

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan teknologi mengalami kemajuan yang pesat belakangan ini. Hal tersebut juga dapat dirasakan dalam dalam cara komunikasi antar satu orang dengan yang lainnya. Salah satu contoh nyata dari adanya suatu perkembangan teknologi adalah munculnya aktivitas di dunia maya, perkembangan teknologi tersebut banyak mencakup beberapa hal dan berbagai bidang. Melalui media elektronik ini kita memasuki dunia maya yang bersifat abstrak universal dimana kita telah memasuki dunia yang lepas dari keadaan, tempat dan waktu¹. Di era reformasi yang sudah semakin mendunia, salah satu produk yang tidak asing lagi kita dengar adalah internet, internet seperti telah menjadi suatu kewajiban dibagian kehidupan dari masyarakat yang tidak dapat dipisahkan. Teknologi internet telah membukakan pintu ke tahap baru dan memberikan pengaruh besar terhadap perekonomian dunia yang biasa disebut dengan istilah *digital economic*² atau perekonomian digital. Salah satu kegiatan perekonomian yang banyak dilakukan oleh masyarakat adalah kegiatan jual beli melalui media internet atau biasa kita sebut dengan *e-commerce*.

¹ H. Man S. Sastra Widjaja, *Bunga Rampai Hukum Dagang*. Bandung: PT. Alumni, 2005, hlm. 171

² Pengertian *digital economic* adalah aktivitas ekonomi dan bisnis yang berbasis pada teknologi digital., diakses di www.ajarekonomi.com diakses pada tanggal 20 Januari 2021, pukul 13:50

E-commerce merupakan transaksi perdagangan yang dilakukan antara penjual dengan pembeli yang dilakukan melalui media internet. Transaksi melalui internet memberikan dampak positif bagi kegiatan usaha baik untuk pelaku usaha ataupun konsumen. Salah satu manfaat *e-commerce* yang sangat dirasakan bagi setiap pelaku usaha adalah dalam hal memasarkan produk, karena dengan *e-commerce* pelaku usaha dapat melakukan penghematan dari segi biaya, waktu, dan lokasi penjualan yang hanya bermodalkan koneksi internet dan perangkat yang terhubung yang digunakan, kemudian kegiatan jual-beli *online* dapat dilaksanakan, tanpa perlu adanya kontak fisik ataupun tatap muka secara langsung.³

Hasil riset yang dilakukan oleh Google, Temasek, dan Bain & Company menyatakan bahwa ditengah pandemi, secara keseluruhan sektor ekonomi di Indonesia pada tahun 2020 tetap tangguh dengan perkiraan nilai sebesar 44 miliar Dolar Amerika Serikat. Dari hasil riset yang dilakukan tersebut laju ekonomi digital di Indonesia, sektor *e-commerce* naik sebanyak 54 persen dimana pada tahun 2019 ditaksi sekitar 21 miliar Dolar US\$ dan pada tahun 2020 naik menjadi sekitar 32 miliar US\$. Hal ini menunjukkan bahwa sektor *e-commerce* memiliki dampak yang sangat besar terhadap pendapatan negara dan dengan diperhatikan serta pembaharuan dari sistem, teknologi ataupun regulasi mengenai *e-commerce*, maka *e-commerce* dapat membantu kelancaran dari

³ I. Putu Agus Eka Pratama, S.T., M.T, *E-Commerce, E-Business, dan Mobile Commerce*, Bandung: Informatika Bandung, 2015, hlm.3

jual beli antara pelaku usaha maupun konsumen, serta membantu meningkatkan pendapatan negara.

Pelaksanaan jual beli secara *e-commerce* yang mudah dan membawa dampak positif tersebut pada pelaksanaannya tidak lepas dari yang namanya permasalahan. Salah satu contoh masalah yang muncul sekaligus yang menjadi inti permasalahan dari penelitian penulis kali ini adalah barang yang dikirimkan oleh pelaku usaha untuk konsumen mengalami kerusakan atau kehilangan yang diakibatkan oleh perusahaan ekspedisi yang lalai dalam menjalankan tugasnya⁴, padahal di era *digital* ini jasa pengiriman barang menjadi kebutuhan penting di kalangan masyarakat khususnya dalam sektor *e-commerce* dapat meningkatkan kemudahan dalam melakukan transaksi dikarenakan manusia pada dasarnya akan selalu mencari kemudahan yang cenderung berujung pada hal-hal serba instan. Oleh karena itu, jasa pengiriman barang dapat menjadi salah satu solusi bagi manusia yang menyukai kemudahan dalam mengirimkan barang sebab penggunaannya sangatlah efisien, karena pengiriman barang dapat dilakukan ke daerah manapun di seluruh penjuru Indonesia.

