Indonesian Journal of Law and Justice Volume: 1, Nomor 2, 2023, *Hal*: 1-10

Tanggung Gugat Marketplace Sebagai Penyedia Layanan Dompet Digital *(Shopee-Pay)* Terhadap Konsumen

Nelly Zinnani F.A [1], Ahmad Suryono [2]

[1] Universitas Muhammadiyah jember; nellyzinnani@gmail.com
[2] Universitas Muhammadiyah jember; ahmadsuryono@unmuhjember.ac.id

DOI: https://doi.org/10.47134/ijlj.v1i2.2036
*Correspondensi: Nelly Zinnani F.A dan Ahmad Suryono
Email: nellyzinnani@gmail.com, ahmadsuryono@unmuhjember.ac.id

Received: 03-10-2023
Accepted: 15-11-2023
Published: 30-12-2023

Copyright: © 2023 by the authors. Submitted for possible open access publication under the terms and conditions of the Creative Commons Attribution (CC BY) license (http://creativecommons.org/licenses/by/4.0/).

Abstrak: Pertumbuhan teknologi informasi dan sistem transaksi secara elektronik saat ini dapat menjadikan industri teknologi informasi menjadi industri yang diunggulkan. Penggunaan internet sebagai media tempat perdagangan dan terus meningkat setiap tahunnya. Salah satu media tempat bisnis secara online yang ada di Indonesia yang sudah mulai memanfaatkannya adalah Aplikasi Shopee. Shopee merupakan situs belanja online yang dirancang khusus untuk menyuguhkan berbelanja dengan mudah, aman dan cepat dengan sistem pembayaran dan dukungan logistik yang kuat. Shopee memiliki beberapa fitur layanan yang memudahkan para pengguna shopee, salah satu nya adalah layanan dompet digital atau disebut di aplikasi dengan Shopee-pay. Dalam praktiknya, penggunaan layanan ini terkadang timbul masalah atau kesalahan yang penyebabnya bukan hanya muncul dari pihak pengguna sendiri, tetapi juga bisa dari pihak penyedia layanan ataupun pihak ketiga Seperti sering terjadinya kasus hilangnya saldo shopee-pay yang dialami oleh konsumen, sehingga menyebabkan kerugian pada pihak konsumen. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan memahami tanggung gugat marketplace sebagai penyedia layanan dompet digital (Shopee-pay) terhadap konsumen. Pada penelitian ini menggunakan metode pendekatan perundang-undangan, kasus, dan konsep dengan jenis penelitian yuridis normatif. Dalam kasus tersebut, shopee selaku marketplace memiliki tanggung gugat karena adanya dugaan unsur kesengajaan atau kelalaian yang mengakibatkan hilangnya saldo shopee-pay yang dialami oleh konsumen dan peristiwa tersebut telah memenuhi unsur perbuatan melawan hukum diatur di pasal 1365 KUHPerdata.

Keywords: Tanggung Gugat, Marketplace, Konsumen

Abstract: *The current growth of information technology and electronic transaction systems can make the information technology industry a superior industry. The use of the internet as a trading medium continues to increase every year. One of the online business media in Indonesia that has started to use it is the Shopee application. Shopee is an online shopping site specifically designed to provide easy, safe and fast shopping with a strong payment system and logistics support. Shopee has several service features that make it easier for Shopee users, one of which is a digital wallet service or referred to in the application as Shopee-pay. In practice, when using this service, problems or errors sometimes arise, the cause of which arises not only from the user himself, but also from the service provider or third party. Such as frequent cases of loss of shopee-pay balances experienced by consumers, causing losses to the parties. consumer. This research aims to find out and understand the responsibility of the marketplace as a provider of digital wallet services (Shopee-pay) towards consumers. This research uses a statutory, case and concept approach with a normative juridical research type. In this case, Shopee as the marketplace is liable because there is an alleged element of intent or negligence which resulted in the loss of Shopee-Pay balance experienced by consumers and this incident fulfills the elements of an unlawful act regulated in Article 1365 of the Civil Code.*

