem pembayaran dijalankan secara tidak langsung kepada pelaku usaha melainkan dibayarkan terlebih dahulu kepada *marketplace* tersebut. Jika konsumen telah menerima barang pesanan, maka pelaku usaha akan mendapatkan dana yang telah dicairkan.

Pengaturan *e-commerce* dalam Undang-Undang Nomor 19/2016 Perubahan Atas UU No. 11/2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (UU ITE) sebagai berikut:

1. Pengakuan Dokumen Elektronik;
2. Penggunaan Informasi Yang Valid;
3. Sertifikasi Keandalan;
4. Pengakuan Tanda Tangan Elektronik.

Sedangkan pengaturan *e-commerce* dalam Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2014 Tentang Perdagangan merupakan manifestasi dari keinginan untuk memajukan sektor perdagangan yang ditinjau dari kebijakan perdagangan dengan mengedepankan kepentingan nasional. Pasal 2 huruf (a) UU Perdagangan tersebut menyatakan bahwa kebijakan perdagangan disusun berdasarkan asas kepentingan nasional.

commerce berbasis aplikasi mobile maupun website sudah berkembang di Indonesia, salah satunya shopee. Shopee Internasional Indonesia merupakan perusahaan yang bergerak dibidang penjualan produk secara online atau dikenal dengan aplikasi Shopee. Shopee telah memberikan kemudahan bagi para konsumennya sehingga banyak dari konsumen Indonesia senang untuk berbelanja di Shopee. Akan tetapi, tidak menutup kemungkinan dengan hadirnya *e-commerce* terdapat kelemahan yang dapat menyebabkan konsumen mengalami kerugian. Kelemahan tersebut termasuk syarat dan ketentuan oleh *e-commerce* secara sepihak. Syarat dan ketentuan

tersebut dapat dimungkinkan hanya menguntungkan *e-commerce* itu sendiri dengan merugikan pihak konsumen dan dengan begitu pengelola *e-commerce* dapat terhindar dari tanggung jawabnya sebagai pelaku usaha, dikarenakan adanya syarat dan ketentuan yang sudah tersedia di dalam *e-commerce* tersebut.

Pemerintah Indonesia mengeluarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen atau UUPK untuk melindungi konsumen yang sering dirugikan. Kedudukan konsumen pada umumnya lebih lemah dibandingkan dengan kedudukan pelaku usaha yang lebih kuat dalam banyak hal. Hal ini menjadikan perlindungan konsumen lebih banyak diatur dibandingkan dengan pelaku usaha. Konsumen selaku pihak yang memerlukan barang dan/atau jasa yang ditawarkan oleh pelaku usaha diharuskan untuk mengikuti aturan yang telah ditetapkan sepihak oleh pelaku usaha. Berkaitan dengan perkembangan teknologi komunikasi dan informasi, dimana barang dan/atau jasa dapat diperdagangkan kepada konsumen melewati batas-batas wilayah maka perlindungan bagi konsumen menjadi hal penting yang harus diperhatikan.⁵ Namun dalam faktanya, bertransaksi secara *online* kerugian tidak hanya dapat dialami oleh pihak konsumen. Akan tetapi, saat ini sering terjadi kerugian yang dialami oleh pelaku usaha yang disebabkan oleh konsumen atau bahkan pihak Shopee. Kerugian dalam hukum dapat dipisahkan menjadi dua klasifikasi, yaitu kerugian material yang kerugiannya dapat dihitung jumlahnya berdasarkan nominal, kerugian ini yang biasanya terjadi dalam kasus wanprestasi dan kerugian immaterial yaitu kerugian yang tidak dapat dihitung jumlahnya berdasarkan nominal, kerugian ini biasanya terjadi dalam kasus perbuatan melawan hukum.

Merujuk ketentuan Pasal 1313 KUHPdata menyebutkan bahwa perjanjian atau kontrak adalah suatu perbuatan di mana satu orang atau lebih mengikatkan dirinya terhadap satu orang lain atau lebih. Perjanjian mengikat para pihak apabila perjanjian itu sah, dan untuk menentukan sah tidaknya suatu perjanjian maka perjanjian harus memenuhi syarat sah perjanjian yang diatur dalam ketentuan Pasal 1320 KUHPdata.⁶ Pasal 1320 KUHPdata adalah sebuah metode pengujian yang sistematis sebagai deteksi awal tentang perjanjian untuk menentukan keabsahan perjanjian. Lebih lanjut, apabila dikaitkan dengan hubungan hukum yang timbul antara pihak Shopee dan penjual (*seller*) tersebut adalah kemitraan berdasarkan perjanjian. Dalam kemitraan berdasarkan perjanjian kiranya harus mematuhi ketentuan Pasal 1320 KUHPdata juga memperhatikan ketentuan dalam Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2008 Tentang Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (selanjutnya disebut UU 20/2008). Merujuk ketentuan Pasal 34 ayat (1) UU 20/2008 menyatakan bahwa perjanjian kemitraan dituangkan dalam perjanjian tertulis yang sekurang-kurangnya mengatur kegiatan usaha, hak dan kewajiban masing-masing pihak, bentuk pengembangan, jangka waktu, dan penyelesaian perselisihan. Seperti perjanjian pada umumnya, perjanjian kemitraan yang menimbulkan hubungan hukum antara pihak Shopee dan *seller* juga

⁵ Edmon Makarim, *Kompilasi Hukum Telematika*, Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2004, hlm.314.

