

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Di era modern saat ini hampir semua kalangan masyarakat di dunia telah mengenal internet. Setelah internet terbuka bagi masyarakat luas, internet mulai digunakan juga untuk kepentingan perdagangan. Perkembangan yang signifikan terhadap teknologi internet membuat suatu produk dapat dipasarkan secara global dalam situs *Web*, sehingga setiap orang dari penjuru dunia dapat langsung mengakses situs tersebut untuk melakukan transaksi secara online. Dengan adanya internet maka kegiatan perdagangan dapat dilakukan secara elektronik, atau yang lebih dikenal dengan istilah *Electronic Commerce* dan disingkat menjadi *E-Commerce*.

Electronic Commerce atau disingkat *E-Commerce* adalah suatu bentuk bisnis modern melalui sarana internet, karenanya *E-commerce* dapat dikatakan sebagai perdagangan di Internet. *E-Commerce* sudah meliputi seluruh spectrum kegiatan komersial, kegiatan-kegiatan tersebut menyangkut konsumen (*consumers*), manufaktur (*manufactures*), service providers, dan pedagang perantara (*inter mediaries*) dengan menggunakan jaringan-jaringan komputer (*komputer networks*). *E-Commerce* memiliki arti beda bagi berbeda-beda orang.

Begitu pula dengan bentuk jarak dan waktu tidak lagi menjadi hambatan untuk transaksi, berbisnis hingga berkomunikasi. Pertumbuhan pengguna internet yang sangat pesat ini membuat internet menjadi media yang sangat efektif untuk melaksanakan kegiatan perdagangan. Tak diragukan lagi, teknologi internet yang

serba digital dapat berfungsi sebagai ajang promosi strategis yang efektif dan efisien karena internet dapat menjangkau seluruh yuridiksi hukum negara-negara di dunia.

Pemanfaatan teknologi telekomunikasi dapat digunakan untuk bahan melakukan langkah bisnis selanjutnya. Pihak-pihak yang terkait dalam transaksi tidak perlu bertemu *face to face*, cukup melalui peralatan komputer dan telekomunikasi. Kondisi yang demikian merupakan pertanda dimulainya era siber dalam bisnis. Dengan kemudahan yang diberikan internet maka menjadi hal yang wajar jika transaksi jual beli konvensional perlahan mulai tidak begitu diminati masyarakat.

Di Indonesia sendiri perkembangan jual beli online sudah berkembang sangat pesat. Hal tersebut ditandai dengan hadirnya berbagai macam toko online di Indonesia seperti Shopee dan beberapa toko online lainnya yang sudah memiliki reputasi baik oleh pelanggan. Namun tidak menutup kemungkinan hal - hal seperti penipuan dalam jual beli online terjadi. Ketika banyaknya bermunculan situs jual beli online palsu yang hanya memanfaatkan media sosial sebagai lahan terbuka untuk memperoleh pendapatan dengan cara yang tidak benar, sebagian orang sering kali mengalami tindak penipuan jual beli online melalui media sosial, seperti barang yang dipesan dengan barang yang sampai berbeda atau tidak sesuai dengan yang seharusnya.¹

¹ Asril Sitompul, *Hukum Internet (Pengenal Mengenai Masalah Hukum di Cyberspace)*, Cetakan II, PT. Citra Aditya Bakti, Bandung, 2004.

