

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Perkembangan zaman sudah pasti akan membawa dampak bagi perkembangan teknologi dan saat ini dengan perkembangan teknologi yang sangat pesat, tidak hanya berdampak pada perubahan pola hidup masyarakat global, tetapi juga membawa perubahan dalam setiap sendi-sendi kehidupan manusia dari segala aspek seperti aspek sosial, budaya, ekonomi, hukum dan lain-lain. Tidak dapat dipungkiri bahwa banyak nilai-nilai positif yang didapatkan dengan berkembangnya teknologi bagi kehidupan manusia, namun juga ada nilai-nilai yang negatif timbul akibat dari dampak berkembangnya teknologi tersebut.

Kemajuan teknologi suatu negara pastinya akan mempengaruhi tingkat pertumbuhan ekonomi negara tersebut, manfaat positif dari kemajuan teknologi salah satunya yaitu meningkatkan perekonomian, demikian juga yang berlaku saat ini di Indonesia bahwa seiring dengan kemajuan teknologi maka banyak masyarakat untuk meningkatkan perekonomiannya memilih melakukan jual beli dengan cara transaksi *online* atau dalam istilah asing disebut *e-commerce* dengan memanfaatkan teknologi internet dan didukung dengan alat komunikasi modern sebagai sarana yang dipergunakan untuk menunjang kegiatan tersebut.

Transaksi *online* sangat diminati oleh masyarakat karena dinilai sangat praktis dan efisien dan tak jarang harga terkadang lebih murah dibeli melalui transaksi *online*

dibanding dengan membeli secara langsung dari toko. Pada hakekatnya transaksi *online* didasari oleh rasa saling percaya, karena transaksi *online* kedua belah pihak tidak bertemu secara langsung dan transaksi *online* tidak hanya terbatas dalam satu wilayah, atau satu negara saja namun dapat juga mencakup satu negara ke negara lain, hal ini dibuktikan dengan adanya toko *online* besar yang dikenal didunia seperti *Alibaba*, *Amazon* atau *Ebay*, demikian juga di Indonesia ada banyak toko *online* yang telah memiliki banyak pelanggan serta dikenal masyarakat seperti *Lazada*, *Tokopedia*, *Buka Lapak* dan masih banyak toko *online* besar yang memiliki konsumen *online* diseluruh dunia.

Pada umumnya penjualan dan pembelian dalam transaksi *online* berbentuk benda yang memiliki wujud, walau tidak menutup kemungkinan bahwa penjualan *online* juga mencakup penjualan benda yang tidak berwujud, dimana pemilik benda memiliki hak mendapatkan imbalan yang sesuai dengan kesepakatan dan pembeli mendapatkan benda tersebut sesuai dengan apa yang ditawarkan oleh pemilik benda. Pengertian yang luas dari perkataan benda adalah segala sesuatu yang dapat dimiliki orang.¹ Benda dapat berbentuk produk dan jika diamati dalam transaksi *online* paling dominan dijual berbentuk barang baik berupa makanan dan minuman, produk kesehatan atau kecantikan dan bermacam-macam produk lainnya yang ditawarkan kepada konsumen dan jika konsumen berminat, kemudian dilanjutkan dengan melakukan transaksi jika terjadi kesepakatan.

¹ Subekti, *Pokok-Pokok Hukum Perdata*, (Jakarta : PT.Intermasa), 2003, halaman 60

Pembelian suatu produk melalui transaksi *online* dengan dasar kepercayaan tidak bisa menjadi suatu jaminan bahwa produk yang dibeli sesuai dengan kualitas dan spesifikasi yang diharapkan oleh pembeli, karena pembeli tidak melihat secara langsung produk yang hendak dibeli dan kesepakatan antara penjual dan pembeli tidak dituangkan dalam satu bentuk kontrak yang nyata. Pada transaksi *online* tidak hanya terbatas dua pihak yang terlibat tetapi ada pihak lain yang memiliki peranan penting demi terlaksananya transaksi yaitu pihak pengirim atau dikenal dengan istilah ekspediter. Menurut pasal 466 Kitab Undang-undang Hukum dagang pengangkut adalah “orang yang pekerjaannya menjadi tukang menyuruhkan kepada orang lain untuk menyelenggarakan pengangkutan barang-barang dagangan dan lainnya, melalui daratan atau perairan”²

Pihak ekspediter hanya memiliki kewajiban mengantarkan produk kepada pembeli tetapi tidak bertanggungjawab atas kualitas produk apabila tidak sesuai yang diinginkan oleh pembeli, tetapi jika produk tersebut rusak atau hilang disebabkan karena kelalaian ekspediter maka segala kerugian akan dibebankan kepada pihak ekspediter. Biasanya untuk produk yang sensitif dan perlu penanganan khusus pihak ekspediter akan menyarankan untuk mengasuransikan produk yang tentunya segala biaya akan dibebankan kepada pembeli. Hal ini menjadi salah satu kerugian yang dihadapi oleh pembeli pada saat melakukan pembelian suatu produk melalui transaksi *online* dibanding dengan membeli suatu produk secara langsung.