⁶ Indah Parmitasari, "Eksistensi Smart Contract Menurut Hukum Kontrak di Indonesia", *Prosiding Seminar Nasional Hasil Penelitian dan Pengabdian Masyarakat*, 2022, hlm. 97.

menimbulkan hak dan kewajiban yang merupakan sebuah prestasi yang harus dipenuhi oleh para pihak.

Hubungan antara penjual dan shopee dalam penjualan produk adalah shopee memiliki peran sebagai platform untuk penjual menawarkan produknya dan tempat bagi penjual untuk menawarkan produk. Selanjutnya pembeli mengakses *platform* shopee dan terjadi pertemuan penawaran antara penjual dan pembeli. Pembeli membeli produk penjual yang di tawarkan melalui aplikasi shopee, dengan proses pembelian sampai produk diterima pembeli tunduk pada ketentuan shopee. Kemudian penjual mengirimkan produk, dan setelah produk dikirim pembeli maka uang pembelian diterima pembeli melalui dompet penjual dan penjual harus membayar biaya layanan dan pajak sesuai ketentuan shopee dan peraturan pajak di Indonesia.

Masalah dapat muncul ketika salah satu atau kedua belah pihak tidak memenuhi prestasinya sehingga dianggap lalai atau dikenal dengan istilah wanprestasi. Prestasi itu terdiri bermakna atas memberikan, melakukan atau tidak melakukan.⁷ Hal ini diatur dalam Pasal 1234 KUHPerdara, tiap-tiap perikatan adalah untuk memberikan sesuatu, untuk berbuat sesuatu atau untuk tidak berbuat sesuatu.⁸ Jika salah satu pihak tidak memenuhi kewajibannya dengan baik sesuai dengan perjanjian, pihak tersebut dikatakan berada dalam keadaan wanprestasi yang kemudian menimbulkan hak bagi yang dirugikan untuk mengajukan tuntutan.⁹ Dalam hal ini Shopee memiliki kewajiban untuk memberikan Layanan kepada Penjual dan Penjual menerima Layanan dari Shopee, Hasil pembelian yang ada di dompet penjual yang dikelola shopee dapat ditarik oleh penjual, Setiap data pribadi yang Anda kirimkan kepada shopee akan dikumpulkan, digunakan dan/atau diungkapkan sehubungan dengan Kebijakan Privasi shopee. Sedangkan pembeli memiliki kewajiban untuk mengirimkan produk sesuai keterangan yang terdapat dalam deskripsi produk, serta Penjual wajib membayar Biaya Layanan kepada Shopee dengan cara Shopee memotong langsung Biaya Layanan dan setiap pajak yang berlaku dari Uang Pembelian.

Tidak di penuhinya prestasi sebagaimana di atas, kiranya dapat berakibat adanya wanprestasi. Wanprestasi adalah salah satu pihak yang terikat dalam perjanjian tidak memenuhi kewajiban/prestasi yang telah diperjanjikan.¹⁰ Proses kerja Shopee dalam melakukan hubungan kemitraan dengan pelaku usaha dalam hal pelaku usaha yang akan melakukan penarikan dana yaitu sebagai berikut:¹¹

1. Pembeli sudah klik pesanan diterima, atau

⁷ Aditya Fadil Turangan, "Pelaksanaan Perjanjian dengan Itikad Baik menurut Pasal 1338 KUHPerdara", *Lex Privatum*, Vol. VII, No. 1, 2019, hlm. 48.

⁸ Ines Age Santika, Rifqathin Ulya, Zhahrul Mar'atus Sholikah, "Penyelesaian Sengketa dan Akibat Hukum Wanprestasi pada Kasus Antara PT Metro Batavia dengan PT Garuda Maintenance Facility (GMF) Aero Asia", *Privat Law*, Edisi 07, 2015, hlm. 58.

⁹ Janus Sidabalok, *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*, PT. Citra Aditya Bakti, Bandung, 2006, hlm.73.

¹⁰ Indah Parmitasari, "Hubungan Hukum antara Pemilik Kendaraan dengan Pengelola Parkir", *Jurnal Yuridis*, Vol.3, No.1, 2016, hlm.29.

¹¹ Shopee, "Menarik Saldo Penjual ke Rekening", <https://seller.shopee.co.id/edu/article/6992>, diakses pada tanggal 11 Juni 2023

2. Masa garansi Shopee telah habis untuk transaksi yang terdata sebagai transaksi termasuk ongkos kirim;
3. Masa garansi Shopee telah habis untuk transaksi dengan status pengiriman sudah diterima oleh pembeli.

Dana yang telah dilepaskan ke saldo pelaku usaha dapat dilihat dalam riwayat transaksi saldo penjual melalui *seller center*. Dana tersebut akan disalurkan kepada rekening pelaku usaha dalam kurun waktu 1x24 jam, apabila dana tersebut belum diterima pada rekening pelaku usaha maka dapat menghubungi *call center* Shopee.

