

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Perkembangan dunia bisnis di Indonesia telah memasuki era globalisasi sehingga setiap orang ingin melakukan kegiatannya secara cepat dan efisien dalam berbagai bidang, salah satunya adalah dalam sektor ekonomi. Sektor ekonomi suatu negara memegang peranan yang penting dalam mendukung kemajuan negara tersebut oleh karena itu perlu dimaksimalkan dan dioptimalkan segala sumber daya yang ada, termasuk tata cara dalam bertransaksi. Transaksi ekonomi yang dimaksud umumnya melalui perdagangan, baik perdagangan dalam negeri maupun luar negeri (ekspor-impor). Perdagangan selama ini dilakukan secara konvensional, pembeli datang ke tempat penjual dan melakukan transaksi jual beli secara langsung.

Perkembangan zaman yang semakin berkembang membuat setiap orang ingin bertransaksi selain secara konvensional, yakni secara *online*. Pesatnya perkembangan dalam dunia teknologi, memungkinkan setiap orang dapat melakukan transaksi *via online* dengan segala kemudahannya, mulai dari belanja, transfer dana, perjanjian kerjasama, dan lain-lain. Kemajuan teknologi yang pesat dan menghasilkan internet sebagai sarana edukasi, komunikasi, maupun kemajuan di banyak bidang lainnya inilah yang turut mempengaruhi sektor ekonomi. Jika biasa transaksi jual beli dilakukan secara konvensional (pembeli datang ke tempat

penjual dan melakukan transaksi jual-beli secara langsung), di era modern ini transaksi jual-beli dapat dilakukan via *online*.

Transaksi jual-beli secara konvensional tentu saja akan memberikan sedikit kesulitan bagi orang-orang yang terlalu sibuk dan tidak mempunyai banyak waktu luang. Pada kesempatan inilah transaksi jual-beli via *online* menawarkan kemudahannya dan menjadi primadona. Pembeli tidak perlu lagi repot untuk mendatangi tempat penjual untuk memilih dan membeli barang-barang yang diinginkan, cukup memiliki *gadget* yang tersambung dengan koneksi internet, beberapa klik maka pembeli sudah membeli barang yang diinginkan.

Transaksi jual beli secara *online* ini sering kita dengar dengan istilah *electronic commerce* (selanjutnya akan disebut *e-commerce*). *E-commerce* sendiri dapat diartikan sebagai suatu proses jual-beli secara elektronik antara konsumen dan produsen. Secara umum para pihak yang terlibat di dalam transaksi *e-commerce*, yaitu produsen, konsumen, dan pihak penyelenggara. Pihak penyelenggara yang dimaksud di sini adalah penyedia jasa atau *website* atau yang selanjutnya akan disebut sebagai *Online Retailer Provider*. Beberapa contoh *Online Retailer Provider*, yaitu, olx, tokopedia, lazada, bukalapak, zalora yang menjadi wadah bagi pelaku usaha maupun konsumen yang ingin melakukan transaksi jual beli secara *online*.

Transaksi secara *online* banyak memberikan kemudahan untuk masyarakat terutama dalam hal kemudahan dan efisiensi, akan tetapi di balik semua kemudahan dalam bertransaksi, khususnya dalam transaksi jual beli secara *online* masih ada beberapa kendala seperti terbukanya peluang untuk terjadinya *cyber*

crime, contohnya pencurian data pribadi, pencurian pin *internet banking*, *website* palsu, dan masih banyak lagi. Hal-hal tersebut di atas lah yang memicu adanya sebuah payung hukum atau undang-undang yang mengatur tentang transaksi elektronik yang dapat memberikan kepastian hukum kepada pihak-pihak terkait yang dirugikan, untuk itulah pemerintah merancang Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen untuk menyelesaikan sengketa atau masalah yang mungkin timbul saat konsumen melakukan transaksi jual beli. Meskipun telah ada payung hukum untuk menindak kejahatan-kejahatan yang mungkin terjadi melalui transaksi elektronik tidak begitu saja mengurangi tindak kejahatan yang terjadi. Sampai dengan hari ini masih terdapat beberapa tindak kejahatan khususnya dalam transaksi *e-commerce* seperti penipuan, pencurian data, pembobolan kartu kredit, dan masih banyak lagi.

Beberapa contoh masalah yang sering dihadapi dan dialami oleh konsumen saat melakukan transaksi *e-commerce* ini terkait permasalahan barang yang dikirim tidak sesuai dengan yang dipesan oleh konsumen, kemudian barang yang diterima ternyata dalam kondisi rusak. Hal ini tentu saja sangat merugikan konsumen. Minimnya pemahaman konsumen mengenai Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen menjadi salah satu faktor yang menyebabkan konsumen tidak memproses hal ini lebih lanjut dikarenakan konsumen tidak tahu dan bingung harus meminta pertanggungjawaban kepada siapa dan bagaimana proses yang harus ditempuh.

Berdasarkan latar belakang di atas maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“ANALISIS YURIDIS PERLINDUNGAN**

**KONSUMEN DALAM TRANSAKSI *E-COMMERCE* DITINJAU DARI
UNDANG-UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999 TENTANG
PERLINDUNGAN KONSUMEN”.**

B. Rumusan Masalah

1. Bagaimanakah perlindungan hukum terhadap konsumen dalam transaksi *e-commerce* berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen?
2. Bagaimanakah tanggung jawab hukum *online retailer provider* dalam transaksi *e-commerce* berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen?
3. Bagaimanakah upaya hukum dan penyelesaian sengketa konsumen dalam transaksi *e-commerce* berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen?

C. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan :

- A. Untuk mengetahui bagaimana perlindungan hukum terhadap konsumen dalam transaksi *e-commerce* berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen;
- B. Untuk mengetahui bagaimana tanggung jawab hukum *online retailer provider* dalam transaksi *e-commerce* berdasarkan

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen;

C. Untuk mengetahui bagaimana upaya hukum dan penyelesaian sengketa konsumen dalam transaksi *e-commerce* berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

2. Manfaat :

A. Manfaat Teoritis dari Penelitian ini dapat berguna dalam pengembangan khasanah keilmuan, khususnya terkait kewenangan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dan dapat dijadikan sebagai bahan referensi dan studi perbandingan bagi penelitian selanjutnya;

B. Manfaat Praktis dari Penelitian ini diharapkan dapat berguna untuk mengetahui sejauh mana efektivitas dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dalam prakteknya memberikan perlindungan kepada konsumen terutama dalam transaksi *e-commerce*.