

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Era digital ditandai dengan perkembangan teknologi, arus informasi yang cepat, hingga penggunaan teknologi dalam semua bidang kehidupan. Menurut Badan Perlindungan Konsumen Nasional (selanjutnya disebut BPKN), Di Indonesia sendiri pada tahun 2020, dengan jumlah populasi telah mencapai 268 juta penduduk, pengguna internet telah sebanyak 175,5 juta jiwa dan akan semakin bertambah seiring dengan waktu diikuti dengan kenaikan transaksi elektronik melalui *e-commerce*¹. *World Trade Organization* (WTO) mendefinisikan yang dimaksud dengan *e-commerce* melingkupi produksi, distribusi, pemasaran, penjualan dan pengiriman barang dan atau jasa secara elektronik².

Perkembangan dan kemajuan teknologi informasi yang demikian membuat adanya perbuatandi hukum yang baru yaitu yang dilakukan secara *virtual* (dunia maya) seperti adanya trasaksi elektronik³. Pasal 1 angka 2 Undang – Undang Nomor 11 Tahun 2008 jo Undang – Undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang Perubahan atas Undang – Undang Nomor 11 Tahun 2008 (selanjutnya disebut UU ITE) menjabarkan bahwa “transaksi elektronik adalah perbuatan hukum yang dilakukan dengan menggunakan komputer, jaringan komputer, dan/atau

¹Badan Perlindungan Konsumen Nasional. “3 Hal yang perlu digalakkan dalam upaya perlindungan konsumen di era digital”. (bpkn.go.id). diakses pada 30 Maret 2021, pukul 16.01 WIB.

² Dian Mega Erianti Renouw, *Perlindungan Hukum E-commerce*, Yayasan Taman Pustaka, Jakarta, 2017, hal 48

³ *Ibid*, hal 5.

media elektronik lainnya”. Transaksi elektronik ditandai dengan adanya suatu perikatan yang wajib dituangkan dalam kontrak elektronik oleh para pihak yaitu penjual dalam *e-commerce* dan pembeli. Transaksi elektronik *e-commerce* ini memerlukan sebuah tempat untuk melakukan transaksi berbasis pasar, yang dikenal sebagai *marketplace*⁴. Penjual dalam *e-commerce* ini dapat dikategorikan sebagai penyelenggara sistem elektronik, sesuai dengan ketentuan Pasal 1 angka 6a UU ITE jo Pasal yang melakukan kegiatan penyediaan, pengelolaan dan atau pengoperasian sistem elektronik baik sendiri maupun bersama sama.

Direktorat Jendral Aplikasi Informatika mengemukakan bahwa terdapat beberapa komponen yang harus ada dalam sebuah transaksi perdagangan *e-commerce* yaitu: 1) *online store* yang berkaitan dengan adanya toko *virtual* yang menjual produk kepada konsumen, 2) pihak – pihak yaitu penjual elektronik yang menjual barang atau jasa kepada konsumen dan pembeli elektronik selaku orang yang membayar untuk pembelian suatu produk, 3) *payment gateway* yaitu sebuah sistem pembayaran dari pembeli ke penjual, dan terakhir 4) Jasa pengiriman berkaitan dengan transportasi yang digunakan untuk pengangkutan dan mengirimkan barang⁵. Secara umum, ketentuan mengenai jual beli diatur dalam Pasal 1457 Kitab Undang - Undang Hukum Perdata (selanjutnya disebut KUHPerdata) yang mendefinisikan perjanjian jual beli sebagai “suatu perjanjian dengan mana pihak satu mengikatkan dirinya untuk menyerahkan suatu

⁴ Sari Mandiana, *Hukum Telematik*, UPH Surabaya, 2020, hal 3-4.

⁵ Kementerian Komunikasi dan Informatika RI Direktorat Jendral Aplikasi Informatika. “*Sistem e-Commerce dan Perlindungan Konsumen*”. (kominform.go.id), diakses 23 Juni 2021, pukul 22.30 WIB.

kebendaan, dan pihak lain untuk membayar harga yang telah dijanjikan.”

Perjanjian tersebut harus memenuhi syarat sahnya perjanjian dalam Pasal 1320

KUHPerdata yaitu:

1. Kesepakatan mereka yang mengikatkan dirinya
2. Kecakapan untuk membuat suatu perikatan
3. Suatu hal tertentu
4. Suatu sebab yang halal

Berkaitan dengan kewajiban para pihak, kewajiban pihak penjual diatur dalam Pasal 1473 sampai dengan 1512 KUHPerdata sedangkan kewajiban pihak pembeli diatur dalam Pasal 1513 hingga 1518 KUHPerdata.

