

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang Masalah

Perkembangan zaman yang semakin maju melahirkan globalisasi ekonomi dan perdagangan bebas di berbagai aspek kehidupan manusia yang didukung juga dengan kemajuan di bidang teknologi. Teknologi informasi seperti melalui internet sangat begitu pesat ini menunjukkan jati diri dari peradaban manusia saat ini yang sangat berkembang, seluruh manusia hampir dipengaruhi permasalahan kemajuan teknologi informasi berbasis elektronik<sup>1</sup>. Internet membawa perekonomian dunia memasuki babak baru yang lebih populer dengan istilah digital economic atau ekonomi digital. Keberadaannya ditandai dengan semakin maraknya kegiatan perekonomian yang memanfaatkan internet sebagai media komunikasi.

Perkembangan akibat globalisasi perdagangan dunia dan kemajuan teknologi yang semakin pesat ini yang memunculkan sistem perdagangan elektronik atau *electronic commerce (e-commerce)*<sup>2</sup>. *E-commerce* bukan hanya perdagangan yang dilakukan melalui media internet saja tetapi juga sebagaimana yang dipahami oleh banyak orang selama ini, melainkan setiap aktifitas perdagangan dilakukan melalui media internet. Dengan membeli lewat internet tersebut konsumen lebih banyak mempunyai pilihan

---

<sup>1</sup> Rudyanti Dorotea Tobing, 2014, **Hukum, Konsumen, dan Masyarakat**, LaksBang Mediatama, Yogyakarta, hlm. 9

<sup>2</sup> Richardus Eko Indrajit, 2001, ***E-commerce: Kiat dan Strategi Bisnis di Dunia Maya***, PT. Elex Media Komputindo, Jakarta, hlm. 33

dan jenis barang yang diinginkan, seorang konsumen bisa melihat terlebih dahulu barang yang hendak ingin dibeli melalui media internet yang dipromosikan oleh pelaku usaha, konsumen pun dapat mudah membeli sesuai dengan kebutuhannya, artinya hal ini akan memberikan kepraktisan bagi pelaku usaha dan konsumen<sup>3</sup>.

Perdagangan yang berbasis teknologi canggih, *e-commerce* telah mereformasi perdagangan konvensional di mana interaksi antara konsumen dan perusahaan yang sebelumnya dilakukan secara langsung menjadi interaksi yang tidak langsung. *E-commerce* telah merubah paradigma bisnis klasik dengan menumbuhkan model - model interaksi antara produsen dan konsumen di dunia virtual. Sistem perdagangan yang dipakai dalam *e-commerce* dirancang untuk menandatangani secara elektronik. Penandatanganan elektronik ini dirancang mulai dari saat pembelian, pemeriksaan dan pengiriman<sup>4</sup>.

Pengertian *e-commerce* sendiri adalah segala bentuk transaksi perdagangan atau perniagaan barang atau jasa dengan menggunakan media elektronik. Dampak dari adanya internet sebagai hasil dari kemajuan perkembangan teknologi informasi bagi konsumen di satu sisi telah mengubah perilaku konsumen menjadi semakin kritis dan selektif dalam menentukan produk yang akan dipilihnya. Dengan membeli lewat internet tersebut konsumen lebih banyak mempunyai pilihan dan jenis barang yang

---

<sup>3</sup> Dewi, Anak Agung Ayu Krisna dan Purwanto, I Wayan Novy, 2020, **Perlindungan Hukum Terkait Kerugian Pembelian Barang Dalam Transaksi *E-commerce* Yang Tidak Sesuai Dengan Katalog Di Internet**, Makalah, Universitas Udayana Denpasar, hlm. 3.

<sup>4</sup> Abdul Halim Barkatullah dan Teguh Prasetyo, 2005, **Bisnis *E-commerce*: Studi Sistem Keamanan dan Hukum di Indonesia**, Pustaka Pelajar, Yogyakarta, hlm. vii

diinginkan, seorang konsumen bisa melihat terlebih dahulu barang yang hendak ingin dibeli melalui media internet yang dipromosikan oleh pelaku usaha, konsumen pun dapat mudah membeli sesuai dengan kebutuhannya, artinya hal ini akan memberikan kepraktisan bagi pelaku usaha dan konsumen<sup>5</sup>.

