

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Era digital yang semakin hari semakin maju dan berkembang secara pesat, tidak dapat dipungkiri bahwa hal tersebut sangat membantu manusia untuk menjalankan usahanya terutama dibidang perdagangan. Proses perdagangan kini sudah sangat dimudahkan dengan kemajuan teknologi yang ada, bahkan tidak hanya di wilayah negaranya sendiri saja, namun kini dapat menjangkau wilayah negara lainnya. Salah satu kemudahan yang ditawarkan dalam proses jual beli barang dan/atau jasa ialah dengan adanya perdagangan melalui sistem elektronik.

Pasal 1 Angka 24 Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2014 tentang Perdagangan mengatur bahwa yang dimaksud dengan “Perdagangan melalui sistem elektronik adalah perdagangan yang transaksinya dilakukan melalui serangkaian perangkat dan prosedur elektronik.” Pengertian transaksi elektronik itu sendiri berdasarkan Pasal 1 Angka 2 Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang Perubahan Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik adalah “Transaksi elektronik adalah perbuatan hukum yang dilakukan dengan menggunakan komputer, jaringan komputer, dan/atau media elektronik lainnya.” Proses jual beli barang dan/atau jasa dari pelaku usaha kepada konsumen dengan demikian semakin lebih mudah. Perdagangan melalui sistem elektronik inilah yang dimaksud dalam penulisan tesis ini dengan istilah *transaksi e-commerce*.

Transaksi e-commerce tidak luput dari unsur subjek yang bersangkutan, yaitu adanya penjual atau pelaku usaha dan juga pembeli atau konsumen. Istilah e-commerce dijelaskan kurang lebih dalam *Springer Texts in Business and Economic* yang menyebutkan bahwa :

*“Aids understanding of this diversified field. In general, selling and buying electronically can be either business-to consumer (B2C) or business-to-business (B2B).”*<sup>1</sup>

Konsep pada *e-commerce* disini ialah merupakan kegiatan perdagangan yang dilakukan dalam dunia maya yang berisikan kegiatan berupa penjualan langsung ataupun tidak langsung kepada pembeli atau konsumen, sehingga dapat diasumsikan bahwa kegiatan *e-commerce* bisa dilakukan kapanpun dan oleh siapapun dan dapat dilakukan dimana saja. Pelaku usaha luar negeri yang aktif melakukan penawaran dan/atau melakukan perdagangan melalui sistem elektronik kepada konsumen yang berkedudukan di wilayah hukum NKRI yang memenuhi kriteria tertentu dianggap memenuhi kehadiran secara fisik di Indonesia dan melakukan kegiatan usaha secara tetap di wilayah hukum NKRI.<sup>2</sup> Kegiatan *e-commerce* biasanya dilakukan dalam suatu wadah, yang dalam peraturan perundang-undangan di Indonesia disebut sebagai penyelenggara sistem

---

<sup>1</sup> E. Turban, King D., & Lee J., 2015, *Electronic Commerce 2002 – A Managerial Perspective*, Springer Texts in Business and Economic A Managerial and Social Networks Perspective, Eighth Edi. Switzerland: Springer International, dalam Emmy Febriani Thalib dan Ni Putu Suci Meinarni, “Tinjauan Yuridis Mengenai *Marketplace* Berdasarkan Peraturan Perundang-Undangan Di Indonesia”, *Jurnal IUS*, Volume 7 Nomor 2 Tahun 2019, hlm. 195

<sup>2</sup> Pasal 7 Ayat (1) Peraturan Pemerintah Nomor 80 Tahun 2019 tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik

elektronik.<sup>3</sup> Salah satu contoh penyelenggara sistem elektronik yang populer di masyarakat yaitu yang dikenal dengan istilah *marketplace*. *Marketplace* adalah :

”jenis dari situs e-commerce yang menghubungkan bagi mereka para penyedia produk atau jasa (penjual) dengan mereka yang mencari untuk membeli produk atau layanan (pembeli). pembeli dan penjual ini mungkin memiliki kesulitan menemukan satu sama lain sebelumnya, dan dengan demikian Marketplace (pasar online) menciptakan efisiensi di pasar lainnya (offline) yang dianggap tidak efisien.”<sup>4</sup>

