

BAB I PENDAHULUAN

1. Latar Belakang Masalah

Seiring dengan perkembangan masyarakat dan teknologi, manusia semakin banyak menggunakan alat teknologi digital, termasuk dalam Berinteraksi antara sesamanya¹. Hampir seluruh aktivitas perekonomian di dunia khususnya di Indonesia menggunakan media internet dan sistem elektronik. Salah satu aspek aktivitas ekonomi tersebut adalah dalam hal bertransaksi dengan menggunakan internet yang dikenal dengan *e-commerce*² dan telah diatur dalam Undang-Undang IT No. 11 Tahun 2008 Tentang Informasi dan Elektronik.

Transaksi jual beli melalui media elektronik atau *e-commerce* merupakan salah satu bentuk transaksi perdagangan yang paling banyak dipengaruhi oleh perkembangan teknologi informasi. Melalui transaksi perdagangan ini konsep pasar tradisional (dimana penjual dan pembeli secara fisik bertemu) berubah menjadi konsep telemarketing (perdagangan jarak jauh melalui internet) *e-commerce* pun telah mengubah cara konsumen dalam memperoleh produk yang diinginkannya³. Teknologi internet mempunyai pengaruh yang sangat besar terhadap perekonomian dunia. Internet membawa perekonomian dunia memasuki babak baru yang lebih populer dengan istilah *digital economics* atau perekonomian digital. Internet tersebut bukan lagi suatu hal yang baru dalam fase pertumbuhan dan perkembangan teknologi. Perkembangan teknologi yang sangat pesat ini telah membawa banyak perubahan

¹ Syaibatul Hamidi, dkk, '**Bukti Elektronik Dalam Sistem Pembuktian Pidana**' (2013) Kanun: Jurnal Ilmu Hukum 25.

² Ilmu Hukum 25. Rahadi Wasi Bintoro, '**Peranan Hukum Dalam Penyelesaian Sengketa Transaksi Elektronik di Peradilan Umum**' (2011) 11 Jurnal Dinamika Hukum 259.

³ Alfian Perdana, dkk, '**Penyelesaian Wanprestasi Dalam Perjanjian Jual Beli Melalui Media Elektronik**' (2014) 2 Jurnal Ilmu Hukum 52.

bagi pola kehidupan sebagian masyarakat Indonesia. Pola kehidupan tersebut terjadi hampir di semua bidang, baik sosial, budaya, perdagangan dan bidang lainnya. Dalam bidang perdagangan, internet mulai banyak dimanfaatkan sebagai media aktivitas bisnis teru-tama karena kontribusinya terhadap efisiensi⁴.

Teknologi informasi atau *Information Technology* (IT) telah mengubah masyarakat, telah menciptakan jenis-jenis dan peluang-peluang bisnis yang baru, serta menciptakan jenis pekerjaan dan karier baru dalam pekerjaan manusia⁵. Salah satu bagian yang paling berkembang dari bidang teknologi informasi adalah internet. Melalui internet masyarakat memiliki ruang gerak yang lebih luas dalam memilih produk (barang dan jasa) yang akan dipergunakan, tentunya dengan berbagai kualitas dan kuantitas yang sesuai dengan keinginannya⁶.

Namun, banyak kendala yang dihadapi dalam pengembangan *e-commerce* seperti yang disampaikan Direktur Jenderal Perlindungan Konsumen dan Tata Tertib Niaga Widodo⁷, bahwa banyak kasus perdagangan melalui situs dalam jaringan atau electronic commerce (*e-commerce*) sampai akhir bulan Februari tahun 2018 yaitu, Kementerian Perdagangan menerima 34 keluhan yang pada umumnya dari calon pembeli telepon seller serta produk elektronik lainnya yang melakukan transaksi online. Lebih lanjut mengatakan ada beberapa kecurangan yang ditemui dalam transaksi jual-beli online. Pertama, lamanya waktu pengiriman barang yang tidak sesuai yang dijanjikan. Kedua, barang tidak sesuai ketentuan. Ketiga, barang tidak bisa dikembali-kan jika rusak. Keempat, pengemba-lian uang yang memakan waktu

⁴ Ryeke Ustadiyanto, **Framework E-Commerce** (Andi 2001) 11.