Kemudahan yang ditawarkan dalam berbelanja dengan *e-commerce* tentu menguntungkan kedua belah pihak baik produsen maupun konsumen. Sebaliknya, karena kedua belah pihak secara fisik tidak bertemu maka kemungkinan lahirnya bentuk-bentuk kecurangan atau kekeliruan menjadi perhatian utama yang perlu penanganan lebih besar. Dampak negatif dari *e-commerce* itu sendiri cenderung merugikan konsumen<sup>6</sup>. Pelaku usaha menampilkan dari produk tersebut dan setelah dibeli tidak sesuai dengan kenyataan yang ada pada katalog dimana ini terlihat lemahnya kedudukan konsumen dengan pelaku usaha yang mengakibatkan merugikan konsumen dan telah melanggar hak konsumen yang membeli.

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK) dengan jelas mengatur perbuatan yang dilarang bagi pelaku usaha, yaitu pada Pasal 8 Ayat (1) huruf d yang berbunyi pelaku usaha dilarang memproduksi dan/atau memperdagangkan barang dan/atau jasa yang tidak sesuai dengan kondisi, jaminan, keistimewaan atau kemanjuran sebagai dinyatakan dalam label, etiket, atau keterangan barang dan/atau jasa tersebut; serta huruf f yang berbunyi tidak sesuai

---

<sup>5</sup> Dewi, Anak Agung Ayu Krisna dan Purwanto, I Wayan Novy, *Loc Cit.*

<sup>6</sup> Cindy Aulia Khotimah, 2021, **Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Dalam Transaksi Jual Beli-Online (*E-commerce*)**, Jurnal Business Law Review. Volume 1, Nomor 1, hlm. 14-20.

dengan janji yang dinyatakan dalam label, etiket, keterangan, iklan atau promosi penjualan barang dan/atau jasa tersebut. Pasal tersebut dengan jelas mengatur perbuatan yang dilarang bagi pelaku usaha, tetapi pada kenyataannya masih banyak pelaku usaha yang memasarkan produk/jasa secara *online* mengirimkan produk kepada konsumen tidak sesuai dengan apa yang diterangkan pada katalog produk.

Banyaknya kasus barang yang dipasarkan secara *online* yang tidak sesuai dengan katalog juga dialami oleh konsumen di Kabupaten Gianyar. Sebagai contoh dialami oleh Ayu yang merupakan teman penulis. Ayu tertarik dengan produk sepatu yang dipasarkan pada *event Flash Sale* yang merupakan *event* penjualan produk dengan potongan harga tertentu yang diselenggarakan salah satu *e-commerce* yang sudah terkenal di Indonesia. Setelah melihat tampilan produk dan keterangan produk mengenai bahan, ukuran, dan merek produk dengan harga setelah diskon menjadi Rp. 150.000. Setelah membayar Ayu menunggu produk yang dipesan, tetapi setelah barang diterima tidak sesuai dengan apa yang dipaparkan pada katalog produk baik dari segi merek, bahan, dan kualitas produk. Berdasarkan hal tersebut dapat dinyatakan bahwa penjual melakukan penipuan dengan menggunakan foto dan keterangan produk palsu untuk menarik perhatian konsumen. Kasus serupa masih banyak terjadi yang dialami oleh pengguna *e-commerce* untuk berbelanja.

Konsumen dalam transaksi *e-commerce* memiliki resiko yang lebih besar daripada penjual, seperti barang yang telah dibeli tidak sesuai pesanan, atau barang tersebut tidak dikirim oleh penjual. Karena itu, selain

jaminan yang diberikan oleh penjual diperlukan juga jaminan yang berasal dari pemerintah. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK) ini sangat bermanfaat untuk konsumen terkait kerugian konsumen dalam pembelian barang, tapi pelaksanaannya kurang efektif, sehingga perlindungan untuk konsumen masih kurang terjamin. Konsumen butuh perlindungan hukum, yaitu suatu perlindungan yang diberikan terhadap subyek hukum dalam bentuk perangkat hukum baik yang bersifat preventif maupun bersifat represif.

Pentingnya UUPK tidak lain karena lemahnya posisi konsumen dibandingkan pelaku usaha<sup>7</sup>. Tujuan hukum perlindungan konsumen diatur dalam Pasal 3 UUPK disimpulkan yaitu agar meningkatkan kesadaran serta harkat martabat dengan cara menghindari akses negatif agar pelaku usaha menumbuhkan kesadaran pentingnya meningkatkan kualitas barang atau jasa yang menjamin keamanan dari konsumen. Tujuan perlindungan ini dapat diterapkan dan dicapai sesuai hukum perlindungan konsumen dengan apa yang telah dikatakan atau diperbuat tanpa menyimpang dari yang sudah di putuskan oleh hukum perlindungan konsumen<sup>8</sup>.

