

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kebutuhan manusia bertambah berbanding lurus dengan bertambahnya perdagangan barang dan/atau jasa. Dengan adanya teknologi media *online*, sangat bermanfaat bagi masyarakat karena dapat membantu meningkatkan perekonomian masyarakat dengan memperjual belikan produk yang diproduksi. Media *online* lebih efisien dan efektif karena dapat dijangkau oleh setiap orang dimanapun orang tersebut berada. Produk dan teknologi yang digunakan dalam kehidupan manusia semakin maju, sehingga menimbulkan kesenjangan terhadap kebenaran informasi dan daya tanggap konsumen.¹

E-commerce mencakup media *online* seperti *Shopee*, *Facebook*, *Twitter*, *Tokopedia* dan *Instagram(IG)*. Penulis fokus pada media *online Shopee* karena penulis merupakan salah satu pemilik akun media *online Shopee*. Penulis sadar pada zaman sekarang para masyarakat dan/atau konsumen lebih antusias dalam melakukan transaksi melalui media *online Shopee*, karena fitur media *online Shopee* mudah di pahami oleh semua kalangan usia sehingga penjualan melalui media *online Shopee* menjadi jauh lebih maju di bandingkan dengan media *online* lainnya. Selain itu, media

¹Celine Tri Siwi Kristyanti, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Cetak Pertama, Jakarta: Sinar Grafika, 2008, hal.4.

online Shopee menjual berbagai macam produk dari perlengkapan rumah, pakaian, makanan, dan lain-lain. Kelebihan utama dari jual beli media *online Shopee* ialah penjual dapat melakukan promosi dan/atau iklan di media *online Shopee* dimana promosi dan/atau iklan tersebut dapat menarik perhatian para konsumen dan media *online Shopee* juga menyediakan pengiriman seluruh dunia.

Penjualan melalui media *online Shopee* semakin meningkat pada tahun 2020 hingga sekarang, karena adanya pandemi Covid-19 ini menyebabkan masyarakat tidak dapat bebas melakukan transaksi secara langsung melalui pasar atau supermarket karena di beberapa wilayah Indonesia pemerintah telah menerapkan PSBB (Pembatasan Sosial Berskala Besar) guna menghindari penularan Covid-19 tersebut. Dengan adanya media *online Shopee* dapat membantu masyarakat dalam memenuhi kebutuhan sehari-hari.

Perlindungan konsumen dalam *e-commerce* di Indonesia mendapatkan perhatian yang cukup baik. Negara-negara maju telah menempuh pembangunannya melalui tiga tingkat unifikasi, industrialisasi, dan negara kesejahteraan. Yang menjadi masalah berat pada tingkat pertama ialah proses mencapai integritas politik untuk menciptakan persatuan dan kesatuan nasional. Tingkat kedua untuk membangun perekonomian dan modernisasi politik. Dan pada tingkat ketiga tugas negara yang utama ialah melindungi rakyat dari sisi negatif industrialisasi, membetulkan kesalahan-

kesalahan pada tahap sebelumnya dengan menekankan kesejahteraan masyarakat.²

Hubungan antara produsen dan konsumen merupakan hubungan yang terus menerus. Hubungan tersebut dapat terjadi karena produsen dan konsumen mempunyai tingkat ketergantungan yang tinggi antara yang satu dengan yang lainnya. Produsen sangat membutuhkan dan bergantung dengan konsumen karena dengan dukungan konsumen sebagai pembeli, tanpa adanya dukungan konsumen, kelangsungan usaha produsen tidak terjamin.³

Masalah perlindungan konsumen dalam *e-commerce* semakin banyak dibicarakan oleh masyarakat. Saat ini banyak bermunculan berbagai perdagangan bebas yang memasarkan berbagai macam produk barang dan/atau pelayanan jasa kepada konsumen, baik melalui promosi, iklan, maupun penawaran barang secara langsung. Konsumen harus lebih waspada dalam memilih produk barang dan/atau jasa yang diinginkan, karena konsumen dapat dijadikan sebagai objek dari pelaku usaha yang tidak bertanggung jawab. Permasalahan yang dihadapi konsumen tidak hanya sekedar memilih barang, tetapi jauh lebih rumit yaitu permasalahan yang menyangkut pada kesadaran pengusaha, pemerintah maupun konsumen itu sendiri tentang pentingnya perlindungan konsumen. Tugas utama pemerintah dalam perlindungan ini yaitu mengawasi berjalannya peraturan serta Undang-Undang tersebut berjalan dengan baik.