Dunia *marketplace* sangat tidak terbatas ruang dan waktu. Siapa saja dapat melakukan transaksi *e-commerce* termasuk transaksi antar negara satu dengan lainnya. Pembelian barang dan/atau jasa dari luar negeri maupun sebaliknya semakin mudah dilakukan. Hal ini tentu memiliki dampak positif dan negatif tersendiri. Dampak positifnya, jelas semakin mempermudah transaksi *e-commerce* dan juga semakin mudah pula untuk melakukan pemasaran produk barang dan/atau jasa bagi para pelaku usaha. Kemudahan juga diberikan kepada konsumen yang membutuhkan barang dan/atau jasa yang tidak tersedia di negaranya, sehingga dapat mengaksesnya melalui *marketplace*. Berdasarkan Kompas.com, akibat pandemi Covid-19 menyebabkan transaksi *e-commerce* semakin meningkat dan adapun *marketplace* yang ramai dikunjungi di kawasan Asia Tenggara yaitu Shopee dari Singapura, Lazada dikembangkan Jerman namun dimiliki Alibaba Group dari Cina, Tokopedia, Bukalapak, Blibli dari Indonesia, Tiki dari Vietnam, Sendo dari

---

<sup>3</sup> Penyelenggara Sistem Elektronik adalah setiap Orang, penyelenggara negara, Badan Usaha, dan masyarakat yang menyediakan, mengelola, dan/atau mengoperasikan Sistem Elektronik secara sendiri-sendiri maupun bersama-sama kepada Pengguna Sistem Elektronik untuk keperluan dirinya dan/ atau keperluan pihak lain, dalam Pasal 1 Angka 4 Peraturan Pemerintah Nomor 71 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik

<sup>4</sup> Emmy Febriani Thalib, *Op.Cit*, hlm.197.

Vietnam, Zalora dari Singapura, Qoo10 dari Singapura, dan Amazon dari Amerika Serikat.<sup>5</sup> *Marketplace* menjadi daya tarik tersendiri dalam *e-commerce* karena kemudahan dan kecepatannya dalam transaksi.

Kemudahan yang diberikan kepada konsumen ternyata juga menimbulkan permasalahan lainnya. Seperti yang diketahui bahwa *marketplace* merupakan salah satu penyelenggara sistem elektronik yang memberikan sarana bertemunya penjual dan pembeli dari berbagai negara, sehingga kesalahan atau fraud juga sering menimpa konsumen dan menimbulkan potensi kerugian bagi konsumen, termasuk dengan tidak terpenuhinya hak-hak konsumen dalam transaksi *e-commerce* di *marketplace*.

Hak konsumen telah diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yaitu dalam Pasal 4, hak konsumen adalah :

- a. hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa;
- b. hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan;
- c. hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai konsidi dan jaminan barang dan/atau jasa;
- d. hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan;
- e. hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut;
- f. hak untuk mendapat pembinaan dan pendidikan konsumen;
- g. hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
- h. hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya;

---

<sup>5</sup> Galuh Putri Riyanto, editor : Oik Yusuf, “*Daftar 10 Marketplace Online Paling Ramai Pengunjung di Asia Tenggara*”, <https://tekno.kompas.com/read/2021/05/10/15270037/daftar-10-marketplace-online-paling-ramai-pengunjung-di-asia-tenggara?page=all> , diakses Jumat 18 Februari 2022, pkl.12.00 WIB

- i. hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.

Pada sistem penawaran barang dan/atau jasa dalam transaksi *e-commerce*, masih sering ditemukan hak konsumen konsumen yang dilanggar, misalnya dalam mendapatkan informasi yang akurat mengenai kondisi barang dan jaminan atas barang yang diterima. Pelaku usaha yang diduga bermain “nakal” dalam transaksi *e-commerce* dan jelas merugikan hak konsumen, seolah-olah masih dibiarkan tanpa adanya payung hukum yang tepat.