Seperti kasus penipuan transaksi jual beli online yang dialami seorang mahasiswi yang beritanya dimuat di harian Sriwijaya Post, Minggu (6/3) 2011 tatkala melakukan transaksi elektronik via media jejaring sosial, kronologisnya mahasiswi tersebut hendak berbelanja setelah mendapatkan tawaran menggiurkan berupa produk – produk elektronik yang mekanismenya produk–produk tersebut ditawarkan dengan memberikan gambaran informasi berupa foto – foto yang kemudian dikirimkan ke akun korban dengan harga miring. Berbekal kepercayaan, dirinya kemudian berinisiatif untuk mencoba membeli produk yang ditenggarai distributor produk elektronik berupa laptop dan handphone tersebut berdomisili di Pulau Batam.²

Mengenai barang atau produk yang dikirimkan oleh pelaku usaha, misalnya terjadi perbedaan produk yang diiklankan oleh pelaku usaha dengan produk yang sudah diterima oleh konsumen atau terjadi kerusakan barang pada saat produk diterima. Begitu pula mengenai produk yang dikirimkan cacat, dan lain-lain. Dengan adanya kasus diatas, menurut penulis telah terjadi wanprestasi yang dilakukan oleh pelaku bisnis yakni pemalsuan pemasangan foto produk yang terdapat dalam akun bisnis online karena tidak sesuai ketika barang tersebut sudah diterima oleh konsumen.

Mengenai wanprestasi ini Subekti mengklasifikasikan menjadi empat macam yaitu tidak berprestasi sama sekali, berprestasi tetapi terlambat atau tidak tepat waktu, berprestasi secara tidak sempurna, dan melakukan sesuatu yang

² Muhammad Khadafi, *Perlindungan Hukum terhadap Konsumen Dalam Transaksi E-Commerce*, repository.uinjkt.ac.id, di akses pada tanggal 14 November 2019 pukul 17.11.

dilarang dalam perjanjian. Ujung-ujung dari wanprestasi ini adalah ganti kerugian berupa biaya, rugi atau bunga, atau juga bisa berupa pemutusan kontrak. Dalam hal ini, penulis mengklasifikasikan yakni konsumen telah mengalami kerugian dimana pihak pelaku bisnis berprestasi secara tidak sempurna.

Maka diperlukan sebuah perlindungan hukum untuk konsumen atau pemilik bisnis online yang menjamin setiap tindakan yang berhubungan dengan jual beli di media sosial. Mengenai hal tersebut sudah diatur dalam pasal 4 Undang-Undang perlindungan konsumen yang menyebutkan tentang hak konsumen diantaranya “hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya”. Mengenai perlindungan hukum sebagai pemilik bisnis atau penjual online sudah diatur dalam pasal 7 Undang – Undang perlindungan konsumen tentang kewajiban pelaku usaha diantaranya “memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian.”³

Peraturan jual beli online diatur dalam Undang - Undang Nomor 19 Tahun 2016 perubahan atas Undang - Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (yang selanjutnya disebut dengan UU ITE). Dalam pasal 1 ayat (2) UU ITE disebutkan bahwa “Transaksi Elektronik adalah perbuatan hukum yang dilakukan dengan menggunakan Komputer, jaringan Komputer, dan/atau media elektronik lainnya”. Dalam UU ITE ini diatur mengenai transaksi elektronik dimana salah satunya mengatur tentang jual beli online. Dalam Undang-

³ Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

Undang ini tidak ada larangan untuk mengadakan jual beli online, bahkan dapat menjadi landasan sahnya transaksi elektronik dalam jual beli online.⁴

Terdapat banyak toko online terpercaya dengan beragam produk yang bisa Anda manfaatkan untuk membeli kebutuhan Anda. Beberapa toko online juga menyediakan fasilitas khas dalam menjual produknya, seperti adanya diskon dalam minimal biaya pembelian, adanya fasilitas pengiriman gratis ke alamat Anda, juga adanya fasilitas bayar di tempat. Sebagaimana teknologi memang harus dimanfaatkan dengan baik dan semaksimal mungkin, fasilitas jual beli online melalui internet juga harus dimanfaatkan dengan baik sehingga dapat menguntungkan bagi produsen online dan konsumen.