Perlindungan hukum bagi konsumen di Indonesia, diatur dalam Undang – Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (selanjutnya disebut UU PK). Intisari tujuan adanya UU PK adalah untuk menciptakan sistem perlindungan terhadap konsumen. Pihak konsumen selaku pembeli memiliki hak – hak yang diatur dalam Pasal 4 UU PK sebagai berikut:

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

Kewajiban konsumen sebagaimana diatur dalam Pasal 5 UU PK yaitu:

- a. membaca atau mengikuti petunjuk informasi dan prosedur pemakaian atau pemanfaatan barang dan atau jasa, demi keamanan dan keselamatan
- b. beritikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang dan atau jasa
- c. membayar sesuai dengan nilai tukar yang disepakati
- d. mengikuti upaya penyelesaian hukum sengketa perlindungan konsumen secara patut

Di sisi lain, pihak pelaku usaha memiliki hak yang diatur dalam Pasal 6 UU PK sebagai berikut:

- a. hak untuk menerima pembayaran yang sesuai dengan kesepakatan mengenai kondisi dan nilai tukar barang dan atau jasa yang diperdagangkan
- b. hak untuk mendapatkan perlindungan hukum dari tindakan konsumen yang beritikad tidak baik
- c. hak untuk melakukan pembelaan diri sepatutnya di dalam penyelesaian hukum sengketa konsumen
- d. hak untuk rehabilitasi nama baik apabila terbukti secara hukum bahwa kerugian konsumen tidak diakibatkan oleh barang dan atau jasa yang diperdagangkan
- e. hak hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang – undangan lainnya.

Adapun terdapat kewajiban bagi pelaku usaha selaku penjual sebagaimana diatur dalam Pasal 7 UU PK sebagai berikut:

- a. beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya;
- b. memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan dan pemeliharaan;
- c. memperlakukan atau melayani konsumen secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
- d. menjamin mutu barang dan/atau jasa yang diproduksi dan/atau diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu barang dan/atau jasa yang berlaku;
- e. memberi kesempatan kepada konsumen untuk menguji, dan/atau mencoba barang dan/atau jasa tertentu serta memberi jaminan dan/atau garansi atas barang yang dibuat dan/atau yang diperdagangkan
- f. memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;

- g. memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian.

Selain berbagai kemudahan yang ditawarkan transaksi elektronik (*online*), terdapat peluang resiko yang dapat merugikan konsumen. Kasus *e-commerce* GrabToko contohnya, kasus bermula di awal Tahun 2021 dimana GrabToko telah melakukan perdagangan dan transaksi *online* terhadap 980 orang konsumennya dan yang merugikan konsumen dengan total Rp 17.000.000.000 Milyar (tujuh belas milyar rupiah). Selanjutnya pihak GrabToko selaku pelaku usaha pun menjanjikan bahwa barang yang dibelinya akan sampai beberapa hari setelah pembayaran. Namun kenyataannya, *customer service* GrabToko lalu terus menunda tanggal pengiriman. Terlebih lagi pihak GrabToko memiliki berbagai alasan untuk tidak melakukan pengiriman barang kepada konsumen. Tindakan GrabToko jelas sangat merugikan pihak konsumen terkait barang dan uang konsumen yang telah dibayarkan⁶.

Oleh sebab itu perlu dilakukan penelitian hukum untuk menghadapi resiko, bila pelaku usaha tidak memenuhi pesanan sesuai dengan kesepakatan sesuai yang diperjanjikan dengan konsumen, dan mengenal bentuk – bentuk nyata perlindungan konsumen dalam transaksi elektronik *e-commerce* yang diatur dalam UU ITE, UU PK dan jual beli dalam KUHPerdara. Berdasarkan latar belakang tersebut, maka skripsi ini diberi judul **“Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Terkait Wanprestasi Dalam E-Commerce GrabToko.”**

⁶ Emir Yanwardhana CNBC Indonesia, “Kisah Pilu Konsumen Grab Toko & Respons Cepat BPKN”, (cnbcindonesia.com), diakses 21 Maret 2021, pukul 21.18 WIB

1.2 Rumusan Masalah

Didasarkan latar belakang diatas, maka dapat dikemukakan rumusan masalah sebagai berikut: **“Adakah Bentuk Perlindungan Hukum bagi Konsumen yang Mengalami Kerugian Akibat Wanprestasi Dalam *E-commerce* GrabToko ?”**.

1.3 Tujuan Penelitian

1.3.1 Tujuan Akademik

Penelitian ini bertujuan untuk memenuhi salah satu syarat akademis sebelum memperoleh gelar Sarjana Hukum di Fakultas Hukum Universitas Pelita Harapan Kampus Surabaya.