² Pasal 86 Kitab Undang-Undang Hukum Dagang Dan Undang-Undang Kepailitan

Secara khusus, belum ada produk hukum di Indonesia yang mengatur tentang teknis pelaksanaan transaksi *online* dan untuk transaksi yang dilakukan secara nyata dan langsung pada umumnya acuan hukum yang dipakai adalah Kitab Undang-Undang Hukum Perdata dan Kitab Undang-Undang Hukum Dagang dan Kepailitan. Pada Kitab Hukum Perdata mengenai transaksi kebendaan diatur dalam Buku Kedua dan Buku Ketiga sebagai pelengkap untuk menjalankan transaksi dimana diatur mengenai perikatan ataupun kontrak yang menjadi bagian dari suatu transaksi. Walaupun kedua Kitab tersebut belum secara keseluruhan atau belum sempurna untuk mengakomodir teknis pelaksanaan transaksi *online*, merujuk pada Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 *junto* Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 Tentang Undang-Undang Informasi Dan Transaksi Elektronik selanjutnya disingkat UU ITE, ada beberapa pasal yang dapat dijadikan sebagai bahan referensi baik bagi penjual maupun pembeli dalam melaksanakan kegiatan jual beli melalui *online*.

Dalam transaksi *online*, penjual dan pembeli serta barang yang akan didagangkan tidak bertemu secara fisik melainkan bertemu di dunia maya³, berbeda dengan transaksi langsung atau secara nyata yang dilakukan oleh penjual dan pembeli dengan bertemu, kemudian terjadi kata sepakat yang berarti adanya kecocokan antara penjual, pembeli dan barang yang akan didagangkan maka diadakannya lah perjanjian antara kedua belah pihak, kemudian perjanjian tersebut ditandatangani

³ Asnawi, Haris Faulidi, *Transaksi Bisnis E-Commerce Perspektif Islam*, (Yogyakarta : Laskar Press, 2008), halaman 34

kedua belah pihak.⁴ Umumnya penandatanganan jual beli dilakukan karena nilai transaksi yang besar sehingga kedua belah pihak memerlukan suatu bukti yang sah berupa perjanjian atau kontrak yang dijadikan pegangan bagi kedua belah pihak untuk saling memenuhi kewajiban dan mendapatkan haknya. Untuk membuat perjanjian kedua belah pihak pastinya harus memenuhi unsur-unsur yang telah diatur dalam hukum untuk sahnyanya suatu perjanjian.

Menurut pasal 1313 KUHPerdata perjanjian diartikan sebagai “suatu hubungan hukum antara sejumlah subjek-subjek hukum; sehubungan dengan itu, seorang atau beberapa orang daripadanya mengikatkan dirinya untuk melakukan atau tidak melakukan sesuatu terhadap pihak lain.”⁵ Dengan demikian berlakunya suatu perjanjian maka perjanjian itu akan mengikat pada pihak-pihak yang memperjanjikannya dan ada konsekwensi hukum apabila salah satu pihak tidak melaksanakan isi perjanjian atau mengingkari perjanjian yang dikenal dengan istilah *wanprestasi*.

Proses yang dilakukan dalam transaksi *online* berbeda dengan proses transaksi secara langsung meskipun secara teknis hampir sama, tetapi dalam kesepakatan yang dibuat secara *online* antara Penjual dan Pembeli biasanya Pembeli tidak dapat bernegosiasi dengan Penjual karena semua kontrak sudah dibuat dalam bentuk baku sehingga Pembeli tidak ada pilihan lain selain memilih pada daftar yang telah

⁴ R.M Suryodiningrat, *Asas-Asas Hukum Perikatan*, (Bandung : Tarsito,1991)halaman 86

⁵ Zaeni Asyhadie, *Hukum Bisnis*, (Jakarta : Grafindo,2008) halaman 22

disediakan seperti memilih pihak ekspeditur yang pastinya telah ditentukan oleh Penjual. Selain itu negoisasi harga juga tidak berlaku dalam transaksi *online*, karena dalam sistim transaksi *online* tidak berlaku proses tawar menawar seperti yang lazim dilakukan dalam transaksi langsung. Selain itu juga unsur-unsur yang harus dipenuhi sehingga sahny suatu perjanjian bisa menjadi terabaikan oleh kedua belah pihak dalam transaksi *online*.