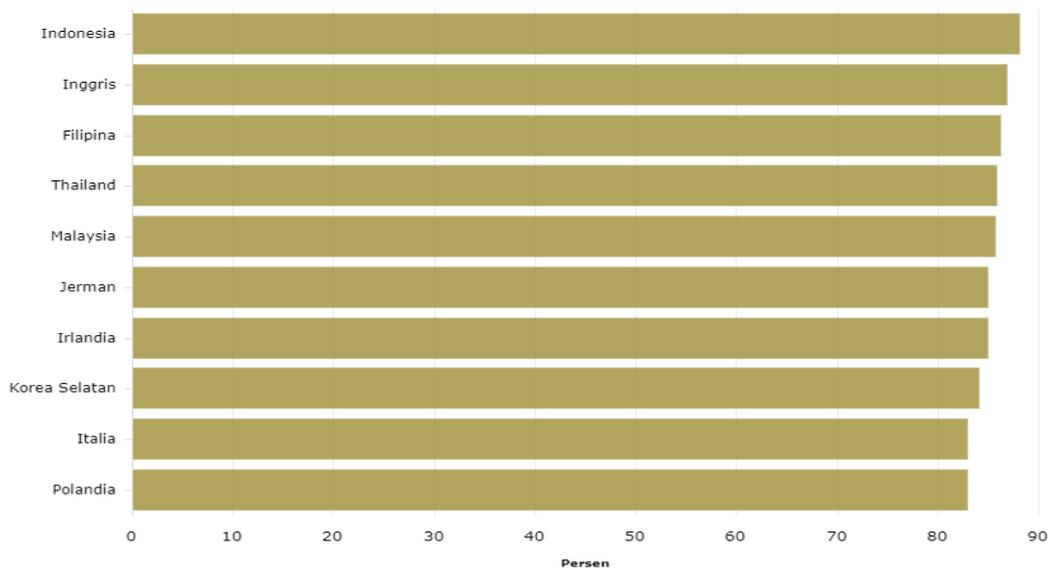
Penulisan hukum ini akan terfokus pada studi kasus pembelian barang elektronik di *marketplace*. Adapun pada sektor penjualan barang-barang elektronik merupakan barang yang diasumsikan dengan tingkat resiko yang tinggi, mengingat dengan ringkihnya kondisi barang elektronik (contohnya : barang elektronik tidak boleh dilempar, ditindih, atau diletakkan sembarang tempat) harus dikirimkan melalui ekspedisi pengiriman barang yang belum tentu terjamin akan keamanannya. Fakta ditemukan bahwa Indonesia merupakan negara terbesar yang menggunakan transaksi melalui *e-commerce* berdasarkan survei tahun 2021 yang dilakukan oleh *We Are Social*.<sup>6</sup>

---

<sup>6</sup> Andrea Lidwina, databoks.katadata.co.id, “*Penggunaan E-Commerce Indonesia Tertinggi di Dunia*”, <https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2021/06/04/penggunaan-e-commerce-indonesia-tertinggi-di-dunia> , diakses Jumat 30 September 2022, pk1.14.00 WIB

