

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang Masalah

Seiring dengan perkembangan zaman saat ini perkembangan ilmu pengetahuan mengalami peningkatan yang sangat cepat, dimana perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi telah membawa pengaruh besar di dalam kehidupan bermasyarakat. Salah satu perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi yang paling mendunia adalah internet.

Internet adalah rangkaian hubungan jaringan komputer yang dapat diakses secara umum diseluruh dunia, yang mengirimkan data dalam bentuk paket data berdasarkan standar *Internet Protocol (IP)*. Lebih dalam lagi, internet adalah kumpulan jaringan dari jaringan-jaringan komputer dunia yang terdiri dari jutaan unit-unit kecil, seperti jaringan pendidikan, jaringan bisnis, jaringan pemerintahan dan lain-lain, yang secara bersama menyediakan layanan informasi seperti *e-mail*, *ONLINE* chat, transfer file dan saling keterhubungan (*linked*) antara satu halaman web dengan sumber halaman web lainnya<sup>1</sup>. Teknologi internet yang serba digital itu dapat berfungsi sebagai ajang promosi strategis yang efektif dan efisien, karena internet dapat menjangkau seluruh yuridiksi hukum negara-negara lain<sup>2</sup>.

Salah satu perkembangan teknologi internet yang signifikan adalah transaksi jual-beli secara *ONLINE* atau *e-commerce*. Belanja *ONLINE* pun sudah merupakan hal yang biasa dalam kehidupan masyarakat saat ini. *Elektronik*

---

<sup>1</sup>Yuhefizar. *10 Jam Mengusai Internet: Teknologi dan Aplikasinya*, Jakarta: PT Elex Media Komputindo 2008, hal 2.

<sup>2</sup>Iman Sjahputra, *Perlindungan Konsumen dalam Transaksi Elektronik*, Bandung: Alumni 2010, hal13.

*commerce* atau yang umum dikenal sebagai *e-commerce* merupakan pembelian dan penjualan produk atau jasa melalui sistem elektronik seperti internet dan jaringan komputer lainnya. Istilah ini dapat mencakup seluruh proses *ONLINE* seperti penjualan, pengiriman, pelayanan, pemasaran serta pembayaran. Sedangkan konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan<sup>3</sup>.

Sejarah jual beli *ONLINE* pertama kali dilakukan di Inggris pada tahun 1979 oleh *Michael Aldrich* dari *Redifon Computers*. Ia menyambungkan televisi berwarna dengan komputer yang mampu memproses transaksi secara realtime melalui sarana kabel telepon. Sejak tahun 1980 ia menjual sistem belanja daring yang ia temukan di berbagai penjuru Inggris. Pada tahun 1980, belanja *ONLINE* secara luas digunakan di Inggris dan beberapa negara di daratan Eropa seperti Perancis yang menggunakan fitur belanja *ONLINE* untuk memasarkan *Peugeot*, *Nissan*, dan *General Motors*. Pada tahun 1992, *Charles Stack* membuat toko buku daring pertamanya yang bernama *Book Stacks Unlimited* yang berkembang menjadi *Books.com* yang kemudian diikuti oleh *Jeff Bezos* dalam membuat situs web *Amazon.com* dua tahun kemudian. Selain itu, *pizza hut* juga menggunakan media belanja *ONLINE* untuk memperkenalkan pembukaan toko pizza *ONLINE*. Pada tahun 1994, *Nestcape* memperkenalkan *SSL encryption of data transferred ONLINE* karena dianggap hal yang paling penting dari belanja daring adalah media untuk transaksi daringnya yang aman dan bebas dari pembobolan. Pada

---

<sup>3</sup>Shidarta. *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*, Jakarta: Grasindo 2000, hal1.

tahun 1996 *eBay* situs belanja daring lahir dan kemudian berkembang menjadi salah satu situs transaksi daring terbesar hingga saat ini<sup>4</sup>. Jika dilihat dari sejarah dan kesuksesan *eBay* sebagai salah satu lapak *ONLINE* terbesar hingga saat ini, banyak masyarakat yang tertarik membuka usahanya di internet dan media sosial. Dari situlah banyak sekali transaksi yang dilakukan dalam jual beli *ONLINE*.

