

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Semakin berkembangnya era globalisasi, maka semua harus cepat dan mudah, seperti perkembangan pesat dari teknologi komunikasi dan teknologi komputer menghasilkan internet yang multifungsi. Perkembangan tersebut melahirkan sebuah metode baru dalam hal jual-beli, dimana penjual dan pembeli tidak harus bertatap muka untuk melakukan transaksi jual-belinya atau yang biasa disebut dengan istilah jual-beli *online* atau *e-commerce*.

E-Commerce merupakan suatu konsep baru yang biasa digambarkan sebagai proses jual-beli barang atau jasa pada *World Wide Web* Internet atau proses jual-beli atau pertukaran produk, jasa, dan informasi melalui jaringan informasi termasuk internet. *E-commerce* merupakan kegiatan bisnis yang dijalankan secara elektronik melalui suatu jaringan internet atau kegiatan jual beli barang atau jasa melalui jalur komunikasi digital).¹

E-Commerce adalah melakukan bisnis *online*. Dalam bentuknya yang paling jelas *e-commerce* menjual produk kepada konsumen secara *online*, tapi faktanya jenis bisnis apapun yang dilakukan secara elektronik adalah *e-commerce*. Sederhananya *e-commerce* adalah membuat, mengelola, dan meluaskan hubungan komersial secara *online*.²

¹ Adi Nugroho, 2006, *E-Commerce Memahami Perdagangan Modern di Dunia Maya*, PT. Informatika, Bandung, hal 23

² Kienan, Brenda, 2001, *Small Business Solutions E-Commerce Untuk Perusahaan Kecil*, Elek Media Komputindo, Jakarta, hal 33

E-Commerce juga dapat diartikan sebagai suatu proses berbisnis dengan menggunakan teknologi elektronik yang menghubungkan antara perusahaan, konsumen dan masyarakat dalam bentuk transaksi elektronik dan pertukaran/ penjualan barang, servis, dan informasi secara elektronik.³

Bisnis jual beli *online* semakin marak, tiap hari bermunculan berbagai macam bisnis dan penawaran produk secara *online*. Tak bisa dipungkiri pertumbuhan pengguna internet sangat cepat di dunia. Banyak orang memanfaatkan internet setiap harinya, ada yang hanya sekedar untuk mencari hiburan dan banyak juga yang memang mencari kebutuhan yang diperlukan.

Hal ini membuka peluang bagi para penipu untuk melakukan kejahatan di dunia maya. Kami akan membahas beberapa hal yang berkaitan dengan penipuan jual-beli *online*. Mulai dari bagaimana penipuan jual-beli *online* itu terjadi, faktor penyebab terjadinya dan modus yang sering dilakukan penipu serta hukum-hukum di Indonesia mengatasi kasus tersebut.

Beberapa permasalahan yang timbul dalam *e-commerce* diantaranya adalah perlindungan konsumen yang di tempatkan di posisi lemah atau bisa dirugikan karena tidak memiliki alamat fisik sehingga konsumen tidak bisa mengembalikan atau sulit mendapatkan jaminan dan haknya seperti yang dijelaskan di Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 Pasal 7 poin E yang berbunyi “ memberi kesempatan kepada konsumen untuk menguji, dan/atau mencoba barang dan/atau jasa tertentu serta memberi jaminan dan/atau garansi atas barang yang dibuat dan/atau yang diperdagangkan ”.

³ Munawar, Kholil, *E-Commerce*, 2009, (<http://Staff.UNS.ac.id>), diakses pada tanggal 02 Mei 2018

Hal yang sangat penting yang mengatur tentang perlindungan konsumen, baik jual-beli secara konvensional maupun jual-beli *online* yaitu terdapat pada Pasal 4 Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999. Pasal 4 yang menyebutkan bahwa hak konsumen adalah :

- a. Hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan / jasa.
- b. Hak untuk memilih barang dan / jasa serta mendapatkan barang dan / jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang di janjikan.
- c. Hak atas informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan / jasa.
- d. Hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan / jasa yang di gunakan.
- e. Hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut.
- f. Hak untuk mendapatkan pembinaan dan pendidikan konsumen.
- g. Hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif.
- h. 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.
- i. Hak - hak yang di atur dalam perundang - undangan lainnya.

Pada sisi lain, bagi para pelaku usaha mempunyai kewajiban (terutama penjual *online*), sesuai Pasal 7 Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen adalah :

- a. Beritikad baik dalam melakukan usahanya.