**Gambar 1.1**  
**10 Negara Dengan Persentase Penggunaan E-Commerce Tertinggi Di Dunia**

10 Negara dengan Persentase Penggunaan E-Commerce Tertinggi di Dunia (April 2021)



katadata.co.id

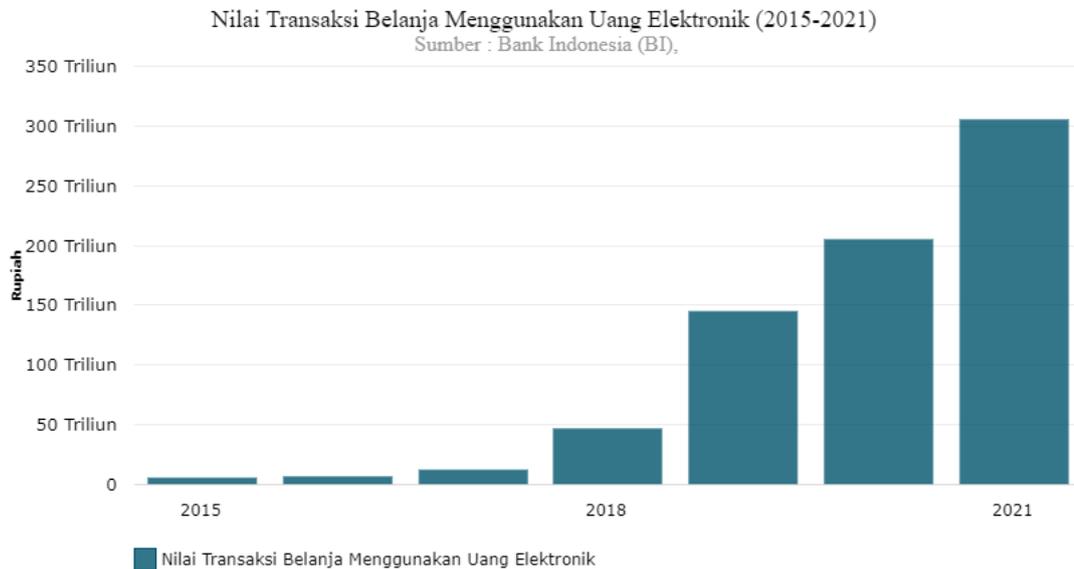
databoks

Sumber : [databoks.katadata.co.id](https://databoks.katadata.co.id),  
<https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2021/06/04/penggunaan-e-commerce-indonesia-tertinggi-di-dunia>

Data yang disajikan oleh [katadata.co.id](https://katadata.co.id), bahwa dengan hadirnya *marketplace* yang semakin mudah diakses, masyarakat dapat berbelanja hanya dengan melalui *smartphone* saja. Peristiwa pergeseran *trend* berbelanja melalui *marketplace* juga diikuti dengan peralihan metode pembayaran yang tadinya berupa transaksi tunai, berubah menjadi pembayaran melalui non tunai yang disebut sebagai *e-money*.<sup>7</sup> Berikut adalah sajian dari [katadata.co.id](https://katadata.co.id) terkait dengan transaksi belanja melalui *e-money* yang semakin meningkat setiap tahunnya :

<sup>7</sup> Viva Budy Kusnandar, [databoks.katadata.co.id](https://databoks.katadata.co.id), “Transaksi Belanja Pakai E-Money Capai Rp 305 Triliun Pada Tahun 2021”, <https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2022/05/31/transaksi-belanja-pakai-e-money-capai-rp305-triliun-pada-2021> , diakses Jumat 30 September 2022, pkl. 13.00 WIB.

**Gambar 1.2**  
**Nilai Transaksi Belanja Menggunakan Uang elektronik (2015-2021)**



Dkatadata.co.id

databoks

Sumber : [databoks.katadata.co.id](https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2022/05/31/transaksi-belanja-pakai-e-money-capai-rp305-triliun-pada-2021),  
<https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2022/05/31/transaksi-belanja-pakai-e-money-capai-rp305-triliun-pada-2021>

Veri Anggrijono Direktur Jenderal Perlindungan Konsumen dan Tertib Niaga (PKTN) Kementerian Perdagangan dikutip dari Kompas.com<sup>8</sup> mengatakan bahwa jumlah pengaduan pada transaksi *e-commerce* yang paling merugikan konsumen ialah contohnya seperti pembatalan pembelian tiket transportasi udara secara mendadak, kemudian pembelian barang yang tidak sesuai dengan yang ditampilkan pada iklan produk, barang yang telah dipesan konsumen tidak diterima padahal telah dilakukan pembayaran, barang yang dipesan datang dalam kondisi rusak, dan pembatalan sepihak oleh pelaku usaha serta adanya penipuan. Penipuan

<sup>8</sup> Admin, Kompas.com, “Masalah Yang Paling Banyak Diadukan Konsumen Ke Kemendag”, <https://money.kompas.com/read/2021/01/14/161500526/ini-masalah-yang-paling-banyak-diadukan-konsumen-ke-kemendag?page=all> , diakses Kamis 3 Maret 2022, pkl. 16.00 WIB

melalui transaksi *e-commerce* ; seperti barang yang tidak diterima konsumen, kerap terjadi dan selalu merugikan konsumen. Secara otomatis, hak konsumen untuk mendapatkan barang sesuai dengan nilai tukar pembayaran, telah dilanggar.