⁵ Sutan Remy Sjahdeini, '**Hukum Cyber Sistem Pengamanan E-commerce**' (Peran Penegak Hukum Dalam Kaitannya Dengan Transaksi Perbankan, 2001).

⁶ Dikdik M. Arief Mansur dan Elisatris Gultom, **Cyber Law, Aspek Hukum Teknologi Informasi** (Refika 2005) 169.

⁷ Kata Data, <<https://katadata.co.id/berita/2016/02/18/pemerintah-beberkan-kecurangan-e-commerce>>

lama.

Permasalahan yang disebutkan di atas menunjukkan bahwa transaksi jual beli melalui media elektronik atau *e-commerce* mempunyai resiko yang cukup besar. Khusus dalam sistem perdagangan yaitu mengenai pembayaran misalnya ada resiko yang timbul karena pihak konsumen biasanya memiliki kewajiban untuk melakukan pembayaran terlebih dahulu (*advanced payment*), sementara ia tidak bisa melihat kebenaran serta kualitas barang yang dipesan dan tidak adanya jaminan kepastian bahwa barang yang dipesan akan dikirim sesuai pesanan.

Hal ini disebabkan karena di dalam transaksi jual beli media elektronik atau *e-commerce*, para pihak yang melakukan aktivitas transaksi sejak dilakukannya penawaran oleh pihak penjual (produsen) sampai dengan lahirnya kesepakatan perjanjian jual beli dan pelaksanaannya, semua menggunakan sarana berbentuk data elektronik dengan memanfaatkan jaringan koneksi internet dan komputer. Koneksi ke dalam jaringan internet sebagai jaringan publik merupakan koneksi yang tidak aman, sehingga hal ini menimbulkan konsekuensi bahwa transaksi jual beli elektronik yang dilakukan dengan koneksi ke internet adalah bentuk transaksi beresiko tinggi yang dilakukan di media yang tidak aman. Namun demikian, kelemahan yang dimiliki oleh internet sebagai jaringan publik yang tidak aman ini telah dapat diminimalisasi dengan adanya penerapan teknologi penyandian informasi (*cryptography*) yaitu suatu proses sekuritisasi dengan melakukan proses enkripsi (dengan rumus algoritma) sehingga menjadi *chipher/locked* data yang hanya bisa dibaca/dibuka dengan melakukan proses reversal yaitu proses deskripsi sebelumnya. Selain itu kelemahan hakiki dari open network yang telah dikemukakan tersebut sebenarnya sudah dapat diantisipasi atau diminimalisasi dengan adanya sistem pengamanan *digital signature* yang juga menggunakan teknologi sandi *cryptography*. Berbagai

kendala yang dihadapi dalam pengembangan jual beli media elektronik ini seperti keterbatasan infrastruktur, ketiadaan undang-undang (UU), jaminan keamanan transaksi dan terutama sumber daya manusia bisa diupayakan sekaligus dengan upaya pengembangan pranata *e-commerce* dan memenuhi azas kepastian hukum, azas kehati-hatian, azas etika baik, dan azas kebebasan.

Sekalipun menimbulkan resiko, mengabaikan pengembangan kemampuan teknologi akan menimbulkan dampak negatif di masa depan, sehingga keterbukaan, sifat proaktif serta antisipatif merupakan alternatif yang dapat dipilih dalam menghadapi dinamika perkembangan teknologi. Hal ini disebabkan karena Indonesia dalam kenyataannya sudah menjadi bagian dari pasar *e-commerce* global. Dikarenakan kegiatan jual beli melalui media elektronik atau *e-commerce* ini sering mengalami banyak kecurangan yang merugikan konsumen maka dari itu diperlukan aturan yang dapat memberikan perlindungan hukum terhadap konsumen. Jaminan kepastian hukum bagi konsumen dalam melakukan transaksi jual beli media elektronik diperlukan untuk menumbuhkan kepercayaan konsumen.