Keywords: *Liability, Marketplace, Consumer*

Pendahuluan

Pertumbuhan teknologi informasi dan sistem transaksi secara elektronik saat ini dapat menjadikan industri teknologi informasi menjadi industri yang diunggulkan. Selain memberikan kemudahan dan efisiensi waktu, teknologi informasi juga memberikan banyak keuntungan, yaitu untuk memperluas pangsa pasar ke seluruh dunia tidak harus pergi atau mengirim orang ke negara - negara lain untuk memasarkannya (Yudha, 2018). Teknologi informasi dan komunikasi saat ini sedang mengarah kepada konvergensi yang memudahkan kegiatan manusia sebagai pencipta, pengembang dan pengguna teknologi itu sendiri (Hanim, 2014). Penggunaan internet sebagai media tempat perdagangan dan terus meningkat setiap tahunnya. Hal ini disebabkan karena berbagai keuntungan yang diperoleh perusahaan dan konsumen ketika melakukan transaksi melalui internet. Salah satu media tempat bisnis secara online yang ada di Indonesia yang sudah mulai memanfaatkannya adalah Aplikasi Shopee. Shopee merupakan situs belanja online yang dirancang khusus untuk menyuguhkan berbelanja dengan mudah, aman dan cepat dengan sistem pembayaran dan dukungan logistik yang kuat. Shopee memiliki tujuan untuk terus berkembang menjadi e-commerce pilihan utama di Indonesia. E-commerce pada dasarnya merupakan transaksi bisnis kontak antara penjual dan pembeli dengan menggunakan internet (Perkasa et al., 2016). Shopee memiliki beberapa fitur layanan yang memudahkan para pengguna shopee, salah satu nya adalah layanan dompet digital atau disebut di aplikasi dengan shopee-pay. Fitur layanan dompet digital berfungsi sebagai metode pembayaran dan untuk menyimpan pengembalian dana, shopee-pay merupakan layanan yang berguna untuk mempermudah pengalaman berbelanja di Shopee. Adanya shopee-pay yang melakukan sejumlah promosi berupa cashback dan diskon, juga merupakan salah satu faktor utama yang membuat masyarakat terutama daerah perkotaan tertarik untuk bertransaksi secara non tunai. Kemudahan dan efisiensi yang ditawarkan layanan dompet digital tidak selamanya berjalan lancar tanpa ada kendala. Dalam praktiknya, penggunaan layanan ini terkadang timbul masalah atau kesalahan yang penyebabnya bukan hanya muncul dari pihak pengguna sendiri, tetapi juga bisa dari pihak penyedia layanan ataupun pihak ketiga. Pengguna seringkali berada di posisi yang tidak diuntungkan apabila terjadi perselisihan antara penyedia layanan dengan penggunanya. Seperti sering terjadinya kasus hilangnya saldo shopee-pay yang dialami oleh konsumen sehinga menyebabkan kerugian. Maka, dalam hal ini shopee sebagai penyedia layanan dompet digital bertanggung jawab atas perbuatannya dalam bentuk tanggung gugat yang sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Oleh karena itu, penulis tertarik untuk meneliti dan memahami pertanggungjawaban dan tanggung gugat bilamana terjadi kerugian dalam penggunaan layanan dompet digital yang dialami oleh pengguna shopee-pay.

Beberapa peneliti berfokus pada perlindungan hukum bagi para pihak dalam e-commerce sebagai akibat dari globalisasi ekonomi yang menyatakan bahwa “perlindungan hukum bagi para pihak dalam e-commerce sebagai akibat dari globalisasi ekonomi mencakup 2 (dua) sisi yaitu dalam perjanjian dan diluar perjanjian. perlindungan didalam perjanjian perlindungan hukum didalam perjanjian e-commerce, dokumen tersebut dibuat oleh pihak merchant yang berisi aturan dan kondisi yang harus dipatuhi oleh customer tetapi isinya tidak memberatkan customer. Perlindungan hukum diluar perjanjian lebih menyangkut tentang Hak Atas Kekayaan Intelektual atas nama domain yang dimilikinya seperti terdapat dalam Pasal 23 UU ITE” (Lathifah Hanim, 2014). Peneliti lain juga berfokus

pada kualitas pelayanan elektronik yang telah dilakukan oleh shopee sehingga dapat menjadi e-commerce yang terbesar dengan menggunakan metode e-service quality dan kartesius. Peneliti ini menyatakan bahwa "Tingkat kepuasan pelanggan shopee terhadap kualitas layanan elektronik berdasarkan metode e-service quality sebesar 99.0% dan masih terdapat 1% dari kualitas layanan yang belum memenuhi harapan pelanggan selain itu peneliti ini juga menyatakan bahwa Atribut-atribut layanan yang perlu ditingkatkan Shopee untuk meningkatkan kepuasan pelanggan yaitu sebagai berikut: a. Tidak akan menyalahgunakan data pribadi pelanggan. b. Memberikan kompensasi jika barang yang datang tidak sesuai, hilang, atau rusak. c. Menyediakan pelanggan akses komunikasi (telepon, email atau bentuk komunikasi yang lain) untuk mengatasi keluhan belanja. d. Memiliki customer service yang selalu online setiap saat dan dapat menyelesaikan masalah pelanggan" (Pranitasari & Sidqi, 2021)