Dapat di katakan bahwa aktivitas jual beli online memang memiliki banyak kelebihan, salah satunya yakni berkaitan dengan efisiensi waktu karena masyarakat tidak harus ke toko konvensional yang ada di Mall atau pusat perbelanjaan lain, melainkan masyarakat dapat langsung melakukan transaksi penjualan atau pembelian melalui jejaring media sosial. Dalam Transaksi jual beli online ini dimana pembeli tidak dapat melihat langsung barang yang akan dibelinya maka dapat menimbulkan resiko kerugian cukup besar yang akan ditanggung oleh pembeli. Dalam hal ini, pembeli sebagai konsumen harus berhati-hati jika akan melakukan jual beli online melalui media sosial. Maka dirasa penting bagi penulis untuk melakukan penelitian tentang pertanggungjawaban pelaku usaha dalam kerugian yang di alami oleh konsumen serta bentuk perlindungan hukum terhadap

⁴ Undang - Undang Nomor 19 Tahun 2016 perubahan atas Undang - Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik.

konsumen dalam transaksi melalui media sosial. Dalam judul penelitian “Tinjauan Yuridis Mengenai Perlindungan Konsumen terhadap Transaksi Jual Beli Online (Studi Kasus Media Sosial Instagram).”

B. Rumusan masalah

1. Bagaimana pertanggungjawaban pelaku usaha online mengenai barang yang diiklankan/dipromosikan berbeda dengan barang yang telah di terima oleh konsumen?
2. Bagaimana bentuk perlindungan hukum terhadap konsumen dalam transaksi melalui media sosial Instagram?

C. Tujuan Penulisan

Dalam penulisan skripsi ini, terdapat beberapa tujuan yang akan dicapai oleh penulis yaitu :

1. Untuk mengetahui bagaimana pertanggungjawaban pelaku usaha online mengenai barang yang diiklankan/dipromosikan berbeda dengan barang yang telah diterima oleh konsumen.
2. Untuk mengetahui bagaimana bentuk perlindungan hukum bagi konsumen dalam bertransaksi melalui media sosial Instagram.

D. Kegunaan Penulisan

1. Kegunaan Secara Teoritis

Hasil dari penulisan ini diharapkan dapat memberikan pengetahuan mengenai pertanggungjawaban pelaku usaha online terkait wanprestasi dan perlindungan hukum terhadap konsumen tentang jual beli melalui media sosial Instagram.

2. Kegunaan Secara Praktik

a) Bagi Konsumen

Memberikan wawasan hukum terhadap konsumen untuk mengetahui tentang perlindungan hukum apa saja yang dapat diperoleh jika dalam bertransaksi melalui media sosial salah satunya seperti Instagram.

b) Bagi Pelaku Usaha

Memberikan pemahaman serta tambahan wawasan dalam melakukan penjualan secara online dan bagaimana prosedur pertanggungjawabannya jika terjadi wanprestasi.

3. Bagi Penulis

Diharapkan hasil penulisan ini dapat memberikan manfaat untuk diri sendiri maupun khalayak umum dan bisa menjadi rujukan penulisan yang terdahulu serta penulisan yang akan datang.

E. Terminologi

1. Tinjauan Yuridis

Menurut kamus besar bahasa Indonesia, pengertian tinjauan adalah mempelajari dengan cermat, memeriksa (untuk memahami), pandangan, pendapat (sesudah menyelidiki, mempelajari, dan sebagainya). Menurut Kamus Hukum, kata yuridis berasal dari kata Yuridisch yang berarti menurut hukum atau dari segi hukum. Dapat disimpulkan tinjauan yuridis

berarti mempelajari dengan cermat, memeriksa (untuk memahami), suatu pandangan atau pendapat dari segi hukum.⁵

2. Perlindungan Hukum

Menurut Philipus 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 pelanggan dari sesuatu yang mengakibatkan tidak terpenuhinya hak-hak tersebut.⁶

3. Konsumen

Menurut Pasal 1 Undang-Undang nomor 8 Tahun 1999 :

“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”. Maka konsumen ialah seseorang yang menggunakan barang dan/atau jasa untuk kepentingan diri sendiri, keluarga, dan orang lain yang terdapat dalam masyarakat bukan untuk dijualbelikan.

