

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Di zaman yang serba cepat ini, banyak orang yang mengandalkan sistem kerja internet. Selain untuk alat komunikasi jarak jauh, internet juga dapat membantu meningkatkan mobilitas perekonomian. Perkembangan pesat dari teknologi komunikasi dan teknologi komputer menghasilkan internet yang multifungsi. Pengertian internet itu sendiri adalah jaringan komunikasi global yang terbuka yang menghubungkan jutaan bahkan milyaran jaringan komputer dari berbagai jenis dan tipe. Fungsi dari teknologi internet tidak diragukan lagi, dengan menggunakan teknologi internet di zaman yang serba digital saat ini dapat berfungsi sebagai ajang promosi strategis yang efektif dan efisien. Hal ini dikarenakan internet dapat menjangkau seluruh jaringan yang ada di dunia.

Tidak diragukan lagi bahwa teknologi informasi telah membuka mata dunia dengan dunia baru seperti *market place* baru dan sebuah jaringan bisnis dunia tanpa batas. Teknologi internet telah mengubah pola interaksi masyarakat menjadi interaksi bisnis, ekonomi, sosial, dan budaya. Selain itu, internet telah memberikan kontribusi yang besar bagi masyarakat, perusahaan/industri maupun pemerintah. Internet dianggap dapat menunjang eektivitas dan efisiensi operasional perusahaan terutama sebagai sarana informasi yang dibutuhkan.

Hampir seluruh aspek manusia terkena dampak dari penggunaan internet, salah satunya dibidang bisnis. Salah satunya melakukan transaksi jual-beli melalui internet (*online*). Transaksi elektronik adalah perbuatan hukum yang dilakukan dengan menggunakan komputer, jaringan komputer, dan/atau media elektronik lainnya.¹ Banyak orang memilih berbelanja melalui internet (*online*) karena dianggap lebih cepat dan efisien.

Penggunaan internet sebagai media dalam transaksi memberikan dampak positif yaitu² :

1. Lebih praktis,
2. Dapat membandingkan harga dengan penjual lainnya maupun barang, yang ada ditoko dengan kualitas yang sama,
3. Harga yang ditawarkan lebih murah daripada yang ada ditoko atau mall.

Selain menimbulkan dampak positif, transaksi melalui internet (*online*) dapat memberikan dampak negatif, yaitu:

1. Rentan terjadi kesalahan dalam pengiriman sehingga memperlama dalam penerimaan dalam barang tersebut yang disebabkan oleh kualitas barang berbeda dengan yang ada di website. Sehingga pihak toko melakukan pengiriman ulang,
2. Rentan terjadinya penipuan. Dimana pembeli sudah mengirim sejumlah uang, namun barang sampai batas waktu yang ditentukan barang belum tiba,

¹ Lihat Pasal 1 angka 1 Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik Tahun 2016

²Nadya rachmawati, *Dampak Positif dan Negatif dari Membeli Dengan Cara Online dan Langsung*, <http://rachmawatinadya.blogspot.com> (diakses pada 13 November 2018).

3. Barang yang dikirim rentan rusak atau pecah akibat proses pengiriman,
4. Rentan pembobolan rekening karena pembayaran yang dilakukan melalui internet.

Cyber crime merupakan bentuk atau dimensi baru dari kejahatan masa kini yang mendapatkan perhatian luas dunia internasional. Undang-undang yang menjamin keamanan transaksi elektronik harus segera diwujudkan. Langkah pemerintah dalam menuangkan kebijakannya dibidang teknologi informasi yaitu dalam Undang-undang Nomor 36 tahun 1999 tentang Telekomunikasi. Indonesia sebagai sebagai negara yang aktif membina hubungan antar negara atas dasar kepentingan nasional, keikutsertaan indonesia dalam berbagai kesepakatan multilateral melahirkan konsekuensi yang harus dihadapi dan diikuti.³

Transaksi elektronik yang menggunakan perjanjian baku sebagai dasar perjanjian jual beli berpotensi merugikan hak-hak konsumen. Hal ini disebabkan karena konsumen tidak dapat membatalkan perjanjian jika ternyata produsen atau penjual melakukan ingkar janji (*wanprestasi*). Berbeda dengan prinsip-prinsip perjanjian yang seharusnya konsumen dapat membatalkan perjanjian tersebut. Transaksi melalui internet memiliki resiko yang lebih besar daripada melakukannya secara langsung dengan bertatap muka. Perjanjian baku akan mempersempit ruang tawar konsumen. Oleh karena itu, Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen (UUPK) melarang pelaku usaha

³ Lihat Penjelasan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 1999 Tentang Telekomunikasi, butir ke-5 (lima).

mencantumkan klausul baku, tanpa syarat dalam dokumen perjanjian.⁴ Akan tetapi, undang-undang ini hanya dapat menjangkau produsen atau pelaku usaha dalam lingkup yurisdiksi nasional Republik Indonesia.

