

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Teknologi Informasi telah mengubah kebiasaan masyarakat dalam bidang perdagangan dan bisnis. Kebiasaan masyarakat yang sebelumnya berdagang yang umumnya bertatap muka, kini perlahan berubah seperti gaya baru yaitu melalui internet. Bisnis melalui internet karena menggunakan dunia maya sebagai dalam keseluruhannya seperti pemesanan dan pemasaran. Bisnis online terdiri atas beberapa jenis seperti investasi online, jual beli online dan bisnis jasa online. Bahkan jual beli di media Online menggunakan Instagram, Facebook sebagai alat pemasarannya, sudah hal biasa. Tujuan utama bisnis adalah menghasilkan keuntungan yang relatif besar dan relatif cepat adalah jual beli online (e-commerce).¹

Elektronik commerce atau e-commerce merupakan istilah dari transaksi atau bisnis melalui virtual world (dunia maya). *E-commerce* berkembang dimasyarakat karena dampak adanya pengguna teknologi dan banyaknya pengguna internet. Di Indonesia, pengaturan *e-commerce* ditemukan dalam undang - undang no 11 tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (*UU ITE*), yang diundangkan pada tanggal 25 Maret 2008 dan berlaku mulai sejak tanggal 12 April 2008. Dalam Undang - undang ini menyangkut segala

¹Perlindungan konsumen <https://media.neliti.com/media/publications/23092-ID-perlindungan-hukum-terhadap-konsumen-dalam-transaksi-online.pdf> diakses pada 26 Februari 2019 jam 23.00

pranata hukum dan ketentuan yang mengamodasi tentang perdagangan elektronik yang merupakan salah satu ornamen utama dalam bisnis.²

Di tengah banyaknya bisnis - bisnis yang dilakukan oleh pelaku usaha dalam media online, maka banyak pula hak - hak konsumen yang terabaikan. Oleh karena itu, pada era globalisasi dan perdagangan bebas saat ini, hak - hak konsumen yang terabaikan oleh pelaku usaha perlu dicermati secara seksama. Dengan banyaknya bermunculan berbagai macam produk barang dan/atau pelayanan jasa yang dipasarkan kepada konsumen, baik melalui promosi, iklan, maupun penawaran secara langsung. Jika tidak berhati - hati dalam memilih barang dan /atau jasa yang diinginkan, konsumen hanya akan menjadi objek eksploitasi dari pelaku usaha yang tidak bertanggung jawab. Tanpa disadari, konsumen menerima begitu saja barang dan/atau jasa yang diinginkannya. Maka pemerintah juga harus intervensi untuk mengatur dan melindungi hak - hak konsumen yang terabaikan oleh pelaku usaha yang tidak bertanggung jawab.³

Dengan adanya regulasi khusus yang mengatur tentang perjanjian virtual ini, maka secara otomatis perjanjian-peranjan diinternet tunduk kepada UUTE dan hukum perjanjian yang berlaku. Sebagaimana dalam perdagangan konvensional, E-commerce menimbulkan keterikatan antara para pihak untuk

²Menurut Pasal 1 butir 2 UU No. 11 Tahun 2008, “Transaksi elektronik adalah perbuatan hukum yang dilakukan dengan menggunakan komputer, jaringan komputer, dan/atau media elektronik lainnya”

³ Tohir, toto, *Hukum perlindungan konsumen*. Mandar maju, Bandung, 2000 Halaman 27

memberikan prestasi. Implikasi dari perikatan tersebut adalah timbulnya hak dan kewajiban yang harus dipenuhi oleh semua pihak.⁴

Diklasifikasikan tindakan - tindakan yang termasuk kualifikasi pelanggaran hukum terkait penyalahgunaan TI (*Teknologi Informasi*).

- a. Penyalahgunaan hak cipta berupa tulisan seperti mencantumkan sumber informasi.
- b. Mengakses secara ilegal account jejaring sosial milik orang lain kemudian memberikan hal yang tidak baik tanpa diketahui oleh pemilik account.⁵

Adanya pengakuan terhadap transaksi elektronik dan dokumen elektronik maka setidaknya kegiatan e-commerce basis legalnya dan mempunyai perlindungan terhadap konsumen yang bertransaksi menggunakan e-commerce. Termuat dalam undang - undang no 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen (UUPK) pasal 1 angka 1.⁶ Kedudukan e-commerce dalam hukum Indonesia terletak dalam bidang hukum perdata bagian dari hukum perjanjian sehingga berlaku pasal 1320 KUHPerdata tentang syarat sahnya perjanjian.