Kasus penipuan dalam transaksi *e-commerce* adalah yang paling sering menimpa konsumen. Kementerian perdagangan pada bulan Januari hingga Juni tahun 2021 terdapat 4.855 hingga 5.103 aduan dari konsumen pada sektor niaga elektronik tersebut.<sup>9</sup> Kerugian tersebut baru meliputi pada bidang *marketplace*, sementara pada transaksi *e-commerce*, ada pula penawaran jasa dibidang keuangan bagi konsumen. Penawaran investasi dibidang keuangan juga banyak ditemukan dalam transaksi *e-commerce*. Total kerugian konsumen hingga 22 Juli 2021 telah dicatat oleh Badan Perlindungan Konsumen Nasional (BPKN) yakni mencapai Rp1,06 triliun.<sup>10</sup> Pada laporan kerugian yang dialami oleh konsumen, kategori pengaduan paling tinggi ialah di bidang jasa keuangan sebanyak dua ribu lima puluh kasus, diikuti jasa *e-commerce* sebanyak tiga ratus enam puluh empat kasus, di bidang perumahan sebanyak seratus empat puluh lima kasus, pada jasa telekomunikasi sebanyak tiga puluh enam kasus dan dibidang jasa transportasi sebanyak dua puluh kasus. Hal ini menimbulkan pertanyaan tentang bentuk perlindungan hukum bagi konsumen yang tertuang dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen apakah telah sepenuhnya

---

<sup>9</sup> Francisca Christy Rosana, editor : Rr. Ariyani Yakti Widyastuti, “4 Penipuan Belanja Online : Barang Tak Sampai Hingga Beli HP Yang Datang Kardus”, <https://bisnis.tempo.co/read/1493562/4-penipuan-belanja-online-barang-tak-sampai-hingga-beli-hp-yang-datang-kardus> , diakses Jumat 18 Faebruari 2022, pk1.13.00 WIB

<sup>10</sup> Siti Nur Azzura, “Kerugian Konsumen Hingga Juli 2021 Capai Rp1,06 T, Terbanyak Dari Jasa Keuangan”, <https://www.merdeka.com/uang/kerugian-konsumen-hingga-juli-2021-capai-rp106-t-terbanyak-dari-jasa-keuangan.html> , diakses Jumat 18 Faebruari 2022, pk1.13.00 WIB

memberikan perlindungan, mengingat semakin banyak ditemukan kasus yang merugikan konsumen pada transaksi *e-commerce* lintas negara.

Kasus tersebut secara nyata terjadi pada salah satu *marketplace* yaitu pada kasus Grab Toko yang menjual barang elektronik dengan tawaran harga yang murah dibanding toko lain. Kasus penipuan yang telah merugikan hingga berjumlah 980 konsumen ini, dikutip dari [Tribunnews.com](https://tribunnews.com)<sup>11</sup>, bahwa pelaku usaha bernama Yudha Manggala Putra di bilangan Jakarta Selatan pada 9 Januari 2021, menawarkan sejumlah barang-barang elektronik dengan harga yang sangat murah dari pasaran sehingga menarik minat para konsumen. Direktorat Tindak Pidana Siber Bareskrim Polri menyatakan bahwa total kerugian yang menimpa konsumen dan pihak iklan, mencapai tujuh belas milyar rupiah, dan dari 980 konsumen yang menjadi korbannya, hanya berjumlah 9 orang yang mendapatkan barang elektronik dari transaksi tersebut. Fakta yang merugikan pihak pembeli yaitu konsumen, dalam hal ini menjadi landasan yang perlu ditinjau bahwa hukum di Indonesia untuk menindak tegas para pelaku usaha yang melakukan penipuan masih dirasa lemah dan belum memberikan efek jera, mengingat terus meningkatnya aksi penipuan melalui transaksi *e-commerce* pada *marketplace*.