Sebagai konsumen atau menjadi pembeli dalam transaksi *online*, merupakan suatu kewajiban bagi konsumen untuk bisa mendapatkan perlindungan hukum mengenai hak-haknya dalam melakukan suatu transaksi *online*. Setiap masyarakat dilindungi hak-haknya dalam hukum tanpa memandang ras, gender maupun agama yang dianut dan setiap manusia memiliki persamaan yang sama di mata hukum.

Perlindungan hukum bagi konsumen *online* sangat dibutuhkan karena transaksi *online* berpeluang besar untuk menimbulkan dampak kerugian bagi konsumen ataupun pembeli, seperti kualitas produk tidak sesuai dengan yang ditawarkan atau juga terjadi penipuan ketika pembeli telah membayar kepada penjual kemudian penjual tidak mengirimkan produk dan tidak diketahui keberadaannya. Demikian juga kerugian yang timbul akibat kelalain pihak ketiga yaitu Pihak Ekspedisi yang menyebabkan kerusakan pada produk yang dipesan. Permasalahan tersebut menjadi suatu yang umum terjadi dalam transaksi *online* yang pada akhirnya konsumen ataupun pembeli yang menanggung segala kerugian.

Produk hukum Indonesia yang mengatur masalah perlindungan hukum bagi konsumen diwujudkan dengan berlakunya UU ITE, namun produk hukum ini lahir sebelum transaksi *online* berkembang pesat seperti saat ini dan segala aturan yang dibuat dalam undang-undang tersebut tidak secara khusus mengatur tentang transaksi *online*. Meskipun demikian UU ITE menjamin kepastian hukum atas segala hak-hak masyarakat sebagai konsumen atas barang atau jasa yang dibeli melalui penjual ataupun pelaku usaha tanpa membedakan barang atau jasa tersebut dibeli secara langsung atau melalui transaksi *online*.

Peraturan hukum mengenai transaksi elektronik atau UU ITE dapat digolongkan sebagai produk hukum yang baru dibandingkan Kitab Hukum Perdata maupun Hukum Dagang dalam lingkup hukum *private* dan lahir karena perkembangan jaman serta kebutuhan masyarakat sesuai dengan ungkapan *adagium Het recht hinkt achter de feiten aan* yang menjadi salah satu pernyataan hukum bahwa pada hakikatnya hukum atau undang-undang selalu berjalan dibelakang kejadian atau peristiwa yang muncul di masyarakat.⁶ Melalui aturan-aturan yang termaktub dalam Undang-Undang tersebut dapat menjadi landasan bagi konsumen untuk mendapatkan perlindungan atas hak-haknya dalam melakukan transaksi *online*

Perlindungan hukum terutama kepada konsumen ataupun pembeli *online* dibanding dengan penjual *online* lebih dibutuhkan dikarenakan dalam sistim transaksi *online*, pembeli terlebih dahulu melakukan pembayaran sebelum produk atau barang

⁶ Sudikno Mertokusumo, *Beberapa Azas Pembuktian Perdata Dan Penerapannya Dalam Praktek*, (Yogyakarta : Liberty, 1980), halaman 3

diterima sehingga dalam situasi tersebut pembeli, yang cenderung mendapatkan peluang merugi dibanding penjual apabila penjual tidak memiliki itikad baik. Kondisi tersebut berbeda jika dilakukan dengan transaksi langsung karena ketika pembeli membayar maka dengan seketika pula barang beralih kepada pembeli. Pada *hakekatnya* kedua belah pihak baik penjual dan pembeli seutuhnya mendapatkan perlindungan hukum yang sama tetapi perlindungan hukum bisa diterapkan apabila hak dan kewajiban telah dilaksanakan.

Masyarakat yang melakukan aktivitas jual beli *online* pada umumnya tidak begitu peka akan resiko kemungkinan terjadi penipuan atau kerugian melalui situs *online* yang saat ini berkembang dengan sangat pesat. Dasar kepercayaan serta rekomendasi dari individu ke individu lain menjadi faktor yang membuat bisnis jual beli *online* makin lebih diminati. Berkembangnya bisnis *online* memang membawa dampak positif bagi peningkatan perekonomian masyarakat, karena bisnis ini dapat dilakukan oleh semua kalangan termasuk kaum ibu-ibu rumah tangga yang dapat membantu penghasilan ekonomi rumah tangga. Bagaimanapun juga sesuatu yang dapat menimbulkan dampak positif terutama untuk kemajuan ekonomi masyarakat perlu untuk dikaji dan diteliti sehingga dapat bermanfaat dan semakin membawa perubahan yang lebih baik demi kelangsungan keberadaan bisnis *online* terutama di Indonesia.