Dalam jual beli *online* harus diterapkan itikad baik dari kedua belah pihak yaitu dari pihak pembeli, pihak pelaku usaha, dan pihak Shopee itu sendiri. Dalam kasus ini, antara pelaku usaha dan pihak Shopee tidak saling bertatap muka dalam melakukan perjanjian sehingga sikap kepercayaan saja tidak cukup untuk mengukur keberhasilan suatu perjanjian jual beli *online*. Oleh karena itu, itikad baik merupakan hal yang penting diterapkan dalam jual beli *online*. Tahapan pelaksanaan itikad baik dalam perjanjian shopee dengan penjual/pelaku usaha, terbagi menjadi tahap prakontraktual, tahap kontraktual, dan pasca kontraktual. Adapun implementasi dalam tahap prakontraktual adalah ketika Para pihak harus menunjukkan kejujuran, dalam hal ini pihak shopee harus menguraikan mengenai hak dan kewajiban layanan, serta sanksi apabila tidak terpenuhinya prestasi, dalam bahasa yang mudah dipahami dan mudah diakses oleh penjual/pelaku usaha. Lalu pihak penjual/pelaku usaha harus membaca dan memahami dengan seksama atas syarat dan ketentuan tersebut. Selain itu, pihak penjual juga harus mematuhi ketentuan kewajiban mengenai kriteria barang yang dijual. Pada pokoknya, kiranya dalam tahap prakontraktual harus memenuhi syarat sahnya perjanjian sebagaimana dimaksud dalam Pasal 1320 KUHPerduta.

Kemudian, tahap kontraktual sebagai implementasi dalam pelaksanaan asas itikad baik dalam perjanjian shopee dengan penjual/pelaku usaha adalah kewajiban bagi para pihak harus mematuhi apa yang telah diperjanjian, karena perjanjian bersifat mengikat bagi para pihak, dan tidak dapat ditarik kembali selain dengan kesepakatan kedua belah pihak, atau karena alasan-alasan yang telah ditentukan, dan mengakomodir keuntungan dan keadilan dari kedua belah pihak.

Tahapan Pascakontraktual merupakan tahapan pelaksanaan perjanjian dan penyelesaian sengketa (jika timbul sengketa). Implementasi itikad baik, dapat dilakukan dengan apabila terdapat kesalahan maka para pihak memberikan pemberitahuan terlebih dahulu, tidak dengan adanya pemberlakuan keputusan secara sepihak. Misal apabila penjual diduga melakukan kesalahan dan berakibat adanya pembekuan akun, maka sebelumnya perlu diberikan pemberitahuan dan kesempatan untuk klarifikasi atas perbuatan tersebut apakah terbukti melanggar atau tidak, dan layanan call center yang responsive dan proses yang cepat. Adapun para pihak harus mematuhi apa yang telah diperjanjian, karena perjanjian bersifat mengikat bagi para pihak, dan tidak dapat ditarik kembali selain dengan kesepakatan kedua belah pihak, atau karena alasan-alasan yang telah ditentukan, dan mengakomodir keuntungan dan keadilan dari kedua belah pihak.

Berdasarkan uraian mengenai itikad baik yang dipaparkan di atas, maka pihak Shopee dapat dikategorikan telah melanggar hak pelaku usaha apabila tidak memenuhi

kriteria sebagai di atas karena dapat dianggap tidak beritikad baik dalam melakukan perjanjian jual beli *online*. Adapun tindakan yang dikategorikan melanggar sebagaimana dalam kasus di atas, adalah dengan adanya tindakan pemblokiran/pembekuan akun shopee penjual tanpa pemberitahuan dan memberikan kesempatan klarifikasi dari penjual, yang berakibat penjual tidak dapat melakukan penarikan hasil penjualan. Kemudian, upaya penjual untuk mengatasi permasalahan pembekuan/pemblokiran akun tidak ditanggapi dengan baik oleh shopee, hal demikian kiranya mencerminkan adanya pelanggaran asas itikad baik. Pelaku usaha/penjual bertindak sebagai *seller* seharusnya mendapatkan hak-haknya diantaranya yaitu hak untuk menerima pembayaran sesuai dengan kesepakatan mengenai kondisi dan nilai tukar barang dan jasa yang diperdagangkan serta hak untuk mendapatkan perlindungan hukum.

Perlindungan hukum merupakan gambaran dari bekerjanya fungsi hukum untuk mewujudkan tujuan-tujuan hukum, yaitu keadilan, kemanfaatan dan kepastian hukum.¹² Bentuk perlindungan hukum adalah perlindungan yang diberikan kepada subjek hukum sesuai dengan aturan hukum, baik itu preventif maupun dalam bentuk represif, baik secara tertulis maupun tidak tertulis dalam rangka menegakkan peraturan hukum.¹³ Secara konsep, perlindungan hukum preventif bertujuan untuk mencegah terjadinya suatu pelanggaran serta untuk memberikan batasan-batasan dalam melakukan kewajiban dan terdapat dalam peraturan perundang-undangan.¹⁴ Sedangkan perlindungan hukum represif berfungsi untuk menyelesaikan sengketa yang telah muncul akibat adanya pelanggaran dan merupakan perlindungan akhir yang berupa pemberian sanksi terhadap pelanggaran yang telah dilakukan.¹⁵ Adapun bentuk konkret perlindungan hukum represif adalah dengan adanya upaya hukum yang dibawah kewenangan pengadilan.¹⁶

Namun dalam permasalahannya pihak Shopee belum mentaati ketentuan yang ditetapkan oleh perjanjian antara pelaku usaha dan pihak Shopee itu sendiri, sehingga pelaku usaha memerlukan kepastian hukum dan penyelesaian atas apa yang dialaminya. Suatu hubungan hukum yang muncul merupakan akibat adanya tindakan-tindakan hukum dari subjek hukum itu sendiri.¹⁷ Hubungan-hubungan hukum keduanya ini kemudian harus dilindungi dari situasi tidak seimbang dengan hukum. Perlindungan hukum yang diterima pelaku usaha merupakan timbal balik dari

¹² Andi Baji Sulolipu, Susilo Handoyo, dan Roziqin, "Perlindungan Hukum terhadap Profesi Dokter dalam Penyelesaian Sengketa Medis berdasarkan Prinsip Keadilan", *Jurnal Projudice : Jurnal Online Mahasiswa Pascasarjana Uniba*, Vol. 1, No.1, 2019, hlm. 66.