Perjanjian atau klausa baku merupakan salah satu materi yang menjadi muatan rancangan undang - undang tentang Pelindungan Konsumen. Dasar pemikirannya bahwa dalam praktek perjanjian semacam ini sangat

⁴Perlindungan konsumen: <http://www.ejournal-s1.undip.ac.id/index.php/dlr/> diakses pada 5 Juli 2019 jam 21.46

⁵Perlindungan konsumen
http://www.academia.edu/17357440/PERLINDUNGAN_KONSUMEN_DALAM_TRANS_AKSI_E-COMMERCE_PERSPEKTIF_HUKUM_NASIONAL_DAN_INTERNASIONAL
diakses pada 6 juli 2019 jam 11.20

⁶ Undang-undang no 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen (UUPK) pasal 1 angka 1 “segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum bagi perlindungan konsumen”

dibutuhkan keberadaanya dalam kegiatan bisnis, terutama pengusaha yang mengelola kegiatan jasa, seperti perbankan, asuransi, jasa transportasi, jasa keuangan dlsb memerlukan transaksi yang cepat berbiaya murah, efektif dan efisien.⁷

Klausa baku tidak berada dalam kerangka perjanjian sebagaimana dimaksud dalam KUHPerdara, untuk melindungi kepentingan konsumen yang apa dasarnya adalah pihak yang tidak memiliki kemampuan untuk menolak perjanjian atau klausa baku dimasukan didalam undang - undang. Pengaturan ini dimaksudkan untuk melindungi dan memberikan keseimbangan didalam hubungan hukum antara produsen dan konsumen. Oleh karena itu peranan atau klausa baku ini hanya dapat diterapkan di dalam hubungan hukum antara produsen dan konsumen. Dalam hal terjadinya hubungan hukum antara produsen dengan sesama produsen atau pengusaha hendaknya tetap memberlakukan ketentuan perjanjian sebagai yang diatur dalam KUH Perdata, sebagai yang dimuat dalam pasal 1320 KUH Perdata.⁸

Perlindungan konsumen merupakan istilah yang dipake untuk menggambarkan perlindungan hukum yang diberikan kepada konsumen dalam usaha untuk memenuhi kebutuhan dari hal - hal yang dapat merugikan konsumen itu sendiri. Dalam bidang hukum, istilah ini masih relatif baru, khususnya di Indonesia, sedangkan dinegara maju, hal ini mulai dibicarakan bersamaan dengan perkembangan industri dan teknologi.

⁷ Klausa baku <http://ojs.unud.ac.id> diakses pada 6 juli 2019 jam 22.05

⁸ Tohir, toto, *Op Cit.*, halaman 70

Dengan demikian dapat dirumuskan mengapa konsumen harus dilindungi :

1. Melindungi konsumen sama artinya dengan melindungi seluruh bangsa sebagaimana yang diamanatkan oleh tujuan pembangunan nasional menurut Pembukaan Undang - undang Dasar Negara Republik Indonesia tahun 1945.
2. Melindungi konsumen perlu untuk menghindarkan konsumen dari dampak negative penggunaan teknologi.
3. Melindungi konsumen perlu untuk melahirkan manusia-manusia yang sehat rohani dan jasmani sebagai pelaku - pelaku.
4. Melindungi konsumen perlu untuk menjamin sumber dana yang berasal dari konsumen itu sendiri.⁹

Menurut *Setiawan* adanya yang mempunyai aspek yang bermuara pada praktek perdagangan yang tidak jujur (*unfair trade practices*) dan masalah keterikatan pada syarat - syarat umum dalam suatu perjanjian. Karena itu dalam e-commerce mempunyai kelemahan dan kelebihan.¹⁰

1. Sistem e-commerce memiliki kelemahan sebagai berikut:

- a. Wanprestasi, terdapat ketidak sesuaian anantara jenis barang yang diterima dan dipesan oleh konsumen.
- b. Pembatalan sepihak, pesanan dibatalkan sepihak oleh penjual karena ketidak adaannya stok, terjadi kesalahannya program, padahal konsumen telah membayar lunas barang tersebut.