- b. Memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur, mengenai kondisi dan jaminan barang dan /atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan dan pemeliharaan.
- c. Memperlakukan atau melayani konsumen secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif.
- d. Menjamin mutu barang dan / jasa yang di produksi dan /atau di perdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu barang dan / atau jasa yang berlaku.
- e. Memberi kesempatan kepada konsumen untuk menguji, dan /atau mencoba barang dan / atau jasa tertentu serta memberi jaminan dan / atau garansi atas barang yang dibuat dan / atau yang di perdagangkan.
- f. Memberi kompensasi, ganti rugi dan / atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian, dan pemanfaatan barang dan / atau jasa yang di perdagangkan.
- g. Memberi Kompensasi ,ganti rugi dan / atau penggantian apabila barang dan / atau jasa yang di terima atau di manfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian.

Dengan adanya layanan *e-commerce* banyak manfaat yang dapat memudahkan dalam proses jual-beli atau jasa yang diberikan informasi tentang perusahaan dan penawaran-penawaran khusus bisa diakses calon *customer* dengan lebih jelas dan lengkap meskipun para calon *customer* tersebut mengakses internet dari perangkat *mobile* mereka dan bisa juga menimbulkan masalah yang bisa timbul dalam *e commerce* membuat saya tertarik untuk mengkaji dan meneliti lebih lanjut dan dalam bentuk skripsi dengan judul . **“Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Pelaksanaan Transaksi Jual–Beli *Online* Pada Istikomah *Shop*”**.

B. Rumusan Masalah

Dari latar belakang tersebut diatas, maka penulis membatasi ruang lingkup kedalam perumusan masalah sebagai berikut :

1. Bagaimana perlindungan hukum terhadap konsumen dalam pelaksanaan transaksi jual-beli *online* pada istikomah *shop*?
2. Apa hambatan-hambatan dan solusi pada perlindungan hukum terhadap konsumen dalam pelaksanaan transaksi jual-beli *online* pada istikomah *shop*?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas maka tujuan penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui perlindungan hukum terhadap konsumen dalam pelaksanaan transaksi jual-beli *online* pada istikomah *shop*.
2. Untuk mengetahui hambatan-hambatan dan solusi pada perlindungan hukum terhadap konsumen dalam pelaksanaan transaksi jual-beli *online* pada istikomah *shop*.

D. Kegunaan Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat dan kegunaan baik secara teoritis maupun praktis. Adapun kegunaan yang diharapkan dari penelitian ini adalah :

1. Manfaat Teoritis

- a. Penelitian ini diharapkan mampu memberikan sumbangan pengetahuan dan pemikiran yang bermanfaat bagi perkembangan ilmu hukum pada umumnya, dalam hal ini berkaitan dengan masalah perlindungan konsumen dalam jual-beli *online*.
- b. Untuk memenuhi tugas penelitian hukum, sebagai syarat menyelesaikan studi di Fakultas Hukum Universitas Islam Sultan Agung Semarang.

2. Manfaat Praktis

- a. Sebagai bahan pengetahuan tambahan untuk dapat dibaca oleh masyarakat pada umumnya.
- b. Penelitian ini diharapkan dapat menambah masukkan dalam menunjang pengembangan ilmu hukum bagi penulis pada khususnya dan mahasiswa fakultas hukum pada umumnya.
- c. Penelitian ini diharapkan dapat memberi masukkan bagi masyarakat pada umumnya dan sebagai bahan pertimbangan dalam pengambilan keputusan yang lebih baik dalam jual-beli *online*.

E. Terminologi

1. Transaksi

Transaksi adalah suatu kegiatan yang dilakukan seseorang dan dapat menimbulkan perubahan terhadap harta atau keuangan, baik itu bertambah maupun berkurang. Contoh dari melakukan transaksi diantaranya ialah membeli barang, menjual barang, berhutang, memberi hutang, dan membayar

berbagai kebutuhan hidup. Ada istilah administrasi transaksi dalam suatu transaksi keuangan. Yang dimaksud administrasi transaksi yaitu kegiatan mencatat berbagai perubahan posisi keuangan dari sebuah perusahaan yang dilakukan secara kronologis dengan metode-metode tertentu sehingga dapat diperlihatkan kepada pihak lain.

2. Perjanjian Jual-Beli

Perjanjian jual beli adalah suatu perjanjian yang dibentuk karena pihak yang satu telah mengikatkan dirinya untuk menyerahkan hak kebendaan dan pihak yang lain bersedia untuk membayar harga yang diperjanjikan (Pasal 1457 KUHPerdara) Obyek dari perjanjian jual beli adalah barang-barang tertentu yang dapat ditentukan wujud dan jumlahnya serta tidak dilarang menurut hukum yang berlaku untuk diperjualbelikan.

Perjanjian jual beli telah sah mengikat apabila kedua belah pihak telah mencapai kata sepakat tentang barang dan harga meski barang tersebut belum diserahkan maupun harganya belum dibayarkan (Pasal 1458 KUHPerdara).