¹³ Zennia Almada, Moch. Najib Imanullah, "Perlindungan Hukum Preventif dan Represif bagi Pengguna Uang Elektronik dalam Melakukan Transaksi Tol Non Tunai", *Privat Law*, Vol. 9, No. 1, 2021, hlm. 223-224.

¹⁴ Gerardus Gegen, Aris Prio Agus Santoso, "Perlindungan Hukum Tenaga Kesehatan di Masa Pandemi Covid-19", *Jurnal Ilmiah Ilmu Hukum QISTIE*, Vol.14, No.2, 2021, hlm. 35.

¹⁵ Sayyid Muhammad Zein Alydrus, et.al, "Perlindungan Hukum terhadap Konsumen PT PLN (Persero) Balikpapan terkait Adanya Pemataman Listrik", *Jurnal Lex Suprema*, Vol.2, No.1, 2020, hlm. 365.

¹⁶ Socha Tcefortin Indera Sakti, Ambar Budhisulistiyawati, "Perlindungan Hukum Bagi Para Pihak dalam Perjanjian Jual Beli Tanah Letter C di Bawah Tangan", *Jurnal Privat Law*, Vol. VIII, No. 1, 2020, hlm. 148.

¹⁷ Nur Asyiah, "Eksistensi Perlindungan Hukum Warga Negara terhadap Tindakan Pemerintah dalam Membuat Keputusan Administrasi Negara", Vol. 11, No. 1, 2016, hlm. 45.

pelaksanaan kewajibannya.¹⁸ Selain itu, perlindungan hukum yang diterima ini senyatanya ditekankan karena pelaku usaha telah menunjukkan itikad baiknya terlebih dahulu dalam kegiatan usaha.¹⁹ Pada perbuatan pemblokiran secara sepihak oleh pihak Shopee mengakibatkan pelaku usaha merasa dirugikan, tidak diberi pemberitahuan sebelumnya, serta jawaban dari pihak shopee yang lambat, maka diperlukan suatu hukum yang dapat melindungi kepentingan-kepentingan dari pelaku usaha.

Adanya tindakan pemblokiran sepihak oleh shopee tersebut, tanpa konfirmasi dahulu sejatinya menunjukkan bahwa pelaksanaan perjanjian kemitraan tidak dijalankan dengan itikad baik oleh pihak shopee, hal ini bertentangan dengan Pasal 17 UU ITE yang mengatur pelaksanaan transaksi elektronik para pihak wajib beritikad baik dalam melakukan interaksi dan/atau pertukaran Informasi Elektronik dan/atau Dokumen Elektronik selama transaksi berlangsung. Lebih lanjut, dalam ketentuan Pasal 38 UU ITE, mengatur bahwa setiap orang dapat mengajukan gugatan terhadap pihak yang menyelenggarakan sistem elektronik dan/atau menggunakan teknologi informasi yang menimbulkan kerugian. Lebih lanjut dalam Pasal 39 UU ITE, menyatakan bahwa gugatan perdata dilakukan sesuai dengan ketentuan Peraturan Perundang-undangan, atau para pihak dapat menyelesaikan sengketa melalui arbitrase, atau lembaga penyelesaian sengketa alternatif lainnya sesuai dengan ketentuan Peraturan Perundang-undangan. *In casu*, dalam kasus pemblokiran sepihak oleh shopee pada akun penjual, menyebabkan dana penjual tidak dapat ditarik menyebabkan kerugian, sehingga dapat dilakukan oleh gugatan hukum perdata, apabila penyelesaian secara kekeluargaan tidak dapat dilakukan.

Perbuatan pemblokiran sepihak oleh pihak Shopee dapat memperoleh perlindungan hukum dengan menggunakan sarana perlindungan hukum preventif dan represif sebagaimana yang telah diundangkan dalam peraturan perundang-undangan di Indonesia. Adapun perlindungan hukum preventif adalah perlindungan hukum yang diberikan oleh pemerintah dengan tujuan untuk mencegah sebelum terjadinya pelanggaran, yang terdapat dalam peraturan perundang-undangan, yang tercermin dalam ketentuan Pasal 1338 KUHPerdata dan Pasal 38 UU ITE, yang pada pokoknya mengatur bahwa pelaksanaan perjanjian harus berdasarkan itikad baik, dan setiap orang dapat mengajukan gugatan terhadap pihak yang menyelenggarakan sistem elektronik dan/atau menggunakan teknologi informasi yang menimbulkan kerugian). Sedangkan perlindungan hukum represif adalah melakukan gugatan perbuatan melawan hukum maupun sengketa melalui arbitrase, atau lembaga penyelesaian sengketa alternatif lain, yang diatur dalam ketentuan Pasal 1365 KUHPerdata (Gugatan perbuatan melawan hukum), dan Pasal 39 UU ITE.

Sehingga untuk melindungi pelaku usaha akibat pemblokiran sepihak oleh pihak Shopee membutuhkan penanganan secara represif agar dapat melindungi hak pelaku usaha. Perjanjian yang dilakukan antara pelaku usaha dengan pihak Shopee harus

¹⁸ Widyandana Yudikindra, Siti Malikhatun Badriyah, "Perlindungan Hukum bagi Pelaku Usaha Jasa Pengiriman Paket Barang Domestik atas Tindakan Konsumen yang bertitikad tidak Baik (Studi pada PT Pos Indonesia (Persero) Yogyakarta)", *Jurnal Law Reform*, Vol. 12, No.1, 2016, hlm.55.