Tulisan ini akan membahas mengenai perlindungan konsumen, yaitu bagaimana hukum mengatur dan memberikan perlindungan terhadap konsumen dalam transaksi jual beli media elektronik dan Bagaimana konsep perlindungan hukum bagi konsumen dalam transaksi jual beli media elektronik.

Penelitian ini menggunakan penelitian hukum normatif. Penelitian hukum normatif adalah suatu proses untuk menemukan aturan hukum, prinsip-prinsip hukum, maupun doktrin-doktrin hukum guna menjawab isu hukum yang dihadapi⁸. Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini yaitu pendekatan perundang-undangan/ *statute appro-ach* dilakukan dengan menelaah semua UU dan regulasi yang

⁸ Peter Mahmud Marzuki, **Penelitian Hukum** (cet. ke-6, Kencana 2010) 35.

bersangkut paut dengan isu hukum yang sedang ditangani⁹ yang berkaitan dengan perlindungan hukum dan kepastian hukum terhadap konsumen dalam hal jual beli melalui media elektronik serta pendekatan konsep/*conceptual approach*¹⁰ yang digunakan mengkaji konsep maupun teori kepastian hukum dalam perjanjian jual beli.

Berdasarkan uraian di atas, maka penelitian tertarik untuk melakukan penatian secara mendalam dengan judul: **“Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Yang Dirugikan Dalam Jual Beli Online (*E-commerce*) Di Indonesia”** dengan rumusan masalah sebagai berikut :

2. Rumusan Masalah

1. Bagaimana Pengaturan Hukum Terhadap Konsumen Yang Dirugikan Dalam Jual Beli Online Di Indonesia?
2. Bagaimana Konsep Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Yang Dirugikan Dalam Jual Beli Online Di Indonesia?

3. Ruang Lingkup

1. Pengaturan Hukum Yang Mengatur Tentang Kerugian Konsumen Dalam Jual Beli Online
2. Hakikat Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Yang Dirugikan Dalam Jual Beli Online Di Indonesia.

⁹ Muhammad Abdul Kadir, **Hukum Perikatan** (Alumni 1998) 133.

¹⁰ *Ibid.*, 177.

4. Tujuan dan Kegunaan Penelitian

1. Tujuan Penelitian

1.1 Tujuan Umum

1. Untuk mengkaji aturan-aturan hukum yang mengatur tentang kerugian konsumen dalam jual beli online di Indonesia.

1.2 Tujuan Khusus

1. Untuk mengkaji bentuk perlindungan hukum bagi konsumen yang dirugikan dalam jual beli online.

Sedangkan kegunaan di dalam penelitian ini, sebagai berikut:

- a. Kegunaan Teoritis
 - a. Sebagai masukan terhadap penegakan hukum perlindungan konsumen di Indonesia.
 - b. Sebagai sumbangan pemikiran untuk memberikan Perlindungan Konsumen
 - c. Sebagai bahan pemikiran bagi Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia (YLKI), sehingga dapat memberikan perlindungan terhadap hak-hak konsumen.
- b. Kegunaan Praktis
 - a. Sebagai bahan pemikiran bagi pemerintah, karyawan, dan *stakeholder* Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia.
 - b. Sebagai sumbangsih bagi Lembaga pengadilan di Indonesia dalam menyelesaikan masalah perlindungan konsumen di Indonesia.
 - c. Sebagai informasi kepada masyarakat yang ingin mengkaji hukum perlindungan konsumen di Indonesia, baik bagi Masyarakat dalam lingkungan akademisi, praktisi, maupun masyarakat pada

umumnya.

5. Originalitas Penelitian

- a. Sebelumnya Tesis yang berjudul perlindungan Hukum Konsumen yang Dirugikan akibat dikelabui oleh pelaku usaha atas kualitas barang yang ditawarkan oleh Glanda Tifani Universitas Muhamadiyah Palembang.
- b. Perlindungan Hukum bagi konsumen terkait Wanprestasi melalui *E-Commerce* menurut UUD 68 No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen oleh Trisna Hafidz Ridho Saputra Universitas Pembangunan Veteran Jakarta.