Sebagai salah satu bagian dari sektor bisnis daring, marketplace menggunakan AI dalam sistemnya. AI atau kecerdasan buatan merupakan suatu mesin yang mampu menganalisis dan memutuskan sesuatu yang berhubungan dengan informasi tersebut. Perangkat lunak AI menggabungkan pembelajaran mesin (Machine Learning) dan kemampuan untuk belajar dari data secara otonom (Autonomy Learning) tanpa pemrograman berbasis aturan (Tsang et al., 2017). Oleh karena itu, penelitian ini berfokus pada permasalahan terkait hilangnya saldo shopee-pay milik konsumen secara tiba-tiba, dengan tujuan untuk mengetahui dan memahami tanggung gugat marketplace sebagai penyedia layanan dompet digital (shopee-pay) terhadap konsumen.

Metode

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian yuridis normatif dengan metode pendekatan perundang-undangan (*statute approach*), pendekatan konseptual (*conceptual approach),* dan pendekatan kasus (*case approach*), dengan bahan hukum yaitu bahan hukum primer dan bahan hukum sekunder. Untuk bahan hukum primer yang digunakan yaitu: a. Kitab Undang-Undang Hukum Perdata b. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. c. Undang-Undang Nomor 11 tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik yang diubah dengan Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi Dan Transaksi Elektronik. Sedangkan untuk bahan hukum sekunder yaitu: Buku-buku, artikel, jurnal, makalah, yang berkaitan dengan penelitian ini.

Pengumpulan bahan hukum dalam penelitian ini menggunakan metode deduktif, menurut Peter Mahmud Marzuki Langkah-langkah yang dilakukan dalam menyusun kerangka penulisan hukum : 1) mengidentifikasi fakta hukum dan mengeliminasi hal-hal yang tidak relevan untuk menetapkan isu hukum yang akan diselesaikan; 2) mengumpulkan bahan-bahan hukum yang memiliki hubungan dengan isu hukum yang akan dibahas; 3) melakukan telaah atas isu hukum yang diajukan berdasarkan bahanbahan yang telah dikumpulkan; 4) membuat kesimpulan dalam bentuk argumentasi yang digunakan untuk menjawab isu hukum; 5) serta memberikan preskripsi berdasarkan argumentasi yang telah dibangun dalam kesimpulan (Marzuki, 2022)

Hasil dan Pembahasan

Tanggung Gugat Marketplace Sebagai Penyedia Layanan Dompet Digital (Shopee-Pay) Terhadap Konsumen.

Perkara tanggung gugat merujuk kepada posisi seseorang atau badan hukum yang dipandang harus membayar suatu bentuk kompensasi atau ganti rugi setelah adanya peristiwa hukum atau tindakan hukum, atau dengan kata lain tanggung gugat berarti kewajiban untuk menanggung ganti kerugian sebagai akibat pelanggaran hukum. Tanggung gugat didahului dengan perbuatan melanggar hukum dan karena perbuatan tersebut seseorang maupun badan hukum harus bertanggung jawab dalam gugatan yang diajukan dihadapan pengadilan (Wulandari, 2018). Sebelum membahas tentang tanggung gugat marketplace sebagai penyedia layanan dompet digital (shopee-pay) terhadap konsumen, terlebih dahulu akan dipaparkan duduk perkaranya, sebagai berikut:

Berdasarkan sumber dari caping kasus ini bermula pada hari kamis, tanggal 20 Mei 2021, Indri Putri yang akrab dipanggil Indri merupakan salah satu pengguna layanan shopee pay yang pada hari tersebut hendak melihat isi saldo shopee pay-nya sebanyak Rp780.418 yang sudah lama tidak terpakai, kebetulan pada saat itu terdapat fitur cashback. Kemudian, indri melakukan transaksi berupa pembelian barang dengan menggunakan fitur cashback yang ditawarkan oleh pihak shopee (Price, 2019). Selanjutnya, Indri masuk ke laman pembayaran barang yang ingin dibeli dan membayarnya dengan menggunakan saldo shopee pay yang dimilikinya, ketika dilihat ternyata saldonya sudah tidak ada alias nol rupiah (Taeihagh, 2019). Setelah menyadari bahwa saldo shopee pay miliknya mendadak hilang, kemudian indri melakukan cek terhadap riwayat transaksi shopee pay, setelah di cek ditemukan transaksi yang dilakukan di daerah sleman, Yogyakarta dengan nominal Rp780.418 dan itu bukan transaksi yang dilakukan oleh Indri (Chen, 2019). Indri berupaya untuk menghubungi CS (customer service) Shopee dan pihak e-commerce meminta Indri untuk menunggu selama satu hingga tiga hari. Pada hari minggu, 23 Mei 2021, pihak shopee menjelaskan melalui e mail bahwa saldo shopee–pay milik Indri tidaklah hilang, namun telah habis digunakan untuk transaksi dengan data penjual tertera di daerah Sleman, Yogyakarta. Transaksi berhasil dilakukan pada tanggal 20 Mei 2021, Pukul 14.39 WIB dengan pembayaran ditujukan kepada merchant bernama djpioneer 2020. Shopee menjelaskan bahwa mengenai transaksi tidak terbentuk secara otomatis, Transaksi berhasil dibuat setelah proses checkout dan pembayaran terverifikasi, transaksi tersebut terverifikasi dengan baik oleh sistem (Guloksuz, 2019). Pihak shopee tidak bisa membatalkan transaksi dan dana Shopee milik Indri yang telah raib juga tidak bisa dikembalikan. Menurut Indri, bila sudah terverifikasi seharusnya terdapat kode OTP masuk ke handphone miliknya, dan transaksi biasanya bulat tetapi saldo habis hingga ke 418 peraknya, seperti menguras dana shopee-pay milik Indri. Merasa tak puas dan berharap dananya dikembalikan, Indri kembali menghubungi CS Shopee. Indri diminta untuk menunggu lantaran masih perlu ditindaklanjuti kepada divisi terkait (Bonaventura, 2021). Pernyataannya terakhir pihak Shopee masih tetap pada pendiriannya bahwa dana shopee pay milik Indri tidak bisa dikembalikan. Indri merasa dirugikan dan bingung bagaimana cara agar dana Shopee Pay bisa kembali, tidak ada kejelasan dan solusi dari pihak Shopee untuk menyelesaikan masalah tersebut.48 Kerugian yang dialami konsumen dari

penggunaan jasa aplikasi Shopee akibat hilangnya saldo shopee pay, penekanan disini lebih di khususkan kepada pengguna jasa Aplikasi Shopee yang mengalami kerugian akibat hilangnya Saldo Shopee Pay (Li, 2019). Bagi para pihak yang tidak memenuhi tanggung jawabnya sesuai dengan kesepakatan yang telah disepakati, dapat dituntut oleh pihak yang merasa dirugikan untuk mendapat ganti rugi. Jadi pada prinsipnya tindakan yang dilakukan oleh shopee tersebut merupakan suatu tindakan kelalaian yang dikategorikan sebagai suatu perbuatan melawan hukum (Caping, 2021).

Untuk membuktikan bahwa pihak shopee selaku marketplace telah melakukan perbuatan melanggar hukum. Maka setiap unsur yang terdapat dalam perbuatan melanggar hukum harus terpenuhi. Perbuatan melanggar hukum (*onrechmatige daad*) diatur dalam Pasal 1365 BW yang menyatakan bahwa "Setiap perbuatan melanggar hukum yang menyebabkan kerugian pada orang lain, mewajibkan orang yang menimbulkan kerugian itu karena orang lain berbuat melanggar hukum terhadapnya, dapat menuntut pelakunya memberi ganti rugi". Berikut unsur-unsur yang terdapat dalam pasal 1365 KUH Perdata:

1. Ada perbuatan melawan hukum
   Suatu perbuatan dikatakan melawan hukum, apabila perbuatan itu bertentangan dengan hukum pada umumnya, yang dimaksud dengan hukum bukan hanya berupa undang-undang saja, melainkan termasuk juga hukum tak tertulis, yang harus ditaati oleh masyarakat. (Hemby, 2019) Pada kasus tersebut, jelas bahwa pihak Shopee telah melakukan perbuatan melawan hukum yang mana pihak shopee sebagai penyedia layanan shopee-pay tidak memberikan notifikasi apapun kepada pihak konsumen ketika terjadi transaksi. Sehingga terjadi peristiwa hilangnya saldo shopee-pay milik Indri sebesar Rp780.418,-, maka sudah sepatutnya shopee mempertanggung jawabkan perbuatannya dan dikategorikan sebagai perbuatan melawan hukum.
2. Ada Kesalahan
   Kesalahan dapat terjadi karena unsur kesengajaan atau kelalaian. Kesengajaan yang dimaksud yakni suatu perbuatan yang dilakukan oleh seseorang maupun badan hukum dengan kesadaran bahwa akan ada akibat dari perbuatan tersebut (Cooper, 2018). Sedangkan kelalaian merupakan suatu sikap baik itu melakukan perbuatan atau tidak melakukan perbuatan, yang pada hakikatnya hal tersebut telah melawan hukum, sebab semestinya seseorang maupun badan hukum harusberbuat atau melakukan suatu perbuatan (Yamin, 2018). Pada kasus tersebut, hilangnya saldo shopee-pay yang dialami oleh konsumen disebabkan karena adanya dugaan unsur kesengajaan atau kelalaian yang timbul sebagai akibat dari pihak marketplace (shopee). Kelalaian yang dimaksud ialah shopee tidak melakukan pengawasan yang ketat dalam sistem keamanan fitur shopee-pay, sehingga menyebabkan hilangnya saldo shopee-pay yang terjadi pada konsumen (Chan, 2021). Berdasarkan ketentuan yang terdapat dalam layanan shopee-pay tentang terjadinya kesalahan dalam sistem apabila terjadi error dipaparkan, sebagai berikut:
   A. Dalam hal terjadi Transaksi tidak sah atau kesalahan pada Akun Anda yang bukan disebabkan oleh Anda, kami dapat atas kebijakan mutlak kami,

mengganti nilai Transaksi tidak sah atau kesalahan tersebut, sepanjang Anda mengikuti prosedur yang ditetapkan di bawah ini (Shopee, 2019). Dalam hal apapun, cakupan penggantian kami hanya sebatas jumlah saldo terakhir Akun Anda di sistem kami, atau Rp 10.000.000 (sepuluh juta Rupiah), yang mana yang lebih rendah. Transaksi tidak sah terjadi saat pembayaran dikirimkan dari Akun Anda, tanpa otorisasi Anda, dan tidak memberi manfaat untuk Anda. Contoh, jika seseorang mencuri kata sandi dan/atau PIN Anda, ia menggunakan kata sandi dan/atau PIN tersebut untuk mengakses Akun Anda, dan mengirim pembayaran dari Akun Anda, saat itulah terjadi Transaksi tidak sah. Jika Anda memberi akses kepada seseorang ke Akun Anda (dengan memberi informasi login Anda kepada mereka), dan mereka melakukan transaksi tanpa sepengetahuan atau izin Anda, Anda bertanggung jawab atas akibat yang timbul dari penggunaan tersebut.

B. Anda harus segera memberitahu kami jika Anda meyakini:
   a. telah terjadi Transaksi atau pengaksesan tidak sah ke Akun Anda;
   b. terdapat kesalahan dalam riwayat Akun Anda;
   c. kata sandi, PIN dan/atau kode pembuka kunci Anda telah disusupi;
   d. telepon seluler yang digunakan untuk mengaktifkan Akun Anda hilang, dicuri atau dinonaktifkan; atau
   e. anda memerlukan informasi lebih mengenai transaksi yang tercatat dalam riwayat transaksi atau konfirmasi transaksi.

C. Agar memenuhi syarat untuk mendapatkan perlindungan dari Transaksi tidak sah, Anda harus memberitahu kami dalam waktu duapuluh empat (24) jam setelah Anda mengetahui adanya Transaksi tidak sah tersebut, namun dalam hal apa pun, dalam waktu selambat lambatnya tiga puluh (30) hari setelah Transaksi tidak sah tersebut pertama kali muncul dalam riwayat Akun Anda (Gimenez-Fernandez, 2020). Dengan menyampaikan alasan yang masuk akal dan dapat dibuktikan berdasarkan pertimbangan Anda sepenuhnya, kami akan memperpanjang jangka waktu tersebut, seperti perawatan di rumah sakit, yang menghalangi Anda untuk menyampaikan pemberitahuan kepada kami dalam batas waktu tersebut. Anda harus secara berkala masuk ke Akun Anda dan meninjau riwayat Akun Anda, untuk memastikan tidak terjadi Transaksi tidak sah atau kesalahan. Kami juga mungkin akan mengirim surel ke alamat surel utama yang Anda berikan, untuk memberitahu Anda mengenai setiap transaksi yang terjadi dari Akun Anda. (Sivaganesan, 2018) Anda juga harus memeriksa konfirmasi transaksi tersebut untuk memastikan bahwa setiap transaksi telah diotorisasi dan benar.