⁹ Setiawan, *pokok-pokok hukum perikatan*, cetakan ke-VI Bandung, putra bardin, Bandung, 1999, halaman 77

¹⁰ *Ibid*, halaman 77

- c. Pengaduan sulit, konsumen memiliki masalah dengan pengiriman, pengambilan barang dan/atau dana sering mendapat ketidakjelasan dari pihak penjual jika melakukan komplain, mulai dari proses yang lama sampai tidak diperhatikan.
- d. Pembobolan akun (*hacking*), akun konsumen dibobol kemudian pihak lain memanfaatkan data - data kartu kredit dan bank pemilik akun untuk disalah gunakan, seperti membeli barang dengan menggunakan pemilik akun asli.

2. E-commerce juga mempunyai kelebihan seperti:

- a. *E-commerce* memiliki kemampuan menjangkau lebih banyak pelanggan dan setiap saat informasinya dapat diakses secara *up to date* dan terus menerus.
- b. *E-commerce* memiliki kemampuan menciptakan efisiensi waktu yang tinggi, murah dan inovatif.
- c. *E-commerce* memberi kreatifitas pihak penjual, dapat menciptakan efisiensi waktu yang tinggi, cepat mudah dan aman.
- d. *E-commerce* dapat meningkatkan kepuasan pelanggan dengan pengalaman yang cepat aman dan akurat.¹¹

Dari berbagai penjelasan diatas, dapat dibedakan dengan perdagangan waktu zaman dahulu dan sekarang. Dahulu perdagangan hanya berorientasi pada modal fisik seperti asset, toko, lahan tanah, lokasi dan sebagainya. Dalam konteks perdagangan zaman dahulu dan sekarang

¹¹Tim BPKN, "Kajian Perlindungan E-commercedi Indonesia", dikutip dari <http://www.bpkn.go.id/> diakses pada 7 Juli 2019 jam 13.20

segala sesuatu yang dapat merugikan konsumen dapat ditanyakan langsung kepada produsen.

Dengan, demikian perlindungan hukum terhadap konsumen yang diberikan oleh Negara harus segera diimplementasikan dalam kerangka kehidupan ekonomi dalam kehidupan bermasyarakat di Indonesia yang harus pula diimbangi dengan campur tangan atau inisiatif baik dari pelaku usaha dan konsumen. Maka dari itu penulis tertarik untuk membahas dan menjadikan skripsi dengan Judul **“PERLINDUNGAN KONSUMEN TERHADAP PRODUK BARANG DALAM PRAKTEK JUAL BELI ONLINE”**

B. Rumusan Masalah.

Berdasarkan latar belakang diatas, maka permasalahan yang akan dibahas dalam skripsi ini, penulis mengidentifikasi masalah - masalah sebagai berikut :

1. Bagaimana perlindungan konsumen atas pelanggaran - pelanggaran yang dilakukan oleh pelaku usaha melalui media online?
2. Bagaimana penerapan sanksi hukum atas pelanggaran yang dilakukan oleh pelaku usaha melalui media online ?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan identifikasi dalam penulisan ini, maka pada hakekatnya skripsi ini bertujuan mengetahui sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui perlindungan hak - hak yang diterima oleh konsumen atas pelanggaran - pelanggaran yang dilakukan pelaku usaha melalui media online.
2. Untuk mengetahui penerapan sanksi hukum atas pelanggaran yang dilakukan oleh pelaku usaha melalui media online.

D. Kegunaan penelitian

Adapun kegunaan penelitian adalah sebagai berikut :

1. Secara Teoritis :
 - a. Dari hasil penelitian diharapkan dapat dipergunakan sebagai bahan sumbangan bagi pengembangan ilmu hukum pada umumnya dan khususnya Hukum Perdata, terutama dibidang pengetahuan mengenai Perlindungan Konsumen.
 - b. Sebagai syarat untuk menyelesaikan studi strata satu (S-1) di Fakultas Hukum Unissula.
2. Secara Praktis :
 - a. Penelitian ini diharapkan bermanfaat untuk dijadikan informasi dan masukan bagi yang berwenang dan pengetahuan bagi penulis ini hanya diperoleh dibangku kuliah saja.