1.3.2 Tujuan Praktis

1. Untuk mengetahui dan memahami pengaturan dan bentuk perlindungan hukum bagi konsumen yang mengalami kerugian akibat ingkar janji dalam transaksi elektronik jual beli online khususnya dalam Kasus GrabToko, ditinjau dari Undang Undang Perlindungan Konsumen Nomor 8 Tahun 1999 dan UU ITE.
2. Untuk mengetahui dan memahami pertanggung jawaban pihak GrabToko terhadap kerugian konsumen dalam transaksi elektronik.

1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi pembaca sebagai berikut:

1. Memberikan pemahaman dan wawasan yang lebih luas kepada pembaca khususnya dalam bidang perlindungan konsumen, terkait hak dan

keajiban konsumen dan pelaku usaha serta perbuatan yang dilarang dalam transaksi elektronik jual beli online dalam UU PK dan UU ITE.

2. Diharapkan dapat menjadi referensi dalam bidang hukum, dalam memutus perkara yang berkaitan dengan perlindungan konsumen terkait adanya tindakan ingkar janji dalam transaksi elektronik jual beli online.

1.5 Metode Penelitian

1.5.1 Tipe Penelitian

Tipe penelitian adalah penelitian yuridis normative, karena melalui kajian studi pustaka yaitu bahan hukum. Penelitian hukum normative adalah rangkaian proses penelitian hukum kepustakaan dengan meninjau aturan – aturan, prinsip, serta doktrin hukum untuk menjawab sebuah permasalahan hukum⁷.

1.5.2 Pendekatan Masalah

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini yaitu *Conceptual Approach* (pendekatan konseptual), *Statute Approach* (pendekatan Undang – Undang) serta *Case Approach* (pendekatan kasus). *Conceptual approach* atau pendekatan konseptual, yakni pendekatan yang didasari atas pandangan, doktrin – doktrin, dalam ilmu hukum untuk menemukan ide, konsep, hingga asas hukum yang terkait dengan problema yang dibahas⁸. *Statute approach* atau pendekatan perundang – undangan adalah pendekatan yang dilakukan dengan mendalami dan menganalisis semua Undang – Undang dan regulasi yang berkaitan dengan isu hukum yang dikaji⁹. Terakhir yaitu *Case approach*

⁷ Yeni Widowaty, *Bahan Ajar Metodologi Penelitian Hukum*, Universitas Muhammadiyah, Yogyakarta, 2019, hal 18

⁸ Peter Mahmud Marzuki, *Penelitian Hukum*, Kencana, Jakarta, 2005, hal 135.

⁹ *Ibid*, hal 133.

atau pendekatan kasus adalah pendekatan yang mengupas kasus – kasus berhubungan dengan problema yang dihadapi dalam masyarakat¹⁰.

1.5.3 Bahan Hukum

a. **Bahan hukum primer** adalah bahan yang utama dipakai dalam penelitian ini dan merupakan bahan hukum yang mengikat secara umum yaitu:

- a. Undang - Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UU PK)
- b. Undang - Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik, sebagaimana telah diubah dengan Undang – Undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang Perubahan atas Undang Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (UU ITE)
- c. Peraturan Pemerintah Nomor 71 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik (PP PSTE)
- d. Peraturan Pemerintah Nomor 80 Tahun 2019 tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik (PP PMSE)
- e. Peraturan Menteri Perdagangan Nomor 06/M-DAG/PER/2/2017 tentang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen jo Peraturan Menteri Perdagangan Nomor 72 Tahun 2020 tentang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen
- f. Kitab Undang Undang Hukum Perdata

b. **Bahan hukum sekunder** adalah bahan hukum yang memperjelas bahan hukum primer, mulai dari literatur, jurnal, hingga artikel dari media internet yang terkait dengan perlindungan hukum bagi konsumen dalam sebuah transaksi *e-commerce*.

1.5.4 Langkah Penelitian

a. **Pengumpulan Bahan Hukum**

¹⁰ Sari Mandiana, *Metode Penelitian Hukum*, UPH Surabaya, Surabaya, 2018, hal 9

Pengumpulan bahan hukum dimulai dari inventarisasi bahan hukum yaitu proses mengumulkan bahan – bahan hukum dalam perpustakaan yang diperlukan untuk kasus terkait. Kemudian dilakukan kualifikasi yaitu melakukan pengelompokkan terhadap bahan bahan hukum untuk meneliti kasus. Terakhir, melakukan sistemasi atas bahan hukum yaitu membaca bahan bahan hukum tersebut secara sistematis.