Konsumen ataupun pembeli *online* menjadi salah satu objek yang paling penting dalam kegiatan bisnis *online*, dikarenakan apabila tidak ada lagi dasar

kepercayaan oleh konsumen *online* terhadap bisnis *online* maka dapat menyebabkan bisnis *online* akan bangkrut ataupun sama sekali tidak akan berkembang. Skripsi ini akan memaparkan persoalan yang umum terjadi dalam jual beli *online* terkait dengan hak-hak konsumen *online* ditinjau dari segi yuridis, melalui UU ITE terutama yang termuat dalam Pasal 2 dan diselaraskan dengan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, sehingga konsumen *online* dalam melakukan jual beli produk *online* tidak hanya sebatas berdasarkan kepercayaan tetapi mengerti secara keseluruhan mengenai hak-haknya sebagai konsumen *online* yang dilindungi secara hukum.

Demikian juga bagi penjual *online* dapat membuat suatu pembaharuan terutama atas kontrak elektronik yang berlaku diantara kedua belah pihak dengan menyeimbangkan antara kewajiban dan hak secara proposional, sebab antara penjual maupun pembeli selaku konsumen saling membutuhkan.

Setelah dilakukan penelusuran pustaka Fakultas Hukum, untuk penelitian mengenai tinjauan yuridis terkait dengan UU ITE mengenai perlindungan hukum bagi konsumen *online*, masih terdapat kelangkaan penelitian yang mengupas persoalan tersebut, baik yang berupa karya tulis, tesis, disertasi maupun buku ilmiah melalui media cetak dan elektronik yang ada di Universitas Riau dan Universitas Internasional Batam, meskipun ada penelitian berbentuk skripsi atas nama Jeremy Agustian M, Mahasiswa Universitas Internasional Batam yang mengambil topik yang sama, tetapi berkaitan dengan studi kasus berjudul : “Perlindungan Hukum Perjanjian

Online Pre Order Dengan Unsur Accidentalita Dikaitkan Dengan Asas Kebebasan Berkontrak (Studi Penelitian Kantor Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Kota Batam).”

Skripsi ini lebih fokus membahas mengenai tinjauan yuridis untuk mengetahui sejauh mana norma yang telah ditetapkan dalam undang-undang (*das sollen*) dapat berlaku pada masyarakat (*das sein*) mengenai perlindungan hukum bagi konsumen *online*, sehingga mendorong peneliti untuk menganalisis permasalahan tersebut dan menuangkannya berupa karya tulis ilmiah dalam bentuk skripsi dengan judul : **TINJAUAN YURIDIS MENGENAI PERLINDUNGAN HUKUM**

TERHADAP KONSUMEN *E-COMMERCE* BERDASARKAN UNDANG-UNDANG NOMOR 11 TAHUN 2008 JUNTO UNDANG-UNDANG NOMOR 19 TAHUN 2016 TENTANG INFORMASI DAN TRANSAKSI ELEKTRONIK

B. Perumusan Masalah

Berdasarkan pada uraian yang telah dipaparkan , maka dapat dirumuskan masalah yang diangkat dalam penelitian ini yaitu :

1. Bagaimana kekuatan hukum atas kontrak elektronik yang menjadi dasar terjadinya transaksi *e-commerce* sesuai dengan UU ITE ?
2. Apa yang menjadi kendala bagi konsumen untuk mendapatkan perlindungan hukum dalam transaksi *e-commerce* sesuai dengan UU ITE ?

3. Bagaimana upaya hukum yang dapat dilakukan konsumen apabila terjadi penipuan dalam transaksi *e-commerce* sesuai dengan UU ITE ?

C. Tujuan Dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Merujuk pada perumusan masalah, tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini yaitu :

1. Untuk meneliti dan mengetahui kekuatan hukum atas kontrak elektronik yang menjadi dasar terjadinya transaksi *e-commerce* sesuai dengan UU ITE
2. Untuk mengetahui apa yang menjadi kendala bagi konsumen untuk mendapatkan perlindungan hukum dalam transaksi *e-commerce* sesuai dengan UU ITE
3. Untuk mengetahui dan menelusuri upaya hukum yang dapat dilakukan konsumen apabila terjadi penipuan dalam transaksi *e-commerce* sesuai dengan UU ITE

2. Manfaat Penelitian

Dengan penelitian yang dilakukan ini dengan harapan dapat memberikan manfaat teoritis dan praktis sebagai berikut :

1. Secara teoritis, penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat berupa sumbangsih pemikiran bagi perkembangan ilmu hukum terutama pada hukum

jual beli melalui transaksi online dan konsumen online mengerti dan bisa melindungi hak-haknya.

2. Secara praktis, penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan kepada konsumen *e-commerce* di Indonesia juga bagi seluruh pihak-pihak yang terkait dalam transaksi *e-commerce*.