- b. Diharapkan dapat dijadikan bahan masukan bagi masyarakat mengenai ketentuan- ketentuan hukum yang terkait dengan perlindungan konsumen itu sendiri.
- c. Diharapkan dapat menjadi motivasi untuk semua pengguna media online, khususnya bagi konsumen yang melakukan pembelian online.
- d. Diharapkan dapat menjawab keluhan bagi konsumen yang telah dirugikan.

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 kepada masyarakat agar mereka menikmati semua hak - hak yang diberikan oleh hukum.
- b. Menurut philipus M. Hadjon berpendapat bahwa perlindungan hukum adalah akan harkat martabat, serta pengakuan terhadap hak - hak asasi manusia yang dimiliki oleh subjek hukum berdasarkan ketentuan hukum dari kesewenangan.
- c. Menurut CST Kansil Pelindungan Hukum adalah berbagai upaya hukum yang diberikan oleh aparat 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 Muktie, A Fadjar Perlindungan Hukum adalah penyempitan arti dari perlindungan, dalam hal ini hanya perlingan oleh hukum saja. Perlindungan yang diberikan oleh hukum, terkait pula dengan adanya hak dan kewajiban, dalam hal ini yang dimiliki oleh manusia sebagai subjek hukum dalam interaksinya dengan sesama manusia serta dalam lingkungannya. Sebagai subjek hukum manusia memiliki hak dan kewajiban untuk melakukan suatu tindakan hukum¹²

2. Konsumen

Konsumen sebagai peng-indonesia-an dari istilah asing, Inggris *consumer*, dan Belanda *consument*. Secara harifah 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 yang mengartikan “setiap orang yang menggunakan barang atau jasa”. Dari pengertian diatas terlihat bahwa ada perbedaan antara konsumen sebagai orang alami atau pribadi kodratnya dengan konsumen sebagai perusahaan atau hukum. Perbedaan ini penting untuk membedakan apakah konsumen tersebut menggunakan barang untuk dirinya sendiri atau untuk tujuan komersial (dijual, diproduksi lagi)¹³.

¹² Perlindungan Hukum : <http://tesishukum.com/pengertian-perlindungan-hukum-menurut-para-ahli/> diakses pada 7 Juli 2019 jam 20.30

¹³ Abdul Halim Barkatulah, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Nusa Media, Bandung, 2008, halaman 7.

3. Jual Beli Online

Berdasarkan ketentuan pasal 1 angka 10 Undang - Undang Tentang Informatika dan Transaksi Elektronik (UU ITE), disebutkan bahwa transaksi online adalah perbuatan hukum yang dilakukan dengan menggunakan computer, jaringan computer atau media elektronik lainnya. Transaksi jual beli secara elektronik, sama halnya dengan transaksi jual beli biasa yang dilakukan didunia nyata, dilakukan oleh pihak-pihak yang terkait, walaupun dalam jual beli secara elektronik ini pihak - pihaknya tidak bertemu secara langsung satu sama lainnya, tetapi berhubungan melalui internet¹⁴.

F. Metode Penelitian.

Penelitian merupakan suatu kegiatan yang ditujukan untuk mengetahui seluk-beluk sesuatu. Kegiatan ini biasanya muncul dan dilakukan karena ada sesuatu masalah yang memerlukan jawaban atau membuktikan suatu yang telah lama dialaminya selama hidup, atau untuk mengetahui berbagai latar belakang, terjadinya sesuatu. banyak alasan muncul.¹⁵

1. Metode Pendekatan

Metode penelitian yang digunakan yaitu pendekatan yuridis normatif yang dilakukan dengan cara meneliti bahan pustaka atau data sekundernya sebagai dasar untuk diteliti dengan cara mengadakan penelusuran terhadap

¹⁴*Ibid* hal 65.

¹⁵ Beni Ahmad Sarbani, Metode penelitian, mustaka setia , Bandung, 2008, halaman 29

peraturan dan literature yang berkaitan dengan permasalahan yang diteliti.¹⁶

2. Spesifikasai penelitian

Spesifikasi penelitian dalam penulisan ini bersifat deskriptif analisa. Deskripsi analisa yaitu menggambarkan analisa karena hasil penelitian ini hanya melukiskan atau menggambarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku yang dikaitkan dan analisa teori – terori ilmu hukum dan suatu keadaan atau objek tertentu secara factual dan akurat. ¹⁷

3. Sumber data

Sumber data yang digunakan sumber data sekunder yang mencakup bahan hukum primer, bahan hukum sekunder, bahan hukum tersier.