D. Untuk Transaksi tidak sah atau Kesalahan dalam Akun Anda, Anda dapat memberitahu kami melalui metode-metode sebagaimana diatur dalam Bagian 14

E. Saat Anda memberitahu kami, mohon sampaikan informasi sebagai berikut kepada kami:
   a. Nama Anda, nomor kontak dan alamat surel yang terdaftar di Akun Anda;

b. Rincian wajar dugaan Transaksi tidak sah atau kesalahan, dan penjelasan mengapa Anda yakin bahwa Transaksi tersebut tidak benar, atau mengapa Anda memerlukan lebih banyak informasi untuk mengidentifikasi Transaksi tersebut; dan
c. Nilai dugaan Transaksi tidak sah atau kesalahan tersebut.
d. Adapun ketentuan lainnya yang ada pada layanan shopee-pay yang mengatur apabila terjadi pembobolan akun atau terdapat pihak lain yang mengakses akun milik konsumen, yakni:

Anda sepenuhnya menanggung risiko dan bertanggung jawab atas setiap akses yang tidak sah dari luar sistem kami yang di luar kendali dan tanggung jawab kami karena akses yang tidak sah atau pengunduhan data tersebut bisa disusupi oleh pihak ketiga yang tidak bertanggung jawab sehingga ada kemungkinan dan risiko mengandung virus komputer atau kode, agen, program, atau makro, yang berbahaya, bersifat destruktif atau merusak (Shopee, 2019).

Ketentuan yang telah dipaparkan diatas adalah ketentuan yang sama – sama mengatur bahwa apabila terjadi transaksi tidak sah ataupembobolan akun milik konsumen (Romer, 2018). Tetapi terdapat kejanggalan atau keanehan dalam ketentuan yang diatur oleh pihak shopee-pay itu sendiri, yang mana pihak shopee-pay mengatakan apabila terjadi transaksi tidak sah atau pembobolan akun dari pihak lain dapat diselesaikan dengan cara melaporkan atau mengadu kepada pihak layanan shopee-pay (Legge, 2019). Disisi lain juga pihak shopee mengatakan bahwa apabila terjadi transaksi tidak sah atau pembobolan akun dari pihak lain merupakan salah konsumen itu sendiri dan pihak shopee-pay tidak mau bertanggung jawab atas terjadi hal demikian (Li, 2020). Maka dalam hal ini dari ketentuan yang dibuat oleh pihak layanan shopee-pay membuat pihak konsumen tidak mengetahui langkah seperti apa untuk menyelesaikan masalah tersebut, supaya dana milik konsumen kembali.

F. Ada Kerugian

Kerugian disebabkan karena perbuatan melawan hukum. Kerugian tersebut dapat berupa kerugian materiel (dapat dinilai dengan uang) dan kerugian immaterial (tidak dapat dinilai dengan uang). Pada kasus ini, kerugian yang dialami oleh konsumen yang disebabkan oleh shopee atas hilangnya saldo shopee-pay sebesar Rp780.418,- dan shopee tidak mau mengembalikan atau tidak bertanggung-jawab. Indri sebagai konsumen yang dirugikan berharap dananya dikembalikan oleh pihak shopee (Yue, 2018). Dalam artian, shopee harus mengganti kerugian dalam bentuk materi atau dengan uang berupa saldo shopee-pay dengan jumlah yang sama (Sullivan, 2019).

G. Ada hubungan sebab-akibat antara kerugian dan perbuatan.

Berdasarkan teori kausalitas terdapat hubungan sebab-akibat antara perbuatan melawan hukum dengan kerugian. Hubungan kausalitas ini tersimpul dalam Pasal 1365 KUH Per yang mengatakan, bahwa perbuatan yang karena kesalahannya menyebabkan kerugian. Dengan demikian, kerugian itu harus timbul sebagai akibat dari perbuatan seseorang maupun badan hukum (Zhou, 2021). Berdasarkan