¹⁹ Ibid.

saling memperhatikan kepentingan-kepentingan para pihak dengan mendasarkan pada asas itikad baik. Apabila kemudian terjadi sengketa antara para pihak, maka proses penyelesaiannya harus dipermudah atau disederhanakan. Begitupun dalam hal pembuktian, pelaku usaha yang dibebani untuk membuktikan ketidakbersalahannya.²⁰ Dengan demikian, perlindungan hukum baik yang diterima pelaku usaha akan mengkerucut pada tujuan agar tercapainya kepastian hukum dengan maksud baik pelaku usaha maupun konsumen akan menaati hukum dan memperoleh keadilan. Implementasi yang diharapkan jika terdapat keadilan dalam perlindungan hukum, bagi pelaku usaha sendiri akan lebih menumbuhkan kesadaran sikap yang jujur dan bertanggung jawab dalam berusaha.²¹

Tindakan Pemblokiran Sepihak Oleh PT Shopee Terhadap Pelaku Usaha (Seller) Dapat Dikatakan Sebagai Perbuatan Melawan Hukum

Di Indonesia, perbuatan melawan hukum diatur dalam Buku ke-III KUHPerdara, yang mengatur mengenai perikatan.²² Perikatan yang lahir dari undang-undang akibat perbuatan orang yang melawan hukum diatur dalam Pasal 1365 KUHPerdara, undang-undang menetapkan kewajiban orang itu untuk memberi ganti rugi. Unsur-unsur dari perbuatan melawan hukum adalah syarat-syarat materil yang harus dipenuhi agar suatu perbuatan dapat dikategorikan sebagai perbuatan melawan hukum sehingga menjadi dasar untuk menuntut ganti rugi.²³ Selanjutnya, agar mengetahui apakah perbuatan pemblokiran sepihak oleh Shopee pada akun penjual, tanpa melakukan pemberitahuan terlebih dahulu yang berakibat dana penjual tidak dapat ditarik, akan dikaji berdasarkan unsur-unsur perbuatan melawan hukum sebagaimana dalam Pasal 1365 KUHPerdara, sebagai berikut:

a. Adanya perbuatan yang melawan hukum

Dapat dimaknai bahwa perbuatan tersebut harus melanggar hak subyektif orang lain atau bertentangan dengan kewajiban hukum dari pembuat sendiri, yang telah diatur dalam undang-undang atau dengan perkataan lain melawan hukum ditafsirkan sebagai melawan undang-undang.²⁴ *In casu*, adanya pemblokiran sepihak menunjukkan adanya pelanggaran pelaksanaan perjanjian yang harus dilaksanakan berdasarkan itikad baik sebagaimana diatur dalam Pasal 1338 KUHPerdara. Selain melanggar kewajiban hukum untuk beritikad baik, tindakan kesewenang-wenang/ memanfaatkan posisi lemah pihak lain ini juga dapat

²⁰ Ahmadi Miru, *Prinsip-Prinsip Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Di Indonesia*, Rajawali Pers, Jakarta, 2011, hlm. 181.

²¹ Yudha Hadian Nur, Dwi Wahyuniarti Prabowo, "Penerapan Prinsip Tanggung Jawab (Strict Liability) dalam rangka Perlindungan Konsumen", *Buletin Ilmiah Litbang Perdagangan*, Vol.5, No. 2, 2011, hlm_181.

²² Harumi Chandrasesmi, Pranoto, "Kajian Mengenai Gugatan Melawan Hukum terhadap Sengketa Wanprestasi", *Privat Law*, Vol. V, No. 1, 2017, hlm. 55.

²³ Tajuddin Noor, Remy B.R Hasibuan, Zunius S Halawa, "Tinjauan Yuridis terhadap Perbuatan Melawan Hukum atas Menempati/Menguasai Tanah dan Bangunan Hak Orang Lain (Studi Kasus Putusan Nomor 340/PDT.G/2015/PN.MDN)", *Jurnal Hukum Responsif FH UNPAB*, Vol. 7, No.7, 2019, hlm. 129.

²⁴ Shidarta, "Mengungkit Kembali Konsep Dasar Perbuatan Melawan Hukum", <https://business-law.binus.ac.id/2015/01/27/mengungkit-kembali-konsep-dasar-perbuatan-melawan-hukum/>, diakses pada tanggal 11 Juni 2023, pukul 11.30 WIB.

dikatakan melanggar kepatutan.²⁵ Pada pokoknya, dalam hal ini pemblokiran secara sepihak dapat digugat dengan gugatan perbuatan melawan hukum, karena dianggap pemblokiran secara sepihak tidak didasari dengan alasan yang dibenarkan menurut kesepakatan mereka untuk dapat dibatalkan, serta dapat dikatakan telah melanggar kewajiban hukum yang ada di luar setiap perjanjian, yakni untuk selalu beritikad baik dan bertindak sesuai dengan kepatutan dan asas kehati-hatian

b. Adanya kesalahan

Sebagaimana yang dikemukakan oleh Meyers, perbuatan melawan hukum mengharuskan adanya kesalahan.²⁶ Kesalahan tersebut dapat berupa ada unsur kesengajaan, atau 2) Ada unsur kelalaian dan 3) Tidak ada alasan pembenar atau alasan pemaaf, seperti keadaan *overmacht*, membela diri, tidak waras, dan lain-lain. *In casu*, kesalahan shopee adalah adanya kesengajaan untuk memblokir secara sepihak akun penjual dalam aplikasi shopee, sehingga merupakan kesalahan berdasarkan kesengajaan.