Perusahaan ekspedisi sebagai pelaku usaha dalam prakteknya telah mengakibatkan kerugian bagi penggunanya baik itu berupa kerusakan maupun kehilangan barang. Perusahaan ekspedisi yang berlindung di balik klausul baku yang telah ditandatangani oleh kedua pihak, membuat konsumen yang

⁴Rita, 2016, *Hak dan Kewajiban Konsumen Dalam Perjanjian Jual Beli Melalui Internet Ditinjau Dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen*, Universitas Dharmawangsa, hlm. 5

menggunakan jasa ekspedisi tidak berdaya saat menghadapi perusahaan ekspedisi. Pembuat dari klausul baku biasanya berasal dari pihak yang mempunyai kedudukan yang lebih kuat, dalam kenyataannya klausul baku dipegang oleh perusahaan ekspedisi. Isi dalam klausul baku pada umumnya berisikan hal yang merugikan pihak yang akan menerima klausul baku tersebut. Sebagai contoh klausul baku dari salah satu perusahaan ekspedisi di Indonesia yaitu JNE mengenai Pasal 8 tentang ganti rugi yang berbunyi sebagai berikut⁵:

- (1) JNE hanya bertanggung jawab untuk mengganti kerugian yang dialami pengirim akibat kerusakan atau kehilangan dari pengiriman dokumen atau barang oleh JNE sepanjang kerugian tersebut terjadi ketika barang atau dokumen masih berada dalam pengawasan JNE, dengan catatan bahwa kerusakan tersebut semata-mata disebabkan karena kelalaian karyawan atau agen JNE.
- (2) JNE tidak bertanggung jawab terhadap kerugian konsekuensi yang timbul dari akibat kejadian tersebut diatas, yaitu kerugian yang termasuk dan tanpa dibatasi atas kerugian komersial, keuangan atau kerugian tidak langsung lainnya termasuk kerugian yang terjadi dalam pengangkutan atau pengantaran yang disebabkan oleh hal-hal diluar kemampuan kontrol JNE atau kerugian atas kerusakan akibat bencana alam atau Force Majeure.

⁵ Ika Natalia, Suradi, Ery Agus Priyono, *Klausula Baku Dalam Transaksi Penyedia Jasa Pengiriman PT.JNE (Jalur Nugrah Ekakurir) Dikaitkan Dengan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen*, Vol. 6 No. 2, 2017, hlm. 10-11

(3) Nilai pertanggung jawaban JNE sesuai dengan syarat dan kondisi pada klausula 8 ayat (1) diatas adalah dalam bentuk ganti rugi atas kerusakan atau kehilangan dokumen atau barang yang nilainya tidak melebihi 10 kali biaya kirim atau kesamaannya untuk kiriman tujuan dalam Negeri Indonesia dan US\$100.00 untuk kiriman tujuan diluar Indonesia, per-kiriman. Penentu nilai pertanggung jawaban JNE ditetapkan dengan mempertimbangkan nilai dokumen atau barang penggantinya pada waktu dan tempat pengiriman, tanpa menghubungkannya dengan nilai komersial dan kerugian konsekuensi seperti yang diatur dalam klausula 8 ayat (2) di atas.

Klausul yang terdapat pada pasal 8 ayat (3) sangatlah merugikan konsumen yang menggunakan jasa pengiriman barang. Dalam prakteknya, penggunaan mengenai klausul eksonerasi telah diatur dalam Pasal 18 Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen (Selanjutnya disebut UUPK), salah satu contoh klausul inilah yang dirasa penulis telah memberikan rasa tidak aman dan minimnya perlindungan terhadap konsumen selaku pengguna jasa *e-commerce*. Kemudian perjanjian tertulis tidak pernah dilakukan saat pelaksanaan kegiatan ekspedisi. Pelaksanaan suatu perjanjian atas pengiriman barang biasanya hanya didasarkan oleh dokumen penerimaan saja, dimana dokumen penerimaan memuat nama pengirim, tujuan lokasi pengiriman, dan nama penerima serta biaya pengiriman⁶.

⁶ Ridzwan Ramadahan, 2019, *Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Pada Jasa Pengiriman Barang Oleh PT Tiki Indonesia di Tinjau Dari Undang-Undang Nomer 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen*, Universitas Muhammadiyah, hlm. 3