Pemeriksaan data transaksi disektor ekonomi digital atau *e-commerce* yang dilakukan oleh Badan Pengawasan Statistik (BPS) sejak tahun 2015 hingga 2018 mengalami peningkatan, apalagi saat Hari Belanja Online (Harbolnas). Data terakhir Bank Indonesia (BI) pada tahun 2016, transaksi *e-commerce* mencapai 75 triliun. Nilai ini termasuk transaksi *e-commerce nonmarket place*, dengan asumsi ini selama 10 tahun terakhir rata-rata nilai pertumbuhan transaksi *e-commerce* mencapai 17%, maka tahun 2018 nilai transaksi *e-commerce* mencapai 102 triliun.

Kecenderungan masyarakat Indonesia dalam berbelanja melalui internet (*online shopping*) mengurangi kewaspadaan dalam melakukan perjanjian jual beli. Hal ini disebabkan karena pembeli tidak langsung bertatap muka dengan penjual, sehingga sistem kepercayaan menjadi modal dari sistem perjanjiannya.

Komponen yang harus diperhatikan dalam memutuskan berbelanja melalui internet adalah kepercayaan. Tanpa adanya kepercayaan yang terjalin antara penjual dengan pembeli, maka proses transaksi akan atas keamanan dan kredibilitas masing-masing pihak. Kepercayaan dianggap merupakan faktor penting dan merupakan faktor kritis dalam stimulant transaksi secara online.

⁴Lihat Pasal 18 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

Faktor penting lainnya adalah pengalaman menggunakan internet. Selain kemahiran dalam mengoperasikan internet, konsumen yang sudah rutin dalam membeli secara online tentunya mengetahui tips dan trik agar terhindar dari hal-hal yang tidak diinginkan seperti penipuan.

Persepsi resiko adalah suatu keadaan ketidakpastian yang dipertimbangkan seseorang untuk memutuskan iya atau tidak melakukan perjanjian jual beli. Resiko didefinisikan sebagai perkiraan subjektif individu untuk menderita kerugian dalam hasil yang diinginkan. Perlu ditekankan bahwa tidak mudah melakukan tuntutan hukum terhadap subjek hukum yang berdomisili dalam yurisdiksi yang berbeda. Hukum nasional dan hukum internasional secara prosedural belum mengatur metode penyelesaian sengketa hukum yang diakibatkan transaksi global perniagaan elektronik. Sehingga sangat berpotensi untuk konsumen dirugikan oleh produsen/penjual/manufaktur/pelaku usaha yang tidak bertanggung jawab.

Pasal 1320 KUHPdata mengatur bahwa perjanjian harus memenuhi syarat sahnya perjanjian, yaitu kata sepakat, kecakapan, suatu hal tertentu dan suatu sebab yang halal. Apabila sudah terpenuhinya syarat perjanjian tersebut dianggap sah dan mengikat bagi para pihak. Pemerintah telah mengeluarkan Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang Perubahan Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Transaksi Elektronik guna menyikapi upaya perlindungan hukum terkait jual beli melalui internet. Selain itu peranan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang

Perlindungan Konsumen juga berperan penting terhadap konsumen yang melakukan jual beli melalui internet.

Berdasarkan uraian diatas, penulis berkeinginan untuk mengangkat dan menjadikannya dalam sebuah penulisan skripsi yang berjudul **“Peranan Lembaga Perlindungan Konsumen Terhadap Perjanjian Jual Beli Melalui Internet”**.

B. Perumusan Masalah

Adapun perumusan masalahnya sebagai berikut :

1. Bagaimanakah peranan Lembaga Perlindungan Konsumen terhadap perlindungan konsumen jual beli melalui internet?
2. Apa saja kendala yang dihadapi dalam perjanjian jual beli melalui internet serta upaya apa saja yang dilakukan untuk menyelesaikannya?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan perumusan masalah tersebut, tujuan utama dari penelitian ini adalah untuk memperoleh jawaban atas rumusan masalah yang telah diutarakan penulis diatas, yaitu :

1. Untuk mengetahui peranan serta upaya Lembaga Perlindungan Konsumen apabila terjadi kendala / sengketa dalam transaksi jual beli di internet.
2. Untuk mengetahui kendala apa saja yang dihadapi saat melakukan transaksi jual beli melalui internet serta upaya yang dilakukan untuk menyelesaikannya.

D. Kegunaan Penelitian

Adapun kegunaan penelitian ini dapat memberikan kontribusi, baik secara teoritis maupun praktik.

1. Kegunaan Teoritik

Hasil penelitian ini dapat digunakan dalam ilmu pengetahuan hukum. Selain itu penelitian ini, dapat dijadikan acuan bagi penelitian berikutnya, khususnya bidang hukum perdata yang berkaitan dengan jual beli dan perlindungan konsumen.

