

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Manusia dari setiap negara di dunia merupakan makhluk sosial yang sudah tidak diragukan lagi pasti membutuhkan manusia lainnya untuk hanya sekedar berinteraksi, bersosialisasi, bertukar informasi, hingga melakukan hubungan serius seperti transaksi dan jual beli. Interaksi yang dilakukan antar manusia tersebut dapat dipicu oleh banyak alasan, salah satu alasan yang banyak menjadi dasar dari masyarakat untuk melakukan interaksi adalah apabila interaksi tersebut membawa keuntungan bagi dirinya sendiri dan orang lain. Dalam hal untuk membawa keuntungan bagi dirinya sendiri dan orang lain, manusia memiliki metode-metode tertentu.

Salah satu metode yang dapat dianggap ampuh untuk menggapai tujuan tersebut tidak lain adalah melakukan perdagangan barang elektronik maupun. Kumpulan manusia yang kemudian akan dilebur menjadi masyarakat tersebut melakukan perdagangan dengan posisi antara sebagai konsumen ataupun sebagai produsen atau penyedia jasa. Dalam beberapa posisi tersebutlah baru manusia dapat saling memberikan dampak satu sama lainnya maupun dampak tersebut diberikan sekedar hanya kepada orang lain maupun diberikan kepada masyarakat.

Salah satu indikator bahwa interaksi antar manusia dapat membawa keuntungan ialah apabila terdapat transaksi yang disetujui kedua belah pihak dalam interaksi tersebut. Objek dalam transaksi tersebut pun tergantung dari *supply and*

demand dari kedua belah pihak, misalnya seperti transaksi atau jual-beli barang komoditas, barang mewah, dan dapat saja terjadi transaksi atau jual-beli informasi terkait suatu hal. Namun dalam arus perkembangan zaman, perdagangan secara tradisional mulai tidak diminati oleh masyarakat terutama anak-anak muda dengan generasi yang lebih baru. Hal tersebut dikarenakan perdagangan secara tradisional tidak menawarkan hal-hal seperti kemudahan akses, kecepatan dalam transaksi, dan jual beli dengan menghemat waktu dan energi. Perdagangan tradisional mulai ditinggalkan dan digantikan oleh perdagangan secara *online* yang menawarkan transaksi yang cepat dan efektif sehingga dapat menghemat waktu dan energi, kemudian menawarkan kemudahan akses yang mana perdagangan *online* tersebut bisa diakses melalui gadget dari manapun dan kapanpun selama masih terhubung oleh sinyal *internet*.

Masyarakat yang hidup dalam arus globalisasi tersebut kini mengenal ada beberapa tipe perdagangan. Jenis perdagangan yang lebih dikenal oleh masyarakat yaitu antara perdagangan secara tradisional maupun secara modern, dalam hal perdagangan tradisional maka cara transaksi dan tipe elektronik yang disediakan merupakan cara yang kuno dan tanpa melalui akses internet. Sedangkan dalam hal perdagangan secara modern maka sistem transaksi yang disediakan dan barang yang tersedia sudah lebih modern, mewah, dan serba cepat. Perdagangan secara modern juga lebih banyak diminati oleh dari berbagai kalangan, mulai dari pemerintah, masyarakat, *entrepreneur*, dan *investor*. Perdagangan modern yang lebih diminati tersebut tentu saja dapat menciptakan jurang yang sangat lebar antara perdagangan modern itu sendiri yang semakin tumbuh dan berkembang, dengan

perdagangan tradisional yang semakin dilupakan dan tidak diminati.

Pada era *modern* 4.0 ini, dalam hal metode bertransaksi masyarakat dapat dilihat lebih condong dan lebih merasa tertarik untuk melakukan transaksi secara *modern* dan *online*. Hal tersebut tidak berarti belanja secara *online* akan memenuhi ekspektasi dari masyarakat sebagai pembeli secara penuh dan tidak berarti juga belanja secara *online* akan secara akurat menyediakan barang elektronik sesuai dengan ketentuan yang terdapat dalam toko *online* tersebut. Sebelum membahas terkait transaksi secara *modern* dan *online* lebih dalam lagi, akan lebih baik apabila dasar-dasar dari perdagangan dan transaksi dapat diketahui dengan jelas. Definisi dari perdagangan sendiri sudah dijelaskan dalam Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2014 tentang Perdagangan (selanjutnya disebut sebagai UU Perdagangan), bahwa merupakan tatanan kegiatan yang terkait dengan transaksi barang didalam negeri maupun luar negeri untuk mendapatkan sesuatu yang disebut dengan imbalan. Berikut merupakan definisi dari perdagangan menurut UU Perdagangan, sedangkan transaksi sendiri merupakan suatu perbuatan hukum.

Seiring berjalannya waktu dengan berkembangnya perdagangan melalui sistem elektronik, dalam hal ini Pemerintah menerbitkan substansi hukum yang mengatur terkait transaksi elektronik dalam Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik. Penyusunan UU ITE adalah gabungan dari dua RUU, RUU Tindak Pidana Teknologi Informasi dari Universitas Padjajaran dan RUU *E-Commerce* dari Universitas Indonesia.¹ Pada tahun 2003

¹ Sherly Nelsa Fitri, "Politik Hukum Pembentukan Cyber Law Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik di Indonesia", Jurnal Justisia: Jurnal Ilmu Hukum, Perundang-undangan, dan Pranata Sosial, Vol. 7 No.1, 2022, hlm. 113

kedua RUU tersebut digabung menjadi satu naskah RUU untuk dibahas di DPR. Bagian pertama dari UU ITE terkait *e-commerce* mengatur tentang *market place*, nama *domain*, tanda tangan elektronik baik yang digital (mengandung algoritma *private* dan *public key infrastructure*) maupun *non