Banyaknya penggunaan dari informasi teknologi oleh masyarakat dalam melakukan kegiatan jual-beli melalui internet (*e-commerce*) mendorong pemerintah untuk membuat Peraturan Perundang-Undangan terkait informasi dan transaksi elektronik yaitu Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (Selanjutnya disebut UUIE), dengan pertimbangan penting terkait globalisasi informasi. Penempatan Indonesia sebagai bagian dari masyarakat informasi dunia mewajibkan pemerintah untuk membentuk pengaturan mengenai pengelolaan Informasi dan Transaksi Elektronik di tingkat nasional agar dapat terwujudnya kesejahteraan didalam masyarakat⁷. Pengaturan mengenai hak-hak dan kewajiban konsumen dalam Pasal 4 sampai dengan Pasal 7 UUPK diharapkan agar konsumen sebagai pengguna jasa pengiriman barang mendapatkan perlindungan hukum yang baik, karena masyarakat sebagai pengguna jasa pengiriman barang disebut sebagai konsumen dan perusahaan ekspedisi disebut sebagai pihak perantara, dimana pelaku usaha harus memberikan pelayanan yang terbaik bagi setiap konsumen⁸. Dengan diberlakukannya UUPK pemerintah mengharapkan dapat memberikan pedoman yang pasti terhadap semua konsumen di Indonesia. Seluruh pihak diharuskan untuk menjalankan hak-hak dan kewajibannya sesuai dengan apa yang telah ditentukan. Perlindungan konsumen dilaksanakan sesuai dengan aturan yang telah ditentukan, dengan mempertimbangkan keadilan dan kemanfaatannya bagi masyarakat.

⁷ Rita, *op.cit*, hlm. 3

⁸ Chike Nangin, *Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Yang Mengalami Kerugian Akibat Pengiriman Barang Oleh Perusahaan Ekspedisi Menurut UU Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen*, Vol. 7 No. 4, 2017, hlm 63

Hal-hal yang telah diuraikan diatas telah menimbulkan keresahan kepada konsumen dan penulis akan menelitinya untuk mengetahui lebih lanjut mengenai tanggung jawab perusahaan ekspedisi yang lalai melaksanakan kewajibannya dengan judul: **“PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN DALAM TRANSAKSI *E-COMMERCE* YANG MENGALAMI KERUGIAN AKIBAT PENGIRIMAN BARANG OLEH PERUSAHAAN EKSPEDISI”**.

1.2 Rumusan Masalah

1. Bagaimana bentuk pertanggungjawaban dari perusahaan ekspedisi JNE yang telah menyebabkan kerugian terhadap konsumen?
2. Bagaimana upaya hukum yang dapat diajukan oleh konsumen yang mengalami kerugian pengiriman barang terhadap perusahaan ekspedisi JNE?

1.3 Tujuan Penulisan

1. Untuk mengetahui bentuk pertanggungjawaban dari perusahaan ekspedisi yang telah menyebabkan kerugian terhadap konsumen.
2. Untuk mengetahui upaya hukum yang dapat diajukan oleh konsumen yang mengalami kerugian pengiriman barang terhadap perusahaan ekspedisi.

1.4 Manfaat Penulisan

- 1.4.1. Secara teoritis, dapat dijadikan sumber referensi atau koleksi tambahan baik untuk perpustakaan kampus, sehingga diharapkan penelitian ini

dapat menambah wawasan bagi mahasiswa dan akademisi di bidang perlindungan konsumen dan hukum terkait *e-commerce*.

1.4.2. Secara praktis, dapat menjadi bahan pertimbangan dalam menyusun program pembelajaran serta menambah wawasan dan pengalaman langsung tentang cara perusahaan ekspedisi memenuhi tanggung jawabnya.

1.5 Sistematika Penulisan

Untuk memperjelas penulisan skripsi ini yang berjudul “Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Transaksi *E-Commerce* yang Mengalami Kerugian Akibat Pengiriman Barang Oleh Perusahaan Ekspedisi, maka sistematika penulisan skripsi yang dimaksud terdiri dari 5 bab adalah sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Dalam bab ini penulis menguraikan latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini berisi gambaran tentang hukum perlindungan konsumen, *E-Commerce*, pengertian, jenis, manfaat serta keuntungan dan kerugian *E-Commerce*, Perusahaan Ekspedisi, Tinjauan Umum Tentang Perlindungan Konsumen, Pengertian Konsumen, Asas dan Tujuan Perlindungan Konsumen, Pengertian Perlindungan Konsumen, Hak dan Kewajiban Konsumen.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini terdiri dari jenis penelitian, jenis data, metode pengumpulan data yang dilakukan dengan pendekatan deskriptif analisis kualitatif dimana data yang terkumpul tidak berupa angka-angka, jenis pendekatan dan analisis data.

BAB IV

Bab ini menguraikan tentang hasil wawancara yang dilakukan dengan Yusni Mariana Lubis selaku Legal & Risk Officer PT. TIKI JNE Cabang Utama Medan, dan Ibu Evi selaku konsumen yang menggunakan jasa dari perusahaan ekspedisi.

BAB V

Bab ini merupakan akhir dari penulisan skripsi yang berisikan kesimpulan dan saran dari penulis berdasarkan pembahasan yang telah dilakukan.