Perihal yang dilakukan oleh oknum pelaku usaha yang melakukan penipuan tersebut, hal ini juga terkait dalam peraturan perundang-undangan yang ada dalam undang-undang informasi dan transaksi elektronik. Pasal 28 Ayat (1)

---

<sup>11</sup> Dian Anditya Mutiara, “Penipuan Belanja Online Grab Tok Tawarkan Produk Elektronik Murah Korbannya 980 Orang”, <https://wartakota.tribunnews.com/2021/01/13/penipuan-e-commerce-grab-toko-tawarkan-produk-elektronik-murah-korbannya-980-orang> , diakses Kamis 3 Maret 2022, pkl. 16.00 WIB

Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik sebagaimana yang telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang Perubahan Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik, mengatur ketentuan bahwa terdapat larangan bagi : “Setiap orang dengan sengaja dan tanpa hak menyebarkan berita bohong dan menyesatkan yang mengakibatkan kerugian konsumen dalam Transaksi Elektronik.” Ketentuan tentang perbuatan yang dilarang dalam undang-undang ini, maka terdapat sanksi yang apabila telah dilanggar oleh oknum pelaku usaha yang menyebabkan kerugian bagi konsumen dalam transaksi elektronik, terdapat ketentuan sanksi sebagai berikut :

“Setiap Orang yang dengan sengaja dan tanpa hak menyebarkan berita bohong dan menyesatkan yang mengakibatkan kerugian konsumen dalam Transaksi Elektronik sebagaimana dimaksud dalam Pasal 28 ayat (1) dipidana dengan pidana penjara paling lama 6 (enam) tahun dan/atau denda paling banyak Rp1.000.000.000,00 (satu miliar rupiah).”<sup>12</sup>

Hukum di Indonesia yang memberikan jaminan perlindungan hukum bagi konsumen, yaitu melalui Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Peraturan perundang-undangan yang mengatur terkait tentang hak-hak konsumen jelas diatur dalam undang-undang perlindungan konsumen. Hukum perlindungan konsumen di Indonesia sudah sangat lama disahkan sejak tahun 1999, namun terdapat banyak hal yang sudah tidak relevan lagi mengingat semakin berkembangnya era teknologi dan digital dalam transaksi jual beli.

---

<sup>12</sup> Pasal 45 A Ayat (1) Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang Perubahan Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik

Hukum perlindungan konsumen di Indonesia yang diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, dirasa sudah tidak relevan lagi dengan perkembangan jaman sekarang dimana transaksi digital sudah mendominasi antara penjual barang dan/atau jasa kepada konsumen. Dunia digital di era modern memang lebih mempermudah kedua pihak yang akan saling bertransaksi tanpa harus terikat pada suatu tempat dan harus bertatap muka seperti jual beli konvensional. Namun dengan perkembangan transaksi *e-commerce* yang sangat pesat tersebut, juga menuntut adanya bentuk regulasi yang mengikuti perkembangan yang ada. Kebutuhan konsumen terhadap perlindungan hak-hak mereka juga semakin kompleks. Pada transaksi *e-commerce* antara penjual dengan pembeli tidak saling bertatap muka, oleh sebab itu kecenderungan adanya kecurangan-kecurangan dalam bertransaksi pun semakin besar kemungkinannya. Sistem dalam transaksi *e-commerce* memang dibuat khusus bagi penjual dan pembeli untuk menandatangani melalui kesepakatan elektronik, dan penandatanganan secara elektronik ini dibuat pada saat pembelian, pemeriksaan dan pengiriman.<sup>13</sup> Adapun pendapat William L. Prosser<sup>14</sup> :

*“The implications of this trade development are both positive and negative. The positive aspect is that by trading on the internet through online networks, it has increased the role and function of trade while providing convenience and efficiency. The negative aspects of this development are related to security issues in transactions using e-commerce media and juridically related to the guarantee of legal certainty.”*

---

<sup>13</sup> Abdul Halim Barkatullah dan Teguh Prasetyo, *Bisnis E-Commerce: Studi Sistem Keamanan dan Hukum di Indonesia*, Pustaka Pelajar, Yogyakarta, 2005, hlm. vii.