b. Analisis

Dalam penelitian yuridis normative dimana obyek kajiannya merupakan norma – norma hukum, maka untuk melakukan analisis penelitian ini menggunakan penalaran deduksi, yaitu cara berpikir penalaran yang dimulai dari hal yang umum yakni Peraturan Perundang – Undangan sehingga mendapat kesimpulan yang bersifat khusus yang dapat diaplikasikan untuk menyelesaikan permasalahan hukum.¹¹ Kemudian dilakukan penafsiran terhadap pasal – pasal dan literatur, untuk mendapatkan jawaban yang sah. Macam penafsiran yang digunakan dalam penelitian ini adalah penafsiran sistematis dan penafsiran otentik. Penafsiran sistematis adalah penafsiran untuk memperoleh pengertian yang lebih mendalam dengan cara memperhatikan susunan pasal yang saling berhubungan dengan pasal – pasal terkait, yang ada di dalam undang – undang itu sendiri maupun di undang undang lainnya. Penafsiran otentik adalah penafsiran yang pasti terhadap arti kata yang ditentukan dalam perundang – undangan itu sendiri¹².

¹¹ B. Bachtiar, *Metode Penelitian Hukum*, UNPAM Press, Tangerang, 2019, hal 28.

¹² Sari Mandiana, *Op cit*, 2021, hal 8.

1.6 Pertanggungjawaban Sistematika

Pertanggungjawaban sistematika dari penelitian skripsi ini terdiri dari 4 (empat) bab dan setiap bab terbagi lagi menjadi beberapa sub bab yakni:

BAB I. PENDAHULUAN. Bab ini merupakan awal penulisan skripsi dengan mengemukakan kasus terjadinya ingkar janji bagi pembeli online melalui GrabToko. Sedangkan konsumen sudah memiliki perlindungan hukum dan UU ITE sudah mengatur pelaksanaan dan tanggung jawab tiap pihak. Selanjutnya bab ini mengulas pula rumusan masalah, tujuan penelitian dan metode penelitian yang digunakan dengan tipe penelitian yuridis normative.

BAB II. PENGERTIAN DAN HAKEKAT TRANSAKSI ELEKTRONIK DAN PERLINDUNGAN KONSUMEN. Bab ini terbagi dalam tiga sub bab. Sub bab 2.1 pengertian transaksi elektronik serta pihak pihak yang terkait. Sub bab ini mengupas pengertian transaksi elektronik serta pihak pembeli (konsumen) dan pihak penjual (produsen) serta marketplace. Sub bab 2.2 hak dan kewajiban penjual dan pembeli menurut KUHPerdara dan UU ITE. Bab ini mengutarakan pihak pihak terkait dalam jual beli menurut BW dan UU ITE beserta akibat hukumnya. Sub bab 2.3 perlindungan pembeli online (konsumen) menurut UU ITE dan UU Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Sub bab ini mengutarakan ketentuan ketentuan perlindungan hukum bagi konsumen menurut Peraturan Perundang – Undangan ini.

BAB III. BENTUK PERLINDUNGAN KONSUMEN YANG MENGALAMI KERUGIAN WANPRESTASI OLEH PIHAK GRABTOKO. Bab ini dibagi menjadi dua sub bab. Sub bab 3.1 Kronologis Kasus ingkar janji Oleh GrabToko, akan dijelaskan secara runtut awal terjadinya kasus ingkar janji yang dilakukan oleh pihak GrabToko sehingga merugikan para konsumen. Sub bab 3.2 Langkah Hukum bagi Konsumen dan Pertanggungjawaban Pelaku Usaha (Pihak GrabToko) yang Merugikan Konsumen Akibat Wanprestasi dalam *E-commerce*. Elektronik oleh Pihak GrabToko Dalam sub bab ini, menjelaskan tentang langkah hukum yang dapat dilakukan konsumen dari tindakan pelaku usaha yang dapat merugikan serta tanggung jawab pelaku usaha akibat ingkar janji.

BAB IV. PENUTUP. Dalam bab ini terdiri dari dua sub bab yaitu kesimpulan dan saran. Sub bab 4.1 Simpulan yang memberikan jawaban ringkas dari rumusan masalah. Bab ini mengutarakan mengenai hakekat transaksi elektronik dan perlindungan konsumen, beserta langkah langkah hukum yang dapat dilakukan konsumen yang mengalami ingkar janji dalam transaksi elektronik. Sub bab 4.2 Saran merupakan rekomendasi yang dapat diharapkan apabila terjadi kasus yang serupa, dan memberikan langkah – langkah aplikatif yang dapat diterapkan dalam kasus ingkar janji yang merugikan pelaku usaha lainnya.