Berdasarkan ketentuan Pasal 1 angka 10 Undang-Undang Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (UU ITE), disebutkan bahwa transaksi elektronik adalah perbuatan hukum yang dilakukan dengan menggunakan komputer, jaringan komputer atau media elektronik lainnya. Transaksi jual beli secara elektronik, sama halnya dengan transaksi jual beli biasa yang dilakukan di dunia nyata, dilakukan oleh pihak-pihak yang terkait, walaupun dalam jual beli secara elektronik ini pihak-pihaknya tidak bertemu secara langsung satu sama lain, tetapi berhubungan melalui internet<sup>5</sup>.

Karena dengan jual beli *ONLINE* saat ini jual beli menjadi sangat efektif. Dalam jual beli *ONLINE* konsumen tidak perlu keluar rumah untuk melihat dan membeli barang. Konsumen hanya perlu membuka sosial media atau lapak lapak *ONLINE* untuk memilih barang yang diinginkan. Setelah memilih barang konsumen langsung di minta untuk melakukan pembayaran. Pembayaran dalam jual beli *ONLINE* sendiri terdiri dari dua jenis yaitu COD dan transfer.

COD adalah layanan dimana konsumen/pembeli sepakat dengan penjual untuk membayar ketika barang yang dibelinya sampai ke alamat pengirim. Alamat ini bisa alamat rumah atau alamat kantor dimana memang anda sedang berada

---

<sup>4</sup><http://tustiya.blogspot.sg/2013/05/sejarah-jual-beli-online-di-dunia-dan.html>

<sup>5</sup>Edmon Makarim. *Komplikasi Hukum Telematika*, Jakarta: Gravindo Persada 2000, hal 65.

disana. Jadi tidak ada istilah membeli kucing dalam karung. Begitu barang sudah sampai ke alamat kita, sudah kita buka kita lihat dan lakukan tes dan sesuai yang diiklankan, maka baru kita bayar harga barang tersebut<sup>6</sup>. Transfer sendiri memiliki arti dimana setelah kedua belah pihak setuju dengan harga barang yang disepakati maka konsumen diharuskan mentransfer sesuai harga yang di sepakati serta ditambah dengan biaya pengiriman, setelah itu pemilik usaha *ONLINE* akan mengirimkan nomor resi.

Nomor resi adalah nomor bukti pengiriman yang berasal dari jasa logistik/ekspedisi. Umumnya berupa lembaran kertas dengan nomor seri tertentu. Pada nomor resi umumnya tercantum beberapa informasi terkait pengiriman diantaranya, nama dan alamat tujuan, nama dan alamat pengirim, tanggal pengiriman, isi paket, nilai barang, jenis layanan, ongkos kirim dan lain lain<sup>7</sup>. Dalam hal ini penggunaan nomor resi sangatlah penting karena ini salah satu bukti dimana barang yang sudah di beli konsumen telah dalam perjalanan menuju alamat konsumen.

Namun di tengah ramainya jual beli *ONLINE* banyak konsumen yang kecewa dengan pelayanan para pemilik usaha *ONLINE*. Penjualan dan pembelian dalam jual beli *ONLINE* terkadang hanya di landasi kepercayaan antara pihak penjual dengan pembeli. Banyak dari pemilik usaha *ONLINE* yang kurang memperhatikan hak hak konsumen. Seperti banyak sekali kasus saat ini para konsumen memesan barang lalu mentransfer sejumlah uang ke pada lapak/toko

---

<sup>6</sup> <http://beritacanda.blogspot.sg/2013/01/pengertian-cod-cash-on-delivery.html>

<sup>7</sup> <https://www.kaskus.co.id/thread/56b16e8556e6af4b4f8b456e/nomor-resi-dari-online-shop-apa-fungsinya/>

*ONLINE*, namun ketika barang sampai ke rumah konsumen, barang yang di terima tidak sesuai atau bahkan barang yang di terima rusak.