6. Metode Penelitian

1. Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan penelitian hukum normatif. Penelitian hukum normatif adalah suatu proses untuk menemukan aturan hukum, prinsip-prinsip hukum, maupun doktrin-doktrin hukum guna menjawab isu hukum yang dihadapi¹¹. Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini yaitu pendekatan perundang-undangan/ *statute approach* dilakukan dengan menelaah semua UU dan regulasi yang bersangkutan paut dengan isu hukum yang sedang ditangani¹² yang berkaitan dengan perlindungan hukum dan kepastian hukum terhadap konsumen dalam hal jual beli melalui media elektronik serta pendekatan konsep/ *conceptual approach*¹³ yang digunakan mengkaji konsep maupun teori kepastian hukum dalam perjanjian jual beli.

2. Jenis dan Sumber Bahan-Bahan Hukum

Penelitian ini menggunakan bahan-bahan hukum yang diperoleh dari hasil penelitian kepustakaan. Dari penelitian kepustakaan dikumpulkan bahan- bahan hukum

¹¹ Peter Mahmud Marzuki, **Penelitian Hukum** (cet. ke-6, Kencana 2010) 35.

¹² Muhammad Abdul Kadir, **Hukum Perikatan** (Alumni 1998) 133.

¹³ *Ibid.*, 177.

yang meliputi bahan hukum primer, bahan hukum sekunder dan bahan hukum tersier. Menurut Abdul Kadir Muhammad mengatakan bahwa "Dalam penelitian normatif, bahan yang diperlukan adalah bahan sekunder. Bahan sekunder tersebut mempunyai ruang lingkup yang sangat luas, sehingga meliputi surat-surat pribadi, buku-buku harian, sampai pada dokumen-dokumen resmi yang dikeluarkan oleh pemerintah¹⁴

Mengacu pada tata cara penyusunan sumber bahan-bahan hukum menurut Soerjono Soekanto, maka bahan hukum primer, bahan hukum sekunder, dan bahan hukum tertier, dalam penelitian ini meliputi:

c. Bahan Hukum Primer

Bahan hukum primer adalah bahan-bahan hukum yang mengikat, yang terdiri dari:

1. Undang-Undang Republik Indonesia No. 11 Tahun 2008 tentang informasi transaksi elektronik.
2. Undang-Undang Perlindungan Konsumen No. 8 Tahun 1999
3. UU IT Pasal 1 Ayat 2
4. UU IT Pasal 3
5. PP No. 71 Tahun 2019

d. Bahan Hukum Sekunder

Bahan hukum sekunder adalah bahan-bahan hukum yang memberikan petunjuk dan penjelasan tentang bahan hukum primer antara lain: tulisan dan hasil karya ilmiah dan/atau pendapat dan doktrin para ahli hukum yang ada relevansinya dengan isu hukum terhadap "Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen yang Dirugikan Akibat Dikelabui Oleh Pelaku Usaha Mengenai Kualitas Barang yang

¹⁴ Abdul Kadir Muhammad, **Hukum dan Penelitian Hukum**, Citra Aditya Bakti, Bandung, 2004, hlm 122.

Ditawarkan".

e. Bahan Hukum Tertier

Bahan hukum tertier adalah bahan-bahan hukum yang memberikan penjelasan tentang bahan hukum primer dan sekunder, seperti kamus ensiklopedia, indeks kumulatif, dan lain-lain yang ada relevansinya dengan isu hukum dalam penelitian ini.¹⁵

3. Teknik Pengumpulan Bahan-Bahan Hukum

Pengumpulan bahan-bahan hukum dilakukan dengan mengidentifikasi, menginventarisasi, membaca, mengutip, dan mengedit dari peraturan perundang-undangan, meneliti bahan pustaka (tulisan dan hasil karya ilmiah) dan sumber-sumber bahan hukum lainnya yang ada relevansinya dengan isu hukum dalam penelitian ini yaitu mengenai "Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen yang Dirugikan Akibat Dikelabui Oleh Pelaku Usaha Mengenai Kualitas Barang yang Ditawarkan".