2. Kegunaan Praktik

Secara garis besar kontribusi secara praktis dari penelitian ini, penulis mengklasifikasinya sebagai berikut:

a. Kegunaan Bagi Pemerintah

Hasil dari penelitian ini dapat bermanfaat dan dipergunakan pada pengaturan secara langsung pada objek yang diteliti atau dapat dipergunakan dalam mengambil kebijakan atau regulasi peraturan perundang-undangan yang lebih baik.

b. Kegunaan Bagi Masyarakat

Hasil dari penelitian ini dapat dipergunakan bagi masyarakat yang akan melakukan transaksi di internet agar mengetahui hak-hak konsumen dan kewajiban penjual serta memenuhi aturan yang sudah ada.

c. Kegunaan Bagi Penulis

Untuk memperdalam ilmu pengetahuan di bidang Keperdataan secara khusus dalam hal perlindungan konsumen. Selain itu, untuk memenuhi

salah satu syarat program kelulusan Program Strata (S1) Sarjana Ilmu Hukum di Universitas Islam Sultan Agung (UNISSULA).

E. Terminologi

Perjanjian menurut Pasal 1313 KUHPerdara adalah suatu perbuatan dengan mana satu orang atau lebih mengikatkan dirinya terhadap satu orang atau lebih. Sedangkan Prof. Subekti menyebutkan bahwa perjanjian adalah suatu peristiwa dimana seseorang berjanji kepada seseorang lainnya atau kedua orang itu berjanji untuk melakukan sesuatu.

Jual beli menurut KUHPerdara adalah suatu perjanjian bertimbang balik dalam makna pihak yang satu (penjual) berjanji untuk menyerahkan hak milik atas suatu barang, sedang pihak yang lainnya (pembeli) berjanji untuk membayar harga yang terdiri atas sejumlah uang sebagai imbalan dari perolehan hak milik tersebut. Jual beli menurut Islam berasal dari kata *al-bay'u* yang artinya mengambil dan memberikan sesuatu. Jual beli (*al-bay'u*) menurut *Fiqhus Sunnah* adalah transaksi tukar menukar harta yang dilakukan secara sukarela atau proses pengalihan hak kepemilikan kepada orang lain dengan adanya komensasi tertentu dan dilakukan berdasarkan syariat yang sudah diatur.

Transaksi elektronik adalah perbuatan hukum yang dilakukan dengan menggunakan komputer, jaringan komputer, dan/atau media elektronik lainnya.⁵

⁵Lihat Pasal 1 angka 2 Undang-undang Nomor 19 Tahun 2016 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik

Konsumen secara harfiah adalah orang yang setiap orang yang menggunakan barang. Menurut Kamus Bahasa Umum Bahasa Indonesia mengartikan konsumen sebagai lawan produsen, yakni pemakai barang-barang hasil industry, bahan makanan, dan sebagainya. Konsumen menurut Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 adalah setiap orang yang memakai barang dan/atau yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain maupun makhluk hidup lainnya dan tidak untuk diperdagangkan.

Perlindungan konsumen adalah istilah yang dipakai untuk menggambarkan hukum yang diberikan kepada konsumen dalam usahanya untuk memenuhi kebutuhannya dari hal-hal yang merugikan. Perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen.⁶

F. Metode Penelitian

Metode penelitian ini sangat dibutuhkan agar melakukan penelitian lebih terarah, efektif, serta efisien dalam pelaksanaannya.

Dalam penelitian ini penulis menggunakan metode penelitian:

1. Metode Pendekatan

Dalam melakukan penelitian ini, penulis menggunakan metode Yuridis Empiris. Kata Yuridis yang berarti hukum dilihat dari *Das Sollen* atau dari norma, karena dalam membahas permasalahan ini menggunakan bahan-bahan hukum (baik hukum yang tertulis maupun yang tidak tertulis

⁶Pasal 1 angka 1 Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

atau baik hukum primer maupun hukum sekunder). Sedangkan kata Empiris yang berarti hukum sebagai kenyataan sosial, kultural atau *Das Sein*, karena hasil penelitian yang diperoleh dari hasil lapangan atau data primer. Metode Yuridis Empiris adalah metode yang mencari, menafsirkan dan membuat kesimpulan berdasarkan kenyataan atau fenomena empiris yang terjadi di masyarakat.

2. Spesifikasi Penelitian

Dalam penelitian ini menggunakan sifat deskriptif dan dengan menggunakan pendekatan kualitatif, dimana datanya tidak diperoleh dalam bentuk angka melainkan berbentuk kata-kata atau penjelasan. Yang bertujuan untuk mempertegas hipotesa-hipotesa, dapat memperkuat teori-teori lama, atau memperkuat kerangka-kerangka teori baru.