Transaksi jual beli *e-commerce* secara spesifik diatur dalam Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 sebagaimana perubahan atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik, khususnya dalam keberadaan Pasal 18 dengan tujuan dapat menjembatani adanya kesenjangan (gap) antara hambatan teknologi dan memenuhi nilai

---

<sup>7</sup> Celina Tri Siwi Kristiyanti, 2016, **Hukum Perlindungan Konsumen**, Sinar Grafika, Jakarta, hlm 10.

<sup>8</sup> Sri Redjeki Hartono, 2000, **Aspek-aspek Hukum Perlindungan Konsumen Dalam Buku Hukum Perlindungan Konsumen**, Mandar Maju, Bandung, hlm 36.

perlindungan hukum dalam praktik penyelesaian sengketa transaksi elektronik.

Ironisnya dari beberapa kasus-kasus sengketa kontrak elektronik yang terjadi di Indonesia, keberadaan Pasal 18 Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 sebagaimana perubahan atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik bukan menjadi upaya yang ditempuh dalam menyelesaikan sengketa yang ada, dan cara-cara penyelesaian sengketa secara konvensional yang kurang tepat sasaran menjadi pilihan. Cara penyelesaian sengketa konvensional ini juga seringkali dihadapkan pada apatisme dan persoalan harga jenis barang yang menjadi objek sengketa dan biaya pengurusan konsultasi hukum dan mekanisme penyelesaian sengketa yang berbanding terbalik, memicu rendahnya minat konsumen.

Perlindungan atas kepentingan konsumen diperlukan, mengingat bahwa dalam kenyataannya pada umumnya konsumen selalu berada di pihak yang dirugikan. Begitu banyak berita yang mengungkapkan perbuatan curang produsen yang menimbulkan kerugian bagi konsumen, salah satunya adalah produk seperti pakaian yang dikirim tidak sesuai dengan katalog yang ditambihkan penjual pada *e-commerce*. Perlindungan konsumen mempunyai dua aspek yang bermuara pada praktik perdagangan yang tidak jujur (*unfair trade practices*), dan masalah keterkaitan pada syarat-syarat umum dalam suatu perjanjian.

Perlindungan pada aspek pertama mencakup perlindungan terhadap timbulnya kerugian bagi konsumen karena memakai atau mengonsumsi

barang yang tidak sesuai dengan yang diinginkan oleh konsumen. Pada aspek kedua, mencakup perlindungan terhadap diberlakukannya syarat-syarat yang tidak adil bagi produsen/pelaku usaha kepada konsumen pada waktu mendapatkan barang kebutuhannya, misalnya mengenai harga, biaya untuk menyelenggarakan perjanjian (kontrak), dan sebagainya baik sebagai akibat dari penggunaan standar kontrak maupun karena perilaku curang dari produsen.

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah penulis kemukakan, maka judul yang penulis kaji dalam penulisan karya tulis skripsi ini adalah "EFEKTIVITAS UNDANG-UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999 PADA TRANSAKSI JUAL BELI ONLINE YANG TIDAK SESUAI CATALOG DI KABUPATEN GIANYAR"

## **1.2 Rumusan Masalah**

Dari pembahasan latar belakang di atas maka penulis dapat merumuskan beberapa permasalahan yang akan dibahas dalam bab selanjutnya yaitu:

1. Bagaimanakah perlindungan hukum bagi konsumen terhadap transaksi jual beli online yang tidak sesuai dengan catalog di Kabupaten Gianyar?
2. Bagaimanakah efektivitas Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 pada transaksi jual beli online yang tidak sesuai dengan catalog di Kabupaten Gianyar?

### **1.3 Ruang Lingkup Masalah**

Agar permasalahan menuju ketepatan dan tidak melenceng dari tujuan pokok masalah, maka penting diberikan batasan perihal ruang lingkup masalah yang hendak dibahas yaitu:

1. Membahas terkait perlindungan hukum bagi konsumen terhadap transaksi jual beli online yang tidak sesuai dengan catalog di Kabupaten Gianyar.
2. Membahas mengenai efektivitas Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 pada transaksi jual beli online yang tidak sesuai dengan catalog di Kabupaten Gianyar.

### **1.4 Tujuan Penelitian**

#### **1.4.1 Tujuan Umum**

1. Untuk melaksanakan salah satu misi dari Tri Dharma Perguruan Tinggi, khususnya pada bidang penelitian yang dilakukan oleh mahasiswa.
2. Untuk perkembangan ilmu pengetahuan hukum.
3. Sebagai syarat menyelesaikan jenjang Pendidikan Strata 1 (S1) di Fakultas Hukum Universitas Mahasaraswati Denpasar.