4. Teknik Analisis Bahan-Bahan Hukum

Analisis bahan-bahan hukum (Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen), dan bahan-bahan hukum yang ada hubungannya dengan hukum persaingan usaha di Indonesia, yang telah dikumpulkan dan diolah, dilakukan dengan cara analisis dan penafsiran (interpretasi) hukum, antara lain:

Menafsirkan undang-undang menurut arti perkataan (istilah) atau biasa. disebut penafsiran gramatikal. Antara bahasa dengan hukum terdapat hubungan

¹⁵ Soerjono Soekanto, **Pengantar Penelitian Hukum**, UI Press, Jakarta, 2012, hlm. 52

yang erat sekali. Bahasa merupakan alat satu-satunya yang dipakai pembuat undang-undang untuk menyatakan kehendaknya. Karena itu, pembuat undang-undang yang ingin menyatakan kehendaknya secara jelas harus memilih kata-kata yang tepat. Kata-kata itu harus singkat, jelas dan tidak bisa ditafsirkan secara berlainan. Perundang-undangan suatu negara merupakan kesatuan, artinya tidak sebuah pun dari peraturan tersebut dapat ditafsirkan seolah-olah ia berdiri sendiri. Pada penafsiran peraturan perundang-undangan selalu harus diingat hubungannya dengan peraturan perundang-undangan lainnya. Penafsiran sistematis tersebut dapat menyebabkan, kata-kata dalam undang-undang diberi pengertian yang lebih luas atau yang lebih sempit daripada pengertiannya dalam kaidah bahasa yang biasa. Hal yang pertama disebut penafsiran meluaskan dan yang kedua disebut penafsiran menyempitkan.¹⁶

Selanjutnya dilakukan Penafsiran Otentik atau Penafsiran Secara Resmi." Adakalanya pembuat undang-undang itu sendiri memberikan tafsiran tentang arti atau istilah yang digunakannya di dalam peraturan perundang-undangan yang dibuatnya. Tafsiran ini dinamakan tafsiran otentik atau tafsiran resmi. Di sini hakim tidak diperkenankan melakukan penafsiran dengan cara lain selain dari apa yang telah ditentukan pengertiannya di dalam undang-undang itu sendiri",¹⁷

Selanjutnya dilakukan upaya penemuan hukum (*rechtsvinding*) dan pembentukan hukum (*rechtsvorming*) yang bersifat praktis-fungsional, dengan cara penguraian teleologis-konstruktif, sehingga ditemukan konsep hukum terhadap Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen yang Dirugikan Akibat Dikelabui Oleh

¹⁶ Ibid, hlm. 10

¹⁷ Ibid, hlm. 11

Pelaku Usaha Mengenai Kualitas Barang yang Ditawarkan.

5. Teknik Penarikan Kesimpulan

Penarikan kesimpulan dalam penelitian ini, peneliti menggunakan logika berpikir deduktif yaitu berpikir dari hal-hal yang sifatnya umum atau luas sampai ke hal-hal yang sifatnya khusus, kemudian ditarik kesimpulan.

7. Sistematika Penulisan

Sistematika dalam penelitian ini, sebagai berikut:

Bab I : Pendahuluan, pada bagian pendahuluan ini akan menguraikan, Latar Belakang Tujuan dan Kegunaan Penelitian, Kerangka Teoritis dan Konseptual, Metode Penelitian, dan Sistematika Penulisan Masalah, Identifikasi Permasalahan, Ruang Lingkup Penelitian.

Bab II : Tinjauan Pustaka, berisi: Sejarah Hukum Perlindungan Konsumen, Perlindungan Konsumen, Pelaku Usaha, Peran Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia, Badan Perlindungan Konsumen Nasional dan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen.

Bab III : Hasil Penelitian dan Pembahasan, akan menganalisis dan menjelaskan mengenai bentuk perlindungan hukum terhadap konsumen yang dilanggar oleh pelaku usaha. Kemudian mengenai bentuk sanksi hukum yang tepat terhadap pelaku usaha yang menyalahi konsumen.

Bab IV : Penutup; kesimpulan dan Saran