Jika di lihat dari UU Perlindungan konsumen Pasal 4 UU No.8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK) hak konsumen adalah hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa; hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan; hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa; hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan; hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut; hak untuk mendapat pembinaan dan pendidikan konsumen; hak untuk di perlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif; hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang di terima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya;<sup>8</sup>. Dari UU Perlindungan konsumen Pasal 4 UU No.8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK) bahwa konsumen memiliki hak hak yang harus di perhatikan oleh pemilik usaha *ONLINE*.

Berdasarkan banyak kejadian yang sering di alami konsumen, serta banyaknya pemilik usaha *ONLINE* yang kurang memahami hak hak konsumen saya tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “PERLINDUNGAN

---

<sup>8</sup><https://mursidin81.wordpress.com/2012/12/09/uu-perlindungan-konsumen-pasal-4-uu-no-8-tahun-1999/>

## HUKUM BAGI KONSUMEN DALAM JUAL BELI *ONLINE* (STUDI KASUS DI OLSHOPLINAHERDYANTI)”.

### **B. Rumusan masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang tersebut, maka dapat di rumuskan permasalahan yang terkait dengan perlindungan hukum bagi konsumen olshoplinaherdyanti dalam jual beli *ONLINE* :

1. Bagaimana prosedur jual beli *ONLINE* di olshoplinaherdyanti?
2. Bagaimana perlindungan hukum bagi konsumen jika mengalami ketidaksesuaian barang atau mengalami kerusakan barang di olshoplinaherdyanti?

### **C. Tujuan Penelitian**

Tujuan penelitian merupakan spesifikasi yang berkaitan dengan penguraikan dan penjabaran strategi terhadap fenomena yang muncul dalam penelitian, serta menggambarkan suatu fenomena tersebut yang kemudian dibenturkan dengan teori atau aturan aturan hukum yang ada. Adapun tujuan peneitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui prosedur jual beli *ONLINE* khususnya di Olshoplinaherdyanti
2. Untuk mengetahui perlindungan konsumen atas ketidaksesuaian atau kerusakan barang yang di terima oleh konsumen dari pihak Olshoplinaherdyanti

## **D. Kegunaan penelitian**

### **1. Secara teoritis**

- a. Memberikan pengetahuan kepada masyarakat untuk menambah pengetahuan dalam ilmu hukum mengenai perlindungan hukum bagi konsumen dalam jual beli *ONLINE*.

### **2. Secara praktis**

- a. Memberikan gambaran mengenai prosedur jual beli *ONLINE* khususnya di olshoplinaherdyanti.
- b. Untuk mngetahui perlindungan hukum konsumen atas ketidaksesuaian atau kerusakan barang yang di terima oleh Olshoplinaherdyanti

## **E. Terminologi**

### **1. Perlindungan hukum**

- a. Menurut Satjipto Raharjo mendefinisikan Perlindungan Hukum adalah memberikan pengayoman kepada hak asasi manusia yang dirugikan orang lain dan perlindungan tersebut diberikan kepada masyarakat agar mereka dapat menikmati semua hak-hak yang diberikan oleh hukum.
- b. Menurut Philipus M. Hadjon berpendapat bahwa Perlindungan Hukum adalah akan harkat dan martabat, serta pengakuan terhadap hak-hak asasi manusia yang dimiliki oleh subyek hukum berdasarkan ketentuan hukum dari kesewenangan.
- c. Menurut CST Kansil Perlindungan Hukum adalah berbagai upaya hukum yang harus diberikan oleh aparat penegak hukum untuk

memberikan rasa aman, baik secara pikiran maupun fisik dari gangguan dan berbagai ancaman dari pihak manapun.