c. Adanya kerugian

Kerugian yang ditimbulkan oleh Perbuatan melawan hukum diatur dalam Pasal 1365 dan Pasal 1366 KUHPerdata. *In casu*, dalam kasus pemblokiran sepihak oleh PT Shopee terhadap pelaku usaha (*seller*) yang merupakan perbuatan melawan hukum, dapat dimintakan ganti rugi berupa uang hasil penjualan yang terblokir, bunga dan biaya-biaya lain yang timbul akibat pemblokiran tersebut. Dengan demikian, pertanggungjawaban yang dapat dilakukan oleh pelaku usaha kepada pihak Shopee terhadap perbuatan melawan hukum tersebut adalah ganti kerugian berupa pengembalian uang senilai dengan jumlah uang yang akan ditarik oleh pelaku usaha saat pemblokiran sepihak belum dilakukan dan kerugian immateriil. Berkaitan dengan ganti kerugian yang akan dituntut, pihak yang dirugikan dapat mendasari tuntutan ganti rugi dari kerugian yang mungkin diderita karena pemblokiran secara sepihak tersebut. Pemblokiran secara sepihak yang dilakukan oleh pihak Shopee telah merugikan pihak pelaku usaha. Hal ini lah yang dijadikan dasar gugatan penggantian kerugian.

d. Hubungan kausal antara perbuatan dengan kerugian

Unsur ini ingin menegaskan bahwa sebelum meminta pertanggungjawaban perlu dibuktikan terlebih dahulu hubungan sebab-akibat dari pelaku kepada korban. Hubungan ini menyangkut pada kerugian yang dialami oleh korban merupakan akibat dari perbuatan melawan hukum yang dilakukan pelaku.²⁷ *In casu*, hubungan kausal antara perbuatan dengan kerugian yakni adanya perbuatan pemblokiran

²⁵ Gerry R. Weydekamp, "Pembatalan Perjanjian Sepihak sebagai Suatu Perbuatan Melawan Hukum", *Lex Privatum*, Vol.I, No. 4, 2013, hlm. 152.

²⁶ M. A. Moegni Djojodirdjo, *Perbuatan Melawan Hukum*, Ctk. Ke-2, Pradnya Paramita, Jakarta, 1982, hlm. 66.

²⁷ Haenah, *Ganti Kerugian Bagi Tersangka, Terdakwa, Terpidana dalam Perspektif Hak Asasi dan Tanggung Jawab Negara*, Pustaka Pena Press, Makassar, 2016, hlm.65.

sepihak akun penjual pada aplikasi shopee berakibat adanya kerugian yakni penjual tidak dapat menarik uang penjualan yang merupakan haknya.

Dapat disimpulkan bahwa tindakan pemblokiran sepihak oleh PT Shopee terhadap pelaku usaha (*seller*) dapat dikatakan sebagai perbuatan melawan hukum karena telah memenuhi semua unsur perbuatan melawan hukum. Akibat dari perbuatan melawan hukum yang dilakukan oleh PT SHopee adalah harus mengganti rugi kepada penjual yang dirugikan atas tindakan pemblokiran secara sepihak. Kerugian tersebut harus diganti oleh orang-orang yang dibebankan oleh hukum untuk mengganti kerugian tersebut. sehingga dalam kaitannya dengan perbuatan melawan hukum, Pasal 1365 KUHPerdata memberikan beberapa jenis penuntutan, seperti:²⁸

- a. Ganti rugi atas kerugian dalam bentuk uang;
- b. Ganti rugi atas kerugian dalam bentuk natura atau pengembalian pada keadaan semula;
- c. Pernyataan bahwa perbuatan yang dilakukan adalah bersifat melawan hukum;
- d. Larangan untuk melakukan suatu perbuatan;
- e. Meniadakan sesuatu yang diadakan secara melawan hukum;
- f. Pengumuman daripada keputusan atau dari sesuatu yang telah diperbaiki.

Perbuatan melawan hukum (*Onrechmatige daad*) diatur dalam Pasal 1365 KUHPerdata. Pasal ini menetapkan bahwa perbuatan yang melawan hukum mewajibkan orang yang melakukan perbuatan itu, jika karena kesalahannya telah timbul kerugian, untuk membayar kerugian itu. Sedangkan ketentuan Pasal 1366 KUHPerdata menjelaskan bahwa setiap orang bertanggung jawab tidak saja untuk kerugian yang disebabkan karena perbuatannya, tetapi juga untuk kerugian yang disebabkan karena kelalaiannya atau kurang hati-hatinya. Adapun dalam pemblokiran sepihak akun penjual oleh shopee, yang dapat bentuk gugatan ganti rugi yakni dengan :