<sup>14</sup> William L. Prosser, *Strict Liability to the Consumer*, West Group, St. Paul Minnesota, 2001, hlm.27

Artinya bahwa penerapan dalam pengembangan perdagangan elektronik ini, memiliki dua sisi positif dan negatif. Sisi positifnya bahwa melalui transaksi *e-commerce* merupakan peningkatan dalam peranan dan fungsi perdagangan sekaligus memberikan kemudahan dan efisiensi bertransaksi. Sisi negatif dari adanya transaksi *e-commerce* yaitu berkaitan dengan permasalahan keamanan dalam bertransaksi dan menimbulkan permasalahan secara yuridis terkait dengan jaminan kepastian hukum.

Berkaitan dengan permasalahan yuridis dimana tentang jaminan kepastian hukum, konsumen dinilai memiliki posisi yang lemah dan rentan untuk tidak mendapatkan kepastian hukum.<sup>15</sup> Sebagai sebuah negara konstitusi yang berlandaskan hukum pada Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945, negara menjamin warga negaranya seperti pada ketentuan Pasal 28D Ayat (1) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 bahwa “Setiap orang berhak atas pengakuan, jaminan, perlindungan dan kepastian hukum yang adil serta perlakuan yang sama dihadapan hukum” Ketentuan pada pasal tersebut juga berlaku untuk para konsumen di Indonesia sebagai warga negara yang dilindungi sehingga tidak boleh ada orang yang melanggar haknya karena hal tersebut merupakan bentuk perlindungan hukum dari negara kepada warga negaranya. Secara internasional sebagaimana yang dijabarkan dalam Resolusi

---

<sup>15</sup> Shidarta, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*, Grasindo, Jakarta, 2000, hlm.9

Majelis Umum PBB No.A/RES/39/248 Tahun 1985 tentang *Guidelines for Consumer Protection* 1985 juga menyatakan bahwa<sup>16</sup> :

“Mempertimbangkan kepentingan dan kebutuhan konsumen di semua negara, terutama di negara-negara berkembang, mengakui bahwa konsumen sering menghadapi ketidakseimbangan dalam hal ekonomi, tingkat pendidikan, dan kekuatan tawar-menawar, dan mengingat bahwa konsumen harus memiliki hak akses ke produk yang tidak berbahaya, serta hak untuk mempromosikan pembangunan ekonomi dan sosial yang adil, merata dan berkelanjutan.”

Pada *Guidelines for Consumer Protection of 1985*, didalamnya mengatur agar konsumen dari negara manapun harus memiliki hak dasar tertentu, tanpa melihat dari status sosialnya. Hak konsumen tersebut ialah berkaitan dengan<sup>17</sup> :

- 1) Hak atas informasi yang jelas benar dan jujur;
- 2) Hak atas keamanan;
- 3) Hak atas keselamatan;
- 4) Hak memilih;
- 5) Hak agar didengar pendapatnya;
- 6) Hak atas ganti kerugian;
- 7) Hak atas kebutuhan dasar manusia;
- 8) Hak atas lingkungan yang baik dan bersih dan wajib menjaganya;
- 9) Hak untuk mendapatkan pendidikan dasar.

Hak dasar yang ada dalam *Guidelines for Consumer Protection of 1985* bertujuan untuk memberikan perlindungan dan mewujudkan kepastian hukum kepada konsumen, dan dengan inilah pihak PBB memberikan himbauan kepada para anggotanya untuk memberlakukan hak-hak konsumen tersebut di negaranya masing-masing. Termasuk di Indonesia, diwujudkannya Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, kini sesuai dengan perkembangan

---

<sup>16</sup> Rinitami Njatrijani, “Posisi Undang-Undang Perlindungan Konsumen Nomor 8 Tahun 1999 Dalam Upaya Perlindungan Terhadap Konsumen”, *Jurnal Diponegoro Private Law Review*, Vol.1 Np.1, 2017, hlm.24

<sup>17</sup> Resolusi Majelis Umum Perserikatan Bangsa-Bangsa Nomor A/RES/39/248 tanggal 16 April 1985 tentang Pedoman Perlindungan Konsumen (*Guidelines for Consumer Protection*)

zaman, sudah saatnya untuk dilakukan revisi perubahan guna memberikan kepastian hukum kepada konsumen di Indonesia atas transaksi *e-commerce* yang sudah semakin maju.