- d. Menurut Philips M. Hadjon Perlindungan Hukum adalah sebagai kumpulan peraturan atau kaidah yang akan dapat melindungi suatu hal dari hal lainnya. Berkaitan dengan konsumen, berarti hukum memberikan perlindungan terhadap hak-hak pelanggaran dari sesuatu yang mengakibatkan tidak terpenuhinya hak-hak tersebut.
- e. Menurut Muktie, A. Fadjar Perlindungan Hukum adalah penyempitan arti dari perlindungan, dalam hal ini hanya perlindungan oleh hukum saja. Perlindungan yang diberikan oleh hukum, terkait pula dengan adanya hak dan kewajiban, dalam hal ini yang dimiliki oleh manusia sebagai subyek hukum dalam interaksinya dengan sesama manusia serta lingkungannya. Sebagai subyek hukum manusia memiliki hak dan kewajiban untuk melakukan suatu tindakan hukum<sup>9</sup>.

## **2. Konsumen**

Konsumen sebagai peng-indonesia-an dari istilah asing, Inggris *consumer*, dan Belanda *consument*, secara harifiah diartikan sebagai “orang atau perusahaan yang membeli barang tertentu atau menggunakan jasa tertentu”; atau “sesuatu atau seseorang yang menggunakan suatu persediaan atau sejumlah barang”. Ada juga yang mengartikan “setiap orang yang menggunakan barang atau jasa”. Dari pengertian di atas terlihat bahwa ada perbedaan antara konsumen sebagai orang alami atau

---

<sup>9</sup><http://tesishukum.com/pengertian-perlindungan-hukum-menurut-para-ahli/>

pribadi kodrati dengan konsumen sebagai perusahaan atau hukum. Perbedaan ini penting untuk membedakan apakah konsumen tersebut menggunakan barang tersebut untuk dirinya sendiri atau untuk tujuan komersial (dijual, diproduksi lagi)<sup>10</sup>.

### **3. Jual Beli *ONLINE***

Berdasarkan ketentuan Pasal 1 angka 10 Undang-Undang Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (UU ITE), disebutkan bahwa transaksi elektronik adalah perbuatan hukum yang dilakukan dengan menggunakan komputer, jaringan komputer atau media elektronik lainnya. Transaksi jual beli secara elektronik, sama halnya dengan transaksi jual beli biasa yang dilakukan di dunia nyata, dilakukan oleh pihak-pihak yang terkait, walaupun dalam jual beli secara elektronik ini pihak-pihaknya tidak bertemu secara langsung satu sama lain, tetapi berhubungan melalui internet<sup>11</sup>.

## **F. Metode Penelitian**

### **1. Pendekatan Penelitian**

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan yuridis sosiologis atau social legal approach, mengingat bahwa yang ingin diteliti dalam penelitian ini adalah hubungan antara faktor yuridis terhadap factor sosiologis. Maksud dari yuridis adalah bahwa penelitian berdasarkan pada teori-teori khususnya yang berkaitan dengan judul

---

<sup>10</sup>Abdul Halim Barkatulah. *Hukum Perlindungan Konsumen*, Bandung: Nusa Media 2008, hal 7.

<sup>11</sup>*Ibid* hal 65.

skripsi, artinya bahwa dasar-dasar yang ada didalam suatu perundang-undangan digunakan untuk meninjau serta menganalisa masalah. Maksud dari sosiologis adalah kenyataan yang terjadi di masyarakat mengenai respon dari masyarakat tersebut terhadap peranan perlindungan hukum bagi konsumne dalam jual beli *ONLINE*.

## **2. Spesifikasi Penelitian**

Spesifikasi penelitian dalam penulisan ini bersifat deskriptif analitis. Deskriptif analitis yaitu menggambarkan analisis karena hasil penelitian ini hanya melukiskan atau menggambarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku yang dikaitkan dan dianalisa dengan teori-teori ilmu hukum dan suatu keadaan atau obyek tertentu secara faktual dan akurat<sup>12</sup>.

## **3. Sumber Data**

Sumber data adalah subyek darimana data yang diperlukan dalam suatu penelitian dapat di peroleh. Dalam penelitian ini sumber data yang dipergunakan adalah :

### **a. Data primer**

Yaitu data yang diperoleh secara langsung dari lapangan.