4. Transaksi Jual Beli Online

Jual Beli Online adalah suatu kegiatan jual beli dimana penjual dan pembelinya tidak harus bertemu untuk melakukan negosiasi dan transaksi dan

⁵ Sudut Hukum, "Pengertian Tinjauan Yuridis", <https://suduthukum.com/2017/04/pengertian-tinjauan-yuridis.html> (diakses pada tanggal 18 november 2019 pukul 17.19).

⁶ Tesis Hukum, "Pengertian Perlindungan Hukum Menurut Para Ahli", <http://tesishukum.com/pengertian-perlindungan-hukum-menurut-para-ahli/> (diakses pada tanggal 18 november 2019 pukul 17.36).

komunikasi yang digunakan oleh penjual dan pembeli bisa melalui alat komunikasi seperti *massage*, telfon, sms, dan sebagainya.⁷

F. Metode Penelitian

1. Metode Pendekatan

Metode pendekatan yang digunakan dalam skripsi ini adalah pendekatan yuridis normatif. Penelitian hukum normatif menggunakan studi kasus berupa produk perilaku hukum, misalnya mengkaji rancangan undang-undang. Pokok kajiannya adalah hukum yang dikonsepsikan sebagai norma atau kaidah yang berlaku dalam masyarakat dan menjadi acuan perilaku setiap orang. Sehingga penelitian hukum normatif berfokus pada inventarisasi hukum positif, asas-asas dan doktrin hukum, penemuan hukum dalam perkara *in concreto*, sistematika hukum, taraf sonkronisasi hukum, perbandingan hukum, dan sejarah hukum.

2. Spesifikasi Penelitian

Penelitian ini bersifat deskriptif. Analisis deskriptif adalah analisis yang hanya sampai pada taraf deskripsi, yaitu menganalisis dan menyajikan fakta secara sistematis sehingga dapat lebih mudah untuk dipahami dan disimpulkan. Kesimpulan yang diberikan selalu jelas dasar faktualnya sehingga semuanya selalu dapat dikembalikan langsung pada data yang diperoleh.⁸

⁷ Jual Beli Tegal, “*Pengertian Jual Beli Online*”, <https://jualbelitegalblog.wordpress.com/2016/10/10/pengertian-jual-beli-online/> (diakses pada tanggal 8 november 2019 pukul 18.09).

⁸ Suteki & galang taufani, “*Metodologi Penelitian Hukum*”, Depok, Rajawali Pers, 2018, hal. 237.

3. Sumber Data

Sumber data yang digunakan dalam penulisan skripsi ini ada dua (2) yaitu :

a. Data Primer

Data primer yaitu data yang diperoleh seorang peneliti langsung dari sumbernya tanpa perantara pihak lain (langsung dari objeknya), lalu dikumpulkan dan diolah sendiri, seorang atau suatu organisasi. Contoh : Mewawancarai langsung pemahaman hukum masyarakat dengan berlakunya suatu aturan.⁹ Peneliti akan mengkaji dan meneliti sumber data yang diperoleh dari hasil wawancara dan angket yang dilakukan di beberapa orang yang pernah melakukan transaksi jual beli online di kota Semarang.

b. Data Sekunder

Data sekunder yaitu data yang diperoleh seorang peneliti secara tidak langsung dari sumbernya (objek penelitian), tetapi melalui sumber lain. Peneliti mendapatkan data yang sudah jadi yang dikumpulkan oleh pihak lain dengan berbagai cara atau metode baik secara komersial maupun non komersial. Contoh: buku-buku teks, jurnal, majalah, koran, dokumen, peraturan, perundangan, dan sebagainya.¹⁰

⁹ *Ibid*; hlm. 214

¹⁰ *Ibid*; hlm. 215

Data sekunder terdiri dari :

a) Bahan Hukum Primer

Bahan hukum primer yaitu bahan hukum yang mempunyai hukum mengikat (peraturan perundang-undangan), terdiri dari :