pemaparan di atas kasus tersebut termasuk perbuatan melawan hukum yang disebabkan karena dugaan kesengajaan atau kelalaian pihak shopee dalam memperketat sistem keamanan fitur shopee-pay yang berakibat hilangnya saldo konsumen (Allardyce, 2018). Shopee-pay sebagai penyedia layanan dompet digital juga turut lalai dalam hal sistem keamanan, sehingga pihak lain dapat menyusupi dengan mudah yang mengakibatkan hilangnya saldo shopee-pay milik konsumen secara tiba-tiba tanpa ada notifikasi (Lu, 2019). Berkaitan dengan kasus yang telah dipaparkan di atas menurut hemat penulis, permasalahan tersebut termasuk dalam perbuatan melawan hukum yang disebabkan karena adanya dugaan unsur kesengajaan atau kelalaian yang dilakukan oleh marketplace (pihak shopee). Setiap adanya suatu kerugian yang muncul karena perbuatan melawan hukum tersebut, setiap orang memiliki hak untuk menggugat pihak yang berbuat kesalahan (Cohen, 2020). Setelah adanya suatu gugatan maka pihak yang telah menyebabkan kerugian, harus memberikan tanggung gugat kepada pihak yang telahdirugikan (Onifade, 2020). Perbuatan melawan hukum yang diakibatkan karena dugaan unsur kesengajaan atau kelalaian diatur dalam Pasal 1366 Kitab Undang Undang Hukum Perdata "setiap orang bertanggung jawab tidak saja untuk kerugian yang disebabkan perbuatannya, tetapi juga untuk kerugian yang disebabkan kelalaian dan kurang kehati-hatian".

Indri dalam hal ini sebagai subjek hukum yang dirugikan berhak mengajukan gugatan ganti kerugian dengan dasar perbuatan melawan hukum yang dilakukan oleh pihak marketplace (shopee). Adapun bentuk tuntutan yang dapat diajukan Indri sebagai konsumen yang dirugikan kepada pihak shopee atas kelalaian dari sistem keamanan dapat berupa: 1) Ganti kerugian dalam bentuk uang sebagai akibat yang ditimbulkan; 2) Dikembalikan dalam keadaan semula (ganti rugi natural); 3) Pernyataan bahwa perbuatan yang dilakukan adalah perbuatan yang melawan hukum.

Simpulan

Berpijak pada rumusan masalah yang ada dikaitkan dengan hasil penelitian dan pembahasan, dapat disimpulkan sebagai berikut:

Dalam kasus tersebut, shopee selaku marketplace memiliki tanggung gugat karena adanya dugaan unsur kesengajaan atau kelalaian yang mengakibatkan hilangnya saldo shopee-pay yang dialami oleh konsumen dan peristiwa tersebut telah memenuhi unsur perbuatan melawan hukum diatur di pasal 1365 KUHPerdata.

Daftar Pustaka

Allardyce, J. (2018). Association between schizophrenia-related polygenic liability and the occurrence and level of mood-incongruent psychotic symptoms in bipolar disorder. *JAMA Psychiatry*, *75*(1), 28–35. https://doi.org/10.1001/jamapsychiatry.2017.3485

Bonaventura, J. (2021). Pharmacological and behavioral divergence of ketamine enantiomers:implications for abuse liability. *Molecular Psychiatry*, *26*(11), 6704–6722. https://doi.org/10.1038/s41380-021-01093-2

Caping. (2021). *Saldo ShopeePay Mendadak Hilang, Pihak Shopee Tak Mau Ganti*. https://caping.co.id

Chan, G. C. K. (2021). Gateway or common liability? A systematic review and meta-analysis of studies of adolescent e-cigarette use and future smoking initiation. *Addiction*, *116*(4), 743–756. https://doi.org/10.1111/add.15246

Chen, L. (2019). The international penetration of ibusiness firms: Network effects, liabilities of outsidership and country clout. *Journal of International Business Studies*, *50*(2), 172–192. https://doi.org/10.1057/s41267-018-0176-2

Cohen, I. G. (2020). Potential Legal Liability for Withdrawing or Withholding Ventilators during COVID-19: Assessing the Risks and Identifying Needed Reforms. *JAMA - Journal of the American Medical Association*, *323*(19), 1901–1902. https://doi.org/10.1001/jama.2020.5442

Cooper, Z. D. (2018). Impact of co-administration of oxycodone and smoked cannabis on analgesia and abuse liability. *Neuropsychopharmacology*, *43*(10), 2046–2055. https://doi.org/10.1038/s41386-018-0011-2

Gimenez-Fernandez, E. M. (2020). Unpacking liabilities of newness and smallness in innovative start-ups: Investigating the differences in innovation performance between new and older small firms. *Research Policy*, *49*(10). https://doi.org/10.1016/j.respol.2020.104049

Guloksuz, S. (2019). Examining the independent and joint effects of molecular genetic liability and environmental exposures in schizophrenia: results from the EUGEI study. *World Psychiatry*, *18*(2), 173–182. https://doi.org/10.1002/wps.20629

Hanim, L. (2014). Perlindungan hukum bagi para pihak dalam E-commerce sebagai akibat dari globalisasi ekonomi. *Jurnal Pembaharuan Hukum*, *1*(2), 191–199.