Dalam penelitian ini di deskripsikan tentang Perlindungan Hukum terhadap konsumen yang melakukan perjanjian jual-beli melalui internet. Serta mengetahui kendala-kendala yang dihadapi saat melakukan perjanjian serta upaya-upaya apa saja yang dilakukan oleh Lembaga Perlindungan Konsumen dalam menyelesaikannya.

Adapun teknik yang digunakan dalam pengumpulan data agar dapat memperoleh data yang akurat, dapat berupa :

a. Studi Pustaka

Teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara membaca, mengkaji, mempelajari, membuat data yang diperlukan. Data dapat diperoleh dari buku, majalah, media massa, jurnal hukum, internet,

transkrip, pendapat-pendapat yang berupa catatan, serta peraturan perundang-undangan dan masih banyak lagi yang berhubungan dengan skripsi.

b. Wawancara

Sebelum mewawancarai pihak-pihak yang terkait, kita wajib menyiapkan pokok-pokok yang akan digunakan saat wawancara. Teknik wawancara adalah suatu teknik pengumpulan data dengan jalan mengadakan komunikasi atau tanya jawab dengan narasumber. Pihak-pihak yang dimaksud disini adalah Lembaga Perlindungan dan Pembinaan Konsumen di Semarang.

3. Pengumpulan Data

Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sumber data yang sudah ada yang berupa peran lembaga konsumen serta data lapangan. Penulis membagi sumber data menjadi 2(dua) bagian, yaitu sumber data primer dan sumber data sekunder, sebagai berikut :

1. Sumber Data Primer

Data diperoleh langsung dari pihak yang terkait. Dalam hal ini pihak yang terkait adalah Lembaga Perlindungan dan Pembinaan Konsumen (LP2K) di Semarang serta beberapa konsumen. Dalam pengambilan data ini dapat diperoleh dari riset serta wawancara dengan beberapa narasumber.

2. Sumber Data Sekunder

Sumber data sekunder terdiri dari 3 (tiga) bahan hukum, antara lain:

1) Bahan hukum primer

Yaitu bahan-bahan hukum yang mengikat. Antara lain HIR (*Herzien Inlandsch Reglement*), Kitab Undang- Undang Hukum Perdata, Undang-Undang Perlindungan Konsumen, Undang-Undang Hukum Dagang.

2) Bahan hukum sekunder

Yaitu memberi penjelasan bagi hukum primer yaitu hasil penelitian dari Lembaga Perlindungan Konsumen di Semarang.

3) Bahan hukum tersier

Yaitu bahan hukum yang memberikan petunjuk maupun penjelasan terhadap bahan hukum primer dan sekunder.

4. Lokasi Penelitian

Penulis menentukan lokasi penelitian di Lembaga Pembinaan dan Perlindungan Konsumen (LP2K) yang merupakan anak induk dari Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat (LPKSM) di Semarang yang berada di Jalan Taman Borobudur Utara XII No. 11, Manyaran.

5. Analisis Data

Penulis mendapatkan data melalui penelitian ini akan dianalisa dan disimpulkan dengan menggunakan data kualitatif dan dengan metode interaktif.

G. Sistematika Penelitian

Guna memberikan gambaran secara menyeluruh mengenai sistematika penulisan hukum, maka sistem penelitian ini terdiri dari yang tiap-tiap bab, terbagi dalam sub-sub bagian yang dimaksudkan untuk memudahkan pemahaman terhadap keseluruhan hasil penelitian. Sistematika penulisan hukum tersebut sebagai berikut:

BAB I : PENDAHULUAN

Dalam bab ini diuraikan kerangka teori yang meliputi internet, perjanjian, jual beli, perlindungan konsumen.

BAB II : TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini diuraikan kerangka teori yang meliputi tinjauan pustaka tentang internet, tinjauan pustaka tentang perjanjian, tinjauan pustaka tentang jual beli, dan tinjauan pustaka tentang perlindungan konsumen yang didalamnya terdapat pembahasan tentang lembaga perlindungan konsumen.

BAB III : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisi pokok-pokok yang akan diungkapkan berdasarkan perumusan masalah yaitu mengetahui peranan apa saja yang ada didalam lembaga perlindungan konsumen yang dalam hal ini di Lembaga Pembinaan dan Perlindungan Konsumen (LP2K), dan juga mengetahui kendala yang sering dihadapi oleh konsumen jual beli melalui internet dan mengetahui cara penyelesaiannya.

BAB IV: PENUTUP

Bab yang merupakan akhir dari penulisan hukum yang memuat kesimpulan-kesimpulan secara singkat dari pembahasan yang sudah dipaparkan oleh penulis, kemudian dikemukakan juga mengenai sasaran yang dikemukakan oleh penulis. Didalamnya juga memuat tentang saran yang diberikan oleh penulis.