- a. Dapat minta putusan hakim bahwa perbuatannya adalah perbuatan melawan hukum
Artinya gugatan yang diajukan oleh *seller* adalah gugatan perbuatan melawan hukum
- b. Ganti rugi dalam hal pemulihan pada keadaan semula
Artinya shopee diminta untuk mengembalikan akun penjual di aplikasi shopee tersebut sebelum adanya pemblokiran sepihak. Selain itu, juga melekat kepadanya hak-hak lain seperti dapat dicairkannya uang hasil penjualan, dan dapat digunakan akun penjual tersebut seperti biasanya.
- c. Ganti rugi atas kerugian dalam bentuk uang
Dalam hal ini atas pemblokiran sepihak shopee berakibat adanya kerugian bagi *seller* dalam bentuk tidak dapat ditariknya uang hasil penjualan dan *seller* tidak dapat melakukan perbuatan jual beli karena akunnya di blokir. Oleh karenanya, *seller* dapat mengajukan ganti rugi berupa uang untuk mengganti kerugian atas tidak

²⁸ M.A. Moegni Djojodirdjo, *Op.cit*, hlm. 102.

dapat ditariknya uang hasil penjualan dan kerugian atas tidak dapat dilakukannya jual beli akibat pemblokiran akun *seller*.

d. Uang pemaksa (*dwangsom*)

Bila ganti kerugiani tidak dilaksanakan, maka dapat dituntut uang paksa/*dwangsom* walaupun uang paksa ini bukan bentuk ganti kerugian tetapi hanya sebagai penguatan agar ganti kerugian yang dimaksud dilaksanakan.

Penutup

Kesimpulan

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, maka dapat disimpulkan bahwa:

1. Perlindungan hukum bagi *seller* di aplikasi Shopee yang akunnya diblokir sepihak oleh PT Shopee terbagi menjadi perlindungan hukum preventif dan perlindungan hukum represif. Perlindungan hukum preventif dapat dilakukan dengan mendasarkan ketentuan Pasal 1338 KUHPperdata dan Pasal 38 UU ITE, yang pada pokoknya mengatur bahwa pelaksanaan perjanjian harus berdasarkan itikad baik, dan setiap orang dapat mengajukan gugatan terhadap pihak yang menyelenggarakan sistem elektronik dan/atau menggunakan teknologi informasi yang menimbulkan kerugian. Sedangkan perlindungan hukum represif adalah melakukan gugatan perbuatan melawan hukum ke pengadilan maupun sengketa melalui arbitrase, atau lembaga penyelesaian sengketa alternatif lain, yang diatur dalam ketentuan Pasal 1365 KUHPperdata dan Pasal 39 UU ITE.
2. Tindakan pemblokiran sepihak oleh PT Shopee terhadap penjual (*seller*) merupakan perbuatan melawan hukum karena memenuhi unsur perbuatan melawan hukum sebagaimana Pasal 1365 KUHPperdata. Terbuktinya unsur adanya perbuatan melawan hukum, tercermin dalam tindakan pemblokiran sepihak oleh PT Shopee yang menunjukkan adanya pelanggaran pelaksanaan perjanjian yang harus dilaksanakan berdasarkan itikad baik sebagaimana diatur dalam Pasal 1338 KUHPperdata. Unsur adanya kesalahan, terbukti dengan adanya kesalahan shopee dengan kesengajaan untuk memblokir secara sepihak akun penjual dalam aplikasi shopee. Unsur adanya kerugian, yakni penjual mengalami kerugian yakni akunnya terblokir dan pelaku usaha tersebut tidak dapat melakukan pencairan uang pembayaran produk oleh pembeli, dan tidak dapat melakukan jual beli. Unsur terakhir, yakni adanya hubungan kausal antara perbuatan dan kerugian terbukti adanya perbuatan pemblokiran sepihak akun penjual pada aplikasi shopee berakibat adanya kerugian yakni penjual tidak dapat menarik uang penjualan yang merupakan haknya dan tidak dapat melakukan jual beli.

Saran

Berdasarkan pemaparan kesimpulan yang telah disampaikan oleh penulis di atas, sehingga penulis memberikan saran sebagai berikut:

1. Untuk mewujudkan perlindungan hukum bagi *seller* di aplikasi shopee yang akunnya diblokir sepihak oleh PT Shopee, maka PT Shopee perlu memaksimalkan respon dalam *call center* agar keluhan pelaku usaha (*seller*) dapat teratasi dengan cepat sehingga tidak menimbulkan kerugian pada pelaku usaha. Selain itu, juga perlu adanya pemberitahuan dari Shopee dalam hal adanya pemblokiran akun pelaku usaha, dan pelaku usaha diberikan kesempatan untuk melakukan klarifikasi. Hal demikian akan mencerminkan adanya asas itikad baik, asas kepatutan, dan asas kehati-hatian.
2. Perlu adanya mekanisme gugatan sederhana terkait perbuatan melawan hukum pada transaksi *e-commerce* sehingga tercipta kepastian hukum dan penyelesaian secara cepat. Selain itu, dalam syarat dan ketentuan yang disepakati sebagai perjanjian oleh Shopee dan Pelaku Usaha (*seller*) perlu adanya kesepakatan dalam penyelesaian sengketa terkait domisili pengadilan atau lembaga non litigasi yang ditunjuk.

Daftar Pustaka

Buku:

- Ahmadi Miru, *Prinsip-Prinsip Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Di Indonesia*, Rajawali Pers, Jakarta, 2011.
- Edmon Makarim, *Kompilasi Hukum Telematik*, PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2004.
- Janus Sidabalok, *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*, PT. Citra Aditya Bakti, Bandung, 2006.
- Haenah, *Ganti Kerugian Bagi Tersangka, Terdakwa, Terpidana dalam Perspektif Hak Asasi dan Tanggung Jawab Negara*, Pustaka Pena Press, Makassar, 2016.
- A. Moegni Djojodirdjo, *Perbuatan Melawan Hukum*, Pradnya Paramitha, Jakarta, 1982.
- M. Nofie Iman, *Mengenal E-Commerce*, Pustaka Sinar Harapan: Jakarta, 2009.