Dalam konteks kajian hukum normatif ini, bahan yang digunakan adalah data - data sekunder yang terdiri dari :

a. Bahan Hukum Primer, yaitu

- 1) Undang – Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945
Pasal 27 ayat (2)
- 2) Kitab Undang – Undang Hukum Perdata B.W
- 3) Kitab Undang – Undang Hukum Pidana
- 4) Undang – Undang Nomer 19 Tahun 2016 tentang perubahan dari
Undang – Undang Nomer 11 Tahun 2008 UU ITE Transaksi
Elektronik

¹⁶ Soerjono soekanto dan Sri mamudji, Penelitian Normatif, Rajawali Pers, Jakarta, 2001, halaman 13-14

¹⁷ *Ibid*, halaman 15

- 5) Undang – Undang Nomer 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen
 - 6) Undang – Undang Nomer 82 Tahun 2012 Penyelenggaraan Sistem Elektronik.
- b. Bahan Hukum Sekunder, yaitu dokumen - dokumen pendukung bahan hukum primer yang memberikan informasi mengenai bahan hukum primer dan implementasinya. Bahan hukum sekunder yang digunakan antara lain berupa teori yang diberikan oleh para sarjana, penelusuran internet, artikel, jurnal, makalah, surat kabar baik yang cetak maupun yang dari media internet, dan sebagainya.
 - c. Bahan Hukum Tersier, yaitu dokumen - dokumen yang memberikan petunjuk atas penjelasan dari bahan hukum primer, dan sekunder. Dokumen - dokumen ini merupakan referensi hukum antara lain, kamus hukum, indeks artikel hukum, internet, dan sebagainya.

4. Metode Pengumpulan data

Dalam pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah studi pustaka dan mencari sumber – sumber informasi dari jaringan Internet. Salah satu metode yang digunakan sebagai fasilitas menunjang terpenuhinya data yang dibutuhkan yaitu mengenai penelitian pustaka, literature – literature , hasil penelitian peraturan perundang - undangan dan pendapat para pihak yang baerkaitan langsung dengan objek sehinga

dapat memberikan pemikiran untuk menganalisa rumusan masalah dalam penelitian ini dari data yang diperoleh.

5. Metode Analisa Data

Data yang didapat akan dianalisis secara kualitatif, yaitu data yang diperoleh kemudian disusun secara sistematis selanjutnya dianalisis secara kualitatif secara kualitatif untuk mendapatkan kesimpulan yang mengandung kebenaran objektif.

G. Sistematika Penelitian.

Untuk menjelaskan penulisan skripsi ini yang berjudul Tinjauan Yuridis terhadap Perlindungan Konsumen dalam Praktek Perdagangan oleh Media Online. Maka sistematika penulisan skripsi yang dimaksud terdiri dari 4 bab adalah sebagai berikut :

Bab I Pendahuluan

yang menjelaskan mengenai gambaran umum mengenai penelitian. Berisi tentang latar belakang penelitian, rumusan masalah yang harus dipecahkan, tujuan penelitian, kegunaan penelitian, metode penelitian, tinjauan pustaka, metode penelitian, sistematika penulisan skripsi.

Bab II Tinjaun Pustaka

merupakan tinjauan umum yang akan membahas tentang pengertian apa itu konsumen, pelaku usaha, perdagangan oleh media online (e-commerce), hak dan kewajiban konsumen dan pelaku usaha, serta membahas peraturan - peraturan hukumnya.

Bab III Hasil Penelitian dan Pembahasan

berisi tentang pokok permasalahan yang akan di bahas dalam rumusan masalah yaitu Bagaimana perlindungan hak - hak konsumen atas pelanggaran - pelanggaran yang dilakukan oleh pelaku usaha melalui media online dan bagaimana penerapan sanksi hukum atas pelanggaran yang dilakukan oleh pelaku usaha melalui media online.

Bab IV Penutup

bab ini merupakan akhir dari penulisan hukum, yang berisi tentang kesimpulan dan saran dari penulis berdasarkan pembahasan yang telah di lakukannya.