Perjanjian jual beli dapat dibatalkan apabila si penjual telah menjual barang yang bukan miliknya atau barang yang akan dijual tersebut telah musnah pada saat penjualan berlangsung.

3. *Online Shop*

Sebagian besar orang akan berpendapat segala aktivitas belanja yang dilakukan secara *online* dapat dilakukan di *online shop*. Pada kenyataannya, tidak hanya melalui *online shop*, namun kita juga bisa belanja melalui *e-commerce*. *Online shop* atau yang disebut dengan toko *online* adalah sistem

belanja *online* yang mana pembeli dapat menanyakan harga atau pertanyaan apapun terkait produk kepada penjual secara langsung, dapat melalui BBM, LINE, atau Whatsapp. Di beberapa *online shop*, biasanya akan ada diskon setelah pembeli sering berlangganan pada *online shop* tersebut. Ada juga *online shop* yang masih memberlakukan tawar menawar harga suatu produknya.

4. Konsumen

Menurut ketentuan Pasal 1 angka 2 Undang-undang nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan 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. Konsumen menjadi dua jenis yaitu konsumen akhir dan konsumen antara. Konsumen akhir adalah pengguna atau pemanfaat akhir dari suatu produk. Sedangkan konsumen antara adalah konsumen yang menggunakan suatu produk sebagai bagian dari proses produksi suatu produk lainnya⁴.

F. Metode Penelitian

Metode penelitian merupakan cara utama untuk memperoleh data secara sistematis, logis, dan dapat dipertanggung jawabkan secara ilmiah, sehingga tujuan dari penelitian tersebut dapat tercapai. Jenis penelitian hukum yang dilakukan adalah penelitian yuridis empiris, penelitian hukum yuridis empiris

⁴ Ahamadi Miru dan Sutarman Yodo, 2004, *Hukum Perlindungan Konsumen*, PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta, Hal 51.

adalah Metode ilmiah adalah menyangkut cara kerja, yaitu cara kerja untuk dapat memahami objek yang menjadi sasaran ilmu yang bersangkutan.⁵

1. Pendekatan Penelitian

Metode pendekatan yang dipakai dalam penelitian ini adalah metode yuridis empiris, yaitu penelitian hukum mengenai pemberlakuan atau implementasi ketentuan hukum normatif secara *in action* pada setiap peristiwa hukum tertentu yang terjadi dalam masyarakat.⁶ Peneliti menggunakan metode yuridis empiris dalam penelitian dengan maksud untuk memberikan argumentasi hukum tentang perlindungan hukum terhadap konsumen dalam transaksi jua-beli *online*.

2. Spesifikasi Penelitian

Spesifikasi penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif analitis, yaitu menggambarkan peraturan perundangan yang berlaku dikaitkan dengan teori-teori hukum dan praktek pelaksanaan hukum positif,⁷ yang menyangkut permasalahan di atas. Deskriptif disini dimaksudkan untuk memberikan gambaran secara rinci, sistematis dan menyeluruh mengenai segala hal yang berkaitan dengan perlindungan hukum terhadap perlindungan hukum terhadap konsumen dalam transaksi jua-beli *online*.

⁵ Ahmadi, Fahmi M. Dan Jaenal Arifin, 2010, *Metode Penelitian Hukum*, PT. Raja Grafindo Jakarta, Hal 30.

⁶ Abdulkadir Muhammad, "*Hukum dan Penelitian Hukum*", Citra Aditya Bakti, Bandung, 2004, hlm 134

⁷ Moch Nazir, *Metode Penelitian*, Ghalia Indonesia, Jakarta, 2008, hal. 84.

3. Sumber Data Penelitian

Pengertian sumber data menurut Arikunto adalah subjek dari mana data dapat diperoleh.⁸ Dalam penelitian pada umumnya dibedakan antara data yang diperoleh secara langsung dari masyarakat dan dari bahan-bahan pustaka. Yang diperoleh langsung dari masyarakat dinamakan data primer (atau data dasar), sedangkan yang diperoleh dari bahan-bahan pustaka lazimnya dinamakan data sekunder.⁹

Data dalam penulisan ini adalah data sekunder, yaitu bahan pustaka yang mencakup dokumen-dokumen resmi, buku-buku perpustakaan, peraturan perundang-undangan, karya ilmiah, artikel-artikel, serta dokumen yang berkaitan dengan materi penelitian. Dari bahan hukum sekunder tersebut mencakup tiga bagian, yaitu:¹⁰

a. Bahan hukum primer

Bahan hukum primer, yaitu bahan-bahan hukum yang mengikat. Bahan hukum primer yang digunakan dalam penelitian ini terdiri dari :

- 1) Undang-undang Dasar Negara Republik Indonesia 1945
- 2) KUHP
- 3) KUHPerdata
- 4) KUHAP

⁸ Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*, Rineka Cipta, Jakarta, 2010, hal. 172.