²Erman Rajagukguk, *Pentingnya Hukum Perlindungan Konsumen Dalam Era Perdagangan Bebas*, dalam buku *Hukum Perlindungan Konsumen*, penyunting Husni Syawali dan Neni Sri Imaniyati, Bandung: Mandar Maju, 2000, hlm. 1

³Penyunting Husni Syawali dan Neni Srilmaniyati, dalam buku *Hukum Perlindungan Konsumen*, Bandung: Mandar Maju, 2000, hlm.36

Tujuan penyelenggaraan dan pengaturan perlindungan konsumen yang direncanakan ialah untuk meningkatkan kesadaran konsumen, yang secara tidak langsung mendorong pelaku usaha menjalankan kegiatan usahanya dengan penuh rasa tanggung jawab. Konsumen mempunyai hak yang dilindungi oleh Undang-Undang Perlindungan Konsumen yang dapat mengambil tindakan terhadap perbuatan dan perilaku pengusaha dan pemerintah. Lahirnya Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen (selanjutnya disebut sebagai UUPK) diharapkan upaya perlindungan konsumen di Indonesia dapat lebih diperhatikan dan dijalankan.

Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 (UU ITE) disahkan pada tanggal 21 April 2008 dan menjadi *cyberlaw* pertama di Indonesia. Pada tanggal 27 Oktober 2016 rapat paripurna Dewan Perwakilan Rakyat mengesahkan Undang-Undang Nomor 19 tahun 2016 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008. Pasal yang diubah adalah Pasal 27 ayat (1) dan (3), Pasal 28 ayat (2); dan Pasal 31 ayat (3).

Latar belakang di atas mendorong penulis melakukan penelitian terkait *e-commerce* dengan judul **Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen *E-commerce* Atas Barang Yang Tidak Sesuai Dengan Pembelian Melalui Sarana Media *Online Shopee*** agar penulis dapat lebih memahami mengenai transaksi *e-commerce* melalui media *online Shopee* dan

pembaca dapat lebih memahami sebelum melakukan proses jual beli melalui media *online Shopee*.

1.2 Rumusan Masalah

Rumusan masalah yang akan diteliti dan dibahas sebagai berikut:

1. Bagaimanakah bentuk perlindungan hukum terhadap konsumen dalam transaksi *e-commerce* atas barang yang tidak sesuai dengan pembelian melalui media *online Shopee*?
2. Bagaimanakah tanggung jawab pelaku usaha *e-commerce* yang memberikan barang tidak sesuai dengan pesanan?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian terhadap masalah diatas ialah sebagai berikut:

1. Mengetahui bentuk perlindungan hukum terhadap konsumen dalam transaksi *e-commerce* atas barang yang tidak sesuai dengan pembelian melalui media *online Shopee*;
2. Mengetahui tanggung jawab bagi pelaku usaha *e-commerce* yang memberikan barang tidak sesuai dengan pesanan.

1.4 Manfaat Penulisan

1.4.1 Manfaat Teoritis

1. Bagi Penulis

Diharapkan dapat menambah pengetahuan penulis dalam masalah perlindungan hukum terhadap konsumen *e-commerce* atas barang

yang tidak sesuai dengan pembelian melalui sarana media *online Shopee*.

2. Bagi Lingkungan Perguruan Tinggi

Sebagai bahan studi kepustakaan dan memperkaya penelitian ilmiah di Universitas Pelita Harapan Medan, khususnya di bidang studi Ilmu Hukum.

1.4.2. Manfaat Praktis

Bagi Masyarakat

Diharapkan dapat meningkatkan kesadaran konsumen untuk melindungi diri dengan tidak mudah terbujuk oleh iklan dan/atau promosi, teliti sebelum membeli.

1.5 Sistematika Penulisan Skripsi

Penulis menyusun sistematika penelitian agar dapat memberikan gambaran secara menyeluruh.

1. Bagian awal skripsi terdiri dari halaman judul, halaman pengesahan, kata pengantar, dan daftar isi.
2. Bagian isi skripsi terdiri dari 5(lima) bab yaitu:
 - 1) **BAB 1:** Pendahuluan, yaitu bab yang menguraikan tentang latar belakang, permasalahan, tujuan, manfaat penelitian, dan sistematika skripsi.
 - 2) **BAB II:** Tinjauan Pustaka, yaitu bab yang menguraikan kajian pustaka baik dari buku-buku ilmiah, maupun sumber-sumber

lainnya yang mendukung penelitian.

- 3) **BAB III:** Metodologi penelitian, yaitu bab yang menguraikan tentang objek penelitian, metode penelitian, metode pengumpulan data, metode analisis data.
 - 4) **BAB IV:** Hasil penelitian dan pembahasan, yaitu bab yang menguraikan tentang hasil penelitian dan pembahasan dari data yang diperoleh.
 - 5) **BAB V:** Kesimpulan dan saran, yaitu bab yang berisi kesimpulan dan saran hasil penelitian.
3. Bagian akhir skripsi: terdiri dari daftar pustaka dan lampiran.