### **b. Data sekunder**

Yaitu data yang diperoleh melalui studi pustaka, yang bertujuan untuk memperoleh landasan teori yang bersumber dari peraturan perundang-

---

<sup>12</sup>Soerjono Soekanto dan Sri Mamudji. *Penelitian Hukum Normatif, Suatu Tinjauan Singkat*, Jakarta: Raja Garindo Persada 2007, hal 11.

undangan, data arsip dokumen yang ada hubungannya dengan obyek penelitian.

#### **4. Pengumpulan Data**

##### **a. Observasi**

Teknik pengumpulan data dengan melakukan pengamatan langsung di kantor olshoplinaherdyanti.

##### **b. Wawancara**

Melakukan tanya jawab secara langsung dengan pihak owner olshoplinaherdyanti.

##### **c. Studikasus**

Teknik pengumpulan data dengan cara membaca literature-literature dan dokumen yang di peroleh dari olshoplineherdyanti.

#### **5. Lokasi Penelitian**

Adapun lokasi yang menjadi obyek penelitian adalah olshop Lina Herdyanti, sehingga dengan demikian akan memperoleh penulis untuk mengumpulkan data-data yang diperlukan.

#### **6. Metode Analisis Data**

Metode analisis yang digunakan adalah kualitatif. Menurut Soerjono Soekanto, metode kualitatif adalah suatu tata cara penelitian yang menghasilkan data deskriptif-analisis. Yaitu apa yang dinyatakan oleh responden secara tertulis atau lisan, dan juga perilakunya yang nyata, diteliti dan dipelajari sebagai sesuatu yang utuh. Metode kualitatif digunakan bukan semata-mata untuk mengungkapkan kebenaran belaka,

akan tetapi untuk memahami kebenaran tersebut<sup>13</sup>. Peneliti hanya menguraikan atau menganalisa dengan kalimat tidak dengan angka.

## **G. Sitematika Penulisan**

Dalam penulisan karya ilmiah ini, sistematika penulisan yang digunakan mengacu pada buku pedoman penulisan hukum (skripsi) Program S1 Ilmu Hukum Universitas Sultan Agung. Karya ilmiah ini terbagi dalam lima bab yang masing-masing bab ada keterkaitannya antara satu dengan yang lainnya. Gambaran yang lebih jelas mengenai penulisan hukum ini akan diuraikan dalam sistematika sebaga berikut :

### **BAB I PENDAHULUAN**

Sebagai bab pendahuluan berisi tentang alasan pemilihan judul, rumusan masalah, pembatasan masalah, tujuan dan kegunaan penelitian, metodologi penelitian, sistematika penulisan.

### **BAB II TINJAUAN PUSTAKA**

Bab ini merupakan landasan teoritis dalam menganalisis masalah yang akan dibahas, yang berisi kerangka pemikiran atau teori-teori yang berkaitan dengan masalah yang diteliti dari sumber pustaka. Bab ini membahas mengenai tinjauan umum mengenai perjanjian jual beli, transaksi jual beli *ONLINE*, pelaku usaha, hukum perlindungan konsumen.

---

<sup>13</sup>Soerjono Soekanto, *Pengantar Penelitian Hukum*, Universitas Indonesia Press : Jakarta, 1986, hal 250.

### **BAB III HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

Bab ini membahas mengenai uraian hasil penelitian, yaitu Perlindungan Hukum bagi Konsumen Olshoplinaherdyanti dalam Jual Beli *ONLINE*. Hasil penelitian didasarkan pada data-data yang diperoleh dari penelitian lapangan yang dituangkan dalam sebuah laporan.

### **BAB IV PENUTUP**

Bab ini merupakan kristalisasi dari semua yang telah dicapai didalam masing-masing bab sebelumnya. Tersusun atas kesimpulan dan saran. Kesimpulan merupakan kristalisasi dari fakta dan analisis yang telah dilakukan dengan menggunakan kerangka pemikiran atau dengan kata lain kesimpulan merupakan jawaban bagi permasalahan yang dirumuskan. Uraian dari kesimpulan diarahkan dan disusun menurut urutan permasalahan berdasarkan kesimpulan tersebut kemudian diberikan saran sebagai upaya yang dapat di tempuh sebagai tindak lanjut dari penelitian yang dimaksud.