Jurnal:

- Aditya Fadil Turangan, "Pelaksanaan Perjanjian dengan Itikad Baik menurut Pasal 1338 KUHPerduta", *Lex Privatum*, Vol. VII, No. 1, 2019.
- Andi Baji Sulolipu, Susilo Handoyo dan Roziqin, "Perlindungan Hukum terhadap Profesi Dokter dalam Penyelesaian Sengketa Medis berdasarkan Prinsip Keadilan", *Jurnal Projudice: Jurnal Online Mahasiswa Pascasarjana Uniba*, Vol. 1, No.1, 2019.
- Gerardus Gegen dan Aris Prio Agus Santoso, "Perlindungan Hukum Tenaga Kesehatan di Masa Pandemi Covid-19", *Jurnal Ilmiah Ilmu Hukum QISTIE*, Vol.14, No.2, 2021.
- Gerry R. Weydekamp, "Pembatalan Perjanjian Sepihak sebagai Suatu Perbuatan Melawan Hukum", *Lex Privatum*, Vol.I, No. 4, 2013.
- Harumi Chandraesmi dan Pranoto, "Kajian Mengenai Gugatan Melawan Hukum terhadap Sengketa Wanprestasi", *Privat Law*, Vol. V, No. 1, 2017.
- Indah Parmitasari, "Eksistensi Smart Contract Menurut Hukum Kontrak di Indonesia", *Prosiding Seminar Nasional Hasil Penelitian dan Pengabdian Masyarakat*, 2022.
- , "Hubungan Hukum antara Pemilik Kendaraan dengan Pengelola Parkir", *Jurnal Yuridis*, Vol.3, No.1, 2016.

- Ines Age Santika, Rifqathin Ulya, Zhahrul Mar'atus Sholikhah, "Penyelesaian Sengketa dan Akibat Hukum Wanprestasi pada Kasus Antara PT Metro Batavia dengan PT Garuda Maintenance Facility (GMF) Aero Asia", *Privat Law*, Edisi 07, 2015.
- Nur Asyiah, "Eksistensi Perlindungan Hukum Warga Negara terhadap Tindakan Pemerintah dalam Membuat Keputusan Administrasi Negara", Vol. 11, No. 1, 2016.
- Sayyid Muhammad Zein Alydrus, et.al, "Perlindungan Hukum terhadap Konsumen PT PLN (Persero) Balikpapan terkait Adanya Pemadaman Listrik", *Jurnal Lex Suprema*, Vol.2, No.1, 2020
- Socha Tcefortin Indera Sakti dan Ambar Budhisulistyawati, "Perlindungan Hukum Bagi Para Pihak dalam Perjanjian Jual Beli Tanah Letter C di Bawah Tangan", *Jurnal Privat Law*, Vol. VIII, No. 1, 2020.
- Tajuddin Noor, Remy B.R Hasibuan dan Zunius S Halawa, "Tinjauan Yuridis terhadap Perbuatan Melawan Hukum atas Menempati/Menguasai Tanah dan Bangunan Hak Orang Lain (Studi Kasus Putusan Nomor 340/PDT.G/2015/PN.MDN)", *Jurnal Hukum Responsif FH UNPAB*, Vol. 7, No.7, 2019.
- Widyananda Yudikindra dan Siti Malikhatun Badriyah, "Perlindungan Hukum bagi Pelaku Usaha Jasa Pengiriman Paket Barang Domestik atas Tindakan Konsumen yang bertitikad tidak Baik (Studi pada PT Pos Indonesia (Persero) Yogyakarta)", *Jurnal Law Reform*, Vol. 12, No.1, 2016.
- Yudha Hadian Nur dan Dwi Wahyuniarti Prabowo, "Penerapan Prinsip Tanggung Jawab (Strict Liability) dalam rangka Perlindungan Konsumen", *Buletin Ilmiah Litbang Perdagangan*, Vol.5, No. 2, 2011.
- Zennia Almaida, Moch. Najib Imanullah, "Perlindungan Hukum Preventif dan Represif bagi Pengguna Uang Elektronik dalam Melakukan Transaksi Tol Non Tunai", *Privat Law*, Vol. 9, No. 1, 2021

Peraturan Perundang-undangan

Kitab Undang-Undang Hukum Perdata

Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2018 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2014 Tentang Perdagangan

Peraturan Pemerintah Nomor 44 Tahun 1997 Tentang Kemitraan

Data Elektronik:

Kecewa Dengan Pelayanan Shopee, Kasus Saya Sebagai Seller Tidak Kunjung Diselesaikan, di akses di <https://mediakonsumen.com/2020/08/27/surat-pembaca/kecewa-dengan-pelayanan-shopee-kasus-saya-sebagai-seller-tidak-kunjung-diselesaikan> pada tanggal 28 November 2020

Shidarta, "Mengungkit Kembali Konsep Dasar Perbuatan Melawan Hukum", <https://business-law.binus.ac.id/2015/01/27/mengungkit-kembali-konsep-dasar-perbuatan-melawan-hukum/>, diakses pada tanggal 11 Juni 2023, pukul 11.30 WIB.

Shopee, "Menarik Saldo Penjual ke Rekening", <https://seller.shopee.co.id/edu/article/6992>, diakses pada tanggal 11 Juni 2023