⁹ Soerjono Soekanto dan Sri Mamudji, *Penelitian Hukum Normatif, Suatu Tinjauan Singkat*, Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2011, hal. 12.

¹⁰ Soerjono Soekanto dan Sri Mamudji, *Ibid.*, hal. 13

- 5) Undang-undang Republik Indonesia. Nomor 8 Tahun 1999. Tentang. Perlindungan Konsumen.
 - 6) Undang-undang Republik Indonesia Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi Dan Transaksi Elektronik.
 - 7) Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 82 Tahun 2012 Tentang Penyelenggaraan Sistem Dan Transaksi Elektronik.
- b. Bahan hukum sekunder.
- Bahan hukum sekunder, yang memberikan penjelasan mengenai bahan hukum primer, seperti, rancangan Undang-undang, jurnal, tesis, disertasi.
- c. Bahan Hukum Tersier
- Disebut juga bahan hukum penunjang yang mencakup bahan yang memberi petunjuk-petunjuk maupun penjelasan terhadap bahan hukum primer dan sekunder, yaitu berupa kamus hukum, kamus bahasa indonesia, ensiklopedia dan lain-lain.

4. Alat Pengumpulan Data

Alat pengumpul data merupakan alat yang digunakan untuk mengumpulkan data. Dalam penelitian ini alat yang digunakan berupa observasi dan wawancara.

a. Observasi

Observasi merupakan salah satu teknik pengumpulan data yang tidak hanya mengukur sikap dari responden (wawancara dan angket)

namun juga dapat digunakan untuk merekam berbagai fenomena yang terjadi (situasi, kondisi). Teknik ini digunakan bila penelitian ditujukan untuk mempelajari perilaku manusia, proses kerja, gejala-gejala alam dan dilakukan pada responden yang tidak terlalu besar.

b. Wawancara

Wawancara merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan melalui tatap muka dan tanya jawab langsung antara pengumpul data maupun peneliti terhadap nara sumber atau sumber data.

5. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian adalah tempat dimana penelitian akan dilakukan. Lokasi penelitian tersebut merupakan tempat penelitian yang diharapkan mampu memberikan informasi yang peneliti butuhkan dalam penelitian yang diangkat. Dalam penelitian lokasi penelitian di kota Semarang.

Selain itu, dibutuhkan pula subjek atau responden. Subjek penelitian adalah orang diminta untuk memberikan keterangan tentang suatu fakta atau pendapat. Menurut Arikunto subjek penelitian adalah subjek yang dituju untuk diteliti oleh peneliti. Subjek dalam penelitian ini adalah Pihak Istikomah *Shop*, Konsumen pengguna *Online*, dan LP2K.

6. Analisis Data

Metode analisa data yang dipergunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif kualitatif. Metode kualitatif adalah : Suatu cara penelitian yang menghasilkan deskriptif analistis, yaitu yang dinyatakan

oleh responden secara tertulis atau lisan seperti juga tingkah laku yang nyata, yang diteliti dan dipelajari sebagai yang utuh.¹¹

Analisa dapat dilakukan secara deskriptif analistis, maksudnya memaparkan data-data yang ada lalu menganalisanya dan dengan teori-teori yang ada relevansinya serta dengan norma-norma yang mempunyai kualitas untuk menyelesaikan permasalahan dalam penelitian ini.

G. Sistematika Penulisan

BAB I : PENDAHULUAN

Pada bab ini meliputi latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, terminologi penelitian, metode penelitian dan sistematika penulisan.

BAB II : TINJAUAN PUSTAKA

Pada bab ini meliputi tinjauan tentang jual-beli, *online shop*, konsumen, pengertian konsumen, jenis konsumen, ciri-ciri konsumen, hukum perlindungan konsumen, pengertian perlindungan konsumen, aspek hukum dalam perlindungan konsumen, serta perlindungan konsumen menurut hukum islam dan lain-lain.

BAB III : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini menjelaskan tentang pelaksanaan transaksi jual-beli *online* melalui *online shop* menurut Undang-undang No 8 Tahun

¹¹Ronny Hanitijo Soemitro, *Metodologi Penelitian Hukum dan Jurimetri*, Ghalia Indonesia, Jakarta, 1988, hal. 80.

1999 dan hambatan-hambatan serta solusi dalam pelaksanaan transaksi jual-beli *online* melalui *online shop* menurut Undang-undang No 8 tahun 1999.

BAB IV : PENUTUP

Pada bab ini berisikan kesimpulan yang diperoleh dari hasil penelitian, penelusuran dan saran-saran dari penulis agar bisa bermanfaat bagi masyarakat.