Sesuai dengan latar belakang tersebut, dimana semakin canggih dunia digital dalam transaksi *e-commerce* tentu juga semakin *urgent* tentang bentuk perlindungan hukum bagi konsumen di Indonesia. Adanya payung hukum dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen masih dirasa kurang memberikan rasa *safety* kepada konsumen dalam transaksi *e-commerce* khususnya pada perdagangan *marketplace*. Sehingga dalam penulisan tesis ini, penulis tertarik melakukan penelitian tesis hukum dengan judul : **“Persyaratan *E-Commerce* Yang Memberatkan Dan Merugikan Konsumen Pada Transaksi Barang Elektronik Di *Marketplace*.”**

## **1.2 Rumusan Pokok Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka dirumuskan permasalahan sebagai berikut :

1. Bagaimanakah bentuk persyaratan *e-commerce* yang memberatkan dan merugikan konsumen pada transaksi barang elektronik di *marketplace*?
2. Bagaimana upaya konsumen untuk mendapatkan hak atas barang elektronik yang dibeli di *marketplace* bila dilihat dari tinjauan Hukum Indonesia?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Sesuai dengan latar belakang masalah serta rumusan masalah yang telah penulis susun, maka tujuan dalam penelitian ini yaitu :

1. Menganalisis dan memecahkan persoalan di bidang hukum perlindungan konsumen tentang bentuk persyaratan *e-commerce* yang memberatkan dan merugikan konsumen pada transaksi barang elektronik di *marketplace*.
2. Menganalisis dan melakukan penemuan gagasan pengembangan ilmu hukum tentang upaya konsumen untuk mendapatkan hak atas barang elektronik yang dibeli di *marketplace* bila dilihat dari tinjauan Hukum Indonesia.

#### **1.4 Manfaat Penelitian**

Manfaat yang dapat diperoleh dari penulisan tesis ini adalah :

1. **Manfaat teoritis** ; berkaitan dengan bidang akademis yaitu diharapkan dapat memberikan masukan dan pemikiran dalam ilmu pengetahuan khususnya bidang hukum perdata, hukum bisnis dan hukum perlindungan konsumen.
2. **Manfaat praktis** ; yaitu hasil penulisan tesis ini dapat memberikan kontribusi pemikiran kepada beberapa pihak antara lain :
  - a. Bagi Pemerintah dan anggota Dewan Perwakilan Rakyat ; diharapkan dalam penulisan tesis ini dapat menjadi masukan atau pedoman sebagai pertimbangan kebijakan ataupun untuk merancang sebuah peraturan perundang-undangan oleh Pemerintah dan anggota Dewan Perwakilan Rakyat.
  - b. Bagi para pelaku usaha diharapkan dapat menjadi salah satu masukan dan pedoman dalam mentaati segala regulasi-regulasi atau kebijakan di Indonesia dan juga bagi konsumen

agar dapat mengetahui segala aturan yang memberikan perlindungan dalam ranah hukum perlindungan konsumen.

### **1.5 Sistematika Penulisan**

Pada penulisan tesis terdapat sistematika untuk keseluruhan isi tesis yang terdiri dari 5 Bab yaitu meliputi :

**Bab I : Pendahuluan**

Pada Bab I Pendahuluan berisikan tentang latar belakang masalah yang akan diangkat dalam penulisan tesis, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penulisan tesis.

**Bab II : Tinjauan Pustaka**

Pada Bab II berisikan tinjauan pustaka yang disusun berdasarkan studi kepustakaan, literatur, kamus, dan jurnal penulisan hukum khususnya mengenai tema penulisan tesis ini.

**Bab III : Metodologi Penelitian**

Pada Bab III berisikan metode penelitian yang membahas mengenai jenis penelitian, data yang digunakan, pengumpulan dan pengolahan data, dan analisis data.

Bab IV : Pembahasan dan Analisis

Pada Bab IV berisikan hasil penelitian dan pembahasan dalam menjawab rumusan masalah yang sesuai dengan tujuan penelitian dalam penulisan tesis ini.

Bab V : Penutup