Hemby, S. E. (2019). Abuse liability and therapeutic potential of the Mitragyna speciosa (kratom) alkaloids mitragynine and 7-hydroxymitragynine. *Addiction Biology*, *24*(5), 874–885. https://doi.org/10.1111/adb.12639

Legge, S. E. (2019). Association of Genetic Liability to Psychotic Experiences with Neuropsychotic Disorders and Traits. *JAMA Psychiatry*, *76*(12), 1256–1265. https://doi.org/10.1001/jamapsychiatry.2019.2508

Li, J. (2019). The liability of opaqueness: State ownership and the likelihood of deal completion in international acquisitions by Chinese firms. *Strategic Management Journal*, *40*(2), 303–327. https://doi.org/10.1002/smj.2985

Li, J. (2020). Overcoming the liability of outsidership for emerging market MNEs: A capability-building perspective. *Journal of International Business Studies*, *51*(1), 23–37. https://doi.org/10.1057/s41267-019-00291-z

Lu, X. (2019). Deamidation and isomerization liability analysis of 131 clinical-stage antibodies. *MAbs*, *11*(1), 45–57. https://doi.org/10.1080/19420862.2018.1548233

Marzuki, M. (2022). *Penelitian Hukum*. Prenada Media Group.

Onifade, M. (2020). Spontaneous combustion liability between coal seams: A thermogravimetric study. *International Journal of Mining Science and Technology*, *30*(5), 691–698. https://doi.org/10.1016/j.ijmst.2020.03.006

Perkasa, R. E., Nyoman Serikat, P., & Turisno, B. E. (2016). Perlindungan Hukum Pidana Terhadap Konsumen Dalam Transaksi Jual/Beli Online (E-Commerce) Di Indonesia. *Diponegoro Law Journal*, *5*(4), 1–13.

Pranitasari, D., & Sidqi, A. N. (2021). Analisis Kepuasan Pelanggan Elektronik Shopee Menggunakan Metode E-Service Quality dan Kartesius. *Jurnal Akuntansi Dan Manajemen*, *18*(02), 12–31.

Price, W. N. (2019). Potential Liability for Physicians Using Artificial Intelligence. *JAMA - Journal of the American Medical Association*, *322*(18), 1765–1766. https://doi.org/10.1001/jama.2019.15064

Romer, A. L. (2018). Structural alterations within cerebellar circuitry are associated with general liability for common mental disorders. *Molecular Psychiatry*, *23*(4), 1084–1090. https://doi.org/10.1038/mp.2017.57

Shopee. (2019). *Kebijakan | Pusat Bantuan Shopee ID*. https://help.shopee.co.id

Sivaganesan, A. (2018). Spine surgery in the ambulatory surgery center setting: Value-based advancement or safety liability? *Clinical Neurosurgery*, *83*(2), 159–165. https://doi.org/10.1093/neuros/nyy057

Sullivan, H. R. (2019). Are current tort liability doctrines adequate for addressing injury caused by AI? *AMA Journal of Ethics*, *21*(2), 160–166. https://doi.org/10.1001/amajethics.2019.160

Taeihagh, A. (2019). Governing autonomous vehicles: emerging responses for safety, liability, privacy, cybersecurity, and industry risks. *Transport Reviews*, *39*(1), 103–128. https://doi.org/10.1080/01441647.2018.1494640

Tsang, L., Kracov, D. A., Mulryne, J., Strom, L., Perkins, N., Dickinson, R., & others. (2017). The impact of artificial intelligence on medical innovation in the European Union and United States. *Intellect Prop Technol Law J*, *29*(8), 3–12.

Wulandari, Y. S. (2018). Perlindungan Hukum bagi Konsumen terhadap Transaksi Jual Beli E-Commerce. *AJUDIKASI: Jurnal Ilmu Hukum*, *2*(2), 199–210.

Yamin, M. (2018). Revisiting the Uppsala internationalization model: Social network theory and overcoming the liability of outsidership. *International Marketing Review*, *35*(1), 2–17. https://doi.org/10.1108/IMR-11-2014-0345

Yue, K. (2018). Abuse liability of mitragynine assessed with a self-administration procedure in rats. *Psychopharmacology*, *235*(10), 2823–2829. https://doi.org/10.1007/s00213-018-4974-9

Zhou, J. (2021). Proposing a novel comprehensive evaluation model for the coal burst liability in underground coal mines considering uncertainty factors. *International Journal of Mining Science and Technology*, *31*(5), 799–812. https://doi.org/10.1016/j.ijmst.2021.07.011