- 1) Undang-Undang Dasar Republik Indonesia Tahun 1945.
- 2) Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUH Perdata).
- 3) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.
- 4) Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik.
- 5) Peraturan Pemerintah Nomor 82 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik.
- 6) Kompilasi Hukum Islam.

b) Bahan Hukum Sekunder

Bahan Hukum Sekunder yaitu bahan yang memberikan petunjuk maupun penjelasan terhadap bahan hukum primer, seperti tentang transaksi jual beli online, buku hukum islam, hasil-hasil penelitian, hasil karya ilmiah para sarjana serta pendapat para pakar hukum yang berkaitan dengan penulisan skripsi ini.

c) Bahan Hukum Tersier

Bahan hukum tersier yaitu bahan yang memberikan petunjuk maupun penjelasan terhadap bahan hukum primer dan sekunder, terdiri dari:

- 1) Kamus Besar Bahasa Indonesia.
- 2) Internet.

4. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penyusunan skripsi ini antara lain:

a. Penelitian Kepustakaan (*Library Research*)

Hasil analisa dari penelitian ini diperoleh dari buku–buku di perpustakaan maupun peraturan perundang–undangan yang berlaku yang berkaitan dengan judul skripsi ini.

b. Penelitian Lapangan (*Field Research*)

Penelitian ini dilakukan dengan survei langsung ke lapangan yaitu melakukan wawancara secara langsung kepada beberapa narasumber yang pernah menjadi korban penipuan transaksi jual beli secara online dan memberi beberapa pertanyaan seputar penipuan yang jual beli secara online oleh narasumber. Penelitian ini digunakan sebagai data pendukung untuk dijadikan pedoman yang selanjutnya akan dikaji di dalam pembahasan penelitian hukum ini.

5. Metode Analisa Data

Dalam penelitian ini metode analisa data yang digunakan yaitu menggunakan metode kualitatif. Penelitian kualitatif merupakan metode analisis berdasarkan pada filsafat post-positifisme, digunakan untuk meneliti pada kondisi objek yang alamiah, dimana peneliti adalah sebagai instrument kunci.¹¹ Peneliti kualitatif peneliti yang menggunakan metode wawancara, observasi, survei, dan lain-lain. Selain itu, peneliti juga bisa menggunakan informan yang berbeda untuk mengecek kebenaran informasi tersebut, diharapkan diperoleh hasil yang mendekati kebenaran.¹²

G. Sistematika Penulisan

Sistematika penelitian pada skripsi ini terdiri dari 4 (empat) bab yang saling berkaitan satu dengan yang lain dan bertujuan agar penulisan hukum dapat terarah dan sistematis. Pembagian bab yang dimaksud adalah sebagai berikut :

Bab I : Pendahuluan

Bab ini menjelaskan tentang latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan penulisan, kegunaan penulisan, metode penelitian, terminologi dan sistematika penulisan.

¹¹ Sugiono, "*Metode Penelitian Kualitatif*", Bandung, Alfabeta, 2008, hal. 14.

¹² Suteki dan Galang Taufani, *op.cit*, hal. 230.

Bab II : Tinjauan Pustaka

Bab ini penulis akan menguraikan mengenai tinjauan perlindungan hukum terhadap konsumen mengenai transaksi jual beli online melalui media sosial Instagram.

Bab III : Hasil Penelitian dan Pembahasan

Bab ini penulis akan menjelaskan tentang bagaimana pertanggungjawaban pelaku usaha online mengenai barang yang diiklankan/dipromosikan berbeda dengan barang yang telah di terima oleh konsumen serta, bentuk perlindungan hukum terhadap konsumen dalam transaksi melalui media sosial Instagram.

Bab IV : Penutupan

Bab ini akan dikemukakan mengenai kesimpulan dan saran dari hasil penelitian dan pembahasan.