#### **1.4.2 Tujuan Khusus**

1. Untuk mengetahui perlindungan hukum bagi konsumen terhadap transaksi jual beli online yang tidak sesuai dengan catalog di Kabupaten Gianyar.
2. Untuk mengetahui efektivitas Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 pada transaksi jual beli online yang tidak sesuai dengan catalog di Kabupaten Gianyar.

## 1.5 Metodologi Penelitian

### 1.5.1 Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian hukum empiris. Penelitian hukum empiris merupakan penelitian yang dilakukan dengan cara langsung terjun ke lapangan untuk mendapatkan kebenaran yang akurat.<sup>9</sup> Penelitian hukum empiris atau penelitian hukum sosiologis yaitu penelitian hukum yang memperoleh data dari sumber data primer<sup>10</sup>. Dalam penelitian hukum empiris yang menjadi fokus kajiannya adalah bekerjanya hukum dalam masyarakat mengenai efektivitas Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 pada transaksi jual beli online yang tidak sesuai catalog di Kabupaten Gianyar.

### 1.5.2 Jenis Pendekatan

Adapun dalam penelitian ini mempergunakan jenis pendekatan yaitu:

1. Pendekatan sosiologi hukum, yaitu suatu pendekatan yang dilakukan untuk mempelajari hubungan timbal balik antara hukum dengan gejala-gejala sosial lainnya secara empiris analitis<sup>11</sup>. Pendekatan sosiologi hukum ini digunakan untuk mengevaluasi dan mengkaji pengaruh hukum terhadap perilaku sosial, perkembangan sosial, dan pranata hukum, kondisi-kondisi sosial yang menimbulkan hukum serta hubungan hukum dengan gejala-gejala sosial dalam kaitannya dengan

---

<sup>9</sup> Diantha, I Made Pasek, 2016, **Metode Penelitian Hukum Normatif dalam Justifikasi Teori Hukum**, Prenada Media Group, Jakarta, h.12

<sup>10</sup> Soejono dan Abdurrahman, 2005, **Metode Penelitian ; Suatu Pemikiran dan Penerapan**, Jakarta : Rineka Cipta, Cet 2, hlm. 56

<sup>11</sup> Satjipto Raharjo, 2009, **Penegakan Hukum Suatu Tinjauan Sosiologis**, Genta Publishing, Yogyakarta, hm. 46.

efektivitas Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 pada transaksi jual beli online yang tidak sesuai catalog di Kabupaten Gianyar.

2. Pendekatan psikologi hukum, yaitu suatu pendekatan yang memandang hukum sebagai kenyataan, meliputi kenyataan sosial, kultur, dan lain-lain<sup>12</sup>, dengan kata lain merupakan kajian empiris yang mengkaji *law in action* dalam kaitannya dengan efektivitas Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 pada transaksi jual beli online yang tidak sesuai catalog di Kabupaten Gianyar.

### 1.5.3 Sumber Data

Adapun dalam penelitian ini mempergunakan sumber data yang terdiri atas:

1. Data Primer dalam penelitian hukum adalah data yang diperoleh terutama dari hasil penelitian empiris, yaitu penelitian yang dilakukan langsung di dalam masyarakat.<sup>13</sup> Sumber data primer yaitu data yang diambil dari sumbernya atau dari lapangan, melalui wawancara dengan pihak berkepentingan atau responden yang dapat memberikan informasi yang dibutuhkan berkaitan dengan permasalahan yang akan diteliti.
2. Data Sekunder terdiri dari beberapa bahan hukum seperti:
  - a. Bahan Hukum Primer

Bahan hukum primer adalah bahan hukum yang bersifat autoritatif yang artinya mempunyai otoritas. Dalam hal ini bahan

---

<sup>12</sup> Abintoro Prakoso, 2014, **Hukum dan Psikologi Hukum**, Laksbang Grafika, Yogyakarta, hlm. 27

<sup>13</sup> Mukti Fajar & Yulianto Achmad, 2010, **Dualisme Penelitian Hukum Normatif & Empiris**, Yogyakarta, Pustaka Pelajar, hlm 156.

hukum primer terdiri peraturan perundang-undangan, catatan-catatan resmi, atau risalah dalam pembuatan peraturan perundang-undangan dan putusan-putusan hakim.<sup>14</sup>

b. Bahan Hukum Sekunder

Bahan hukum sekunder merupakan bahan hukum yang dapat membantu menganalisis dan memahami bahan hukum primer. Bahan hukum sekunder juga dapat diartikan sebagai publikasi tentang hukum yang bukan merupakan dokumen-dokumen resmi.<sup>15</sup> Adapun macam dari bahan hukum sekunder adalah berupa buku-buku teks, kamus-kamus hukum, jurnal-jurnal hukum dan komentar-komentar atas putusan pengadilan dan lain sebagainya yang relevan dengan pembahasan yang dibahas yaitu mengenai efektivitas Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 pada transaksi jual beli online yang tidak sesuai catalog di Kabupaten Gianyar.

c. Bahan Hukum Tersier

Bahan hukum tersier ini merupakan bahan hukum yang bisa memberi petunjuk dan penjelasan terhadap bahan hukum primer maupun sekunder, seperti kamus maupun ensiklopedi.<sup>16</sup>

---

<sup>14</sup> Peter Muhamad Marzuki, 2010, **Penelitian Hukum**, Cetakan 6, Kencana, Jakarta, hlm.93.

<sup>15</sup> Soejono Soekamto, 2007, **Pengantar Penelitian Hukum**, UI Press, Jakarta, hlm 12.

<sup>16</sup> *Ibid.*

### 1.5.4 Teknik Pengumpulan Data

1. Wawancara yaitu merupakan kegiatan tanya jawab antara interviewer dengan orang yang diwawancarai. Jenis: Wawancara terbuka (jawaban bebas sesuai dengan pendapat/opini dari narasumber) dan Wawancara tertutup (jawaban wawancara sudah disediakan interviewer). Agar pertanyaan yang diajukan sesuai dengan tujuan awal melakukan wawancara, maka sebelum melakukan wawancara, interviewer menyusun pedoman wawancara (kisi-kisi) terlebih dahulu.<sup>17</sup>
2. Observasi/pengamatan yaitu pengamatan langsung terhadap apa yang diteliti. Sebelum melakukan observasi, terlebih dahulu menyusun pedoman observasi & lembar observasi. Observasi berbeda dengan angket. dalam observasi terdapat observer (orang yang melakukan observasi).<sup>18</sup>

### 1.5.5 Teknik Analisis Data

Teknik analisis data memiliki fungsi menyimpulkan hasil penelitian. Untuk data yang diperoleh, dari lapangan maupun kepustakaan, akan diperoleh secara kualitatif dengan cara memilih data dengan kualitasnya guna menjawab permasalahan-permasalahan yang diajukan dalam penelitian ini. Data tersebut setelah melewati proses pengolahan data selanjutnya akan dianalisa serta disajikan secara deskriptif analisis, yakni suatu cara analisa data yang dilakukan melalui penyusunan kesimpulan

---

<sup>17</sup> Ronny Hanitijo Soemitro, 1990, **Metodelogi Penelitian Hukum dan Jurimetri**, Ghalia Indonesia, Jakarta, hlm 49.

<sup>18</sup> Teddy Kusuma, 2009, **Ringkasan Penelitian Ilmiah Dasae Metode dan Teknik**, Bandung, PT. Grafika, hlm, 165.

terkait dengan permasalahan yang dibahas yaitu mengenai efektivitas Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 pada transaksi jual beli online yang tidak sesuai catalog di Kabupaten Gianyar.

## 1.6 Sistematika Penulisan

Penyajian laporan skripsi ini dibagi dalam beberapa bab dengan tujuan untuk mempermudah dalam pencarian informasi yang dibutuhkan, serta menunjukkan penyelesaian skripsi yang sistematis. Pembagian bab tersebut meliputi:

1. Bab I pendahuluan berisi tentang: latar belakang, rumusan masalah, ruang lingkup masalah, tujuan penelitian, metode penelitian dan sistematika penelitian.
2. Bab II Kajian Teoritis berisi kajian-kajian teoretis mengenai efektivitas UU No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK) sebagai dasar perlindungan hukum bagi konsumen pada transaksi jual beli online yang tidak sesuai catalog.
3. Bab III Berisi tentang penjelasan perlindungan hukum bagi konsumen terhadap transaksi jual beli online yang tidak sesuai dengan catalog di Kabupaten Gianyar.
4. Bab IV Berisi tentang efektivitas Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 pada transaksi jual beli online yang tidak sesuai dengan catalog di Kabupaten Gianyar.
5. Bab V Penutup terdiri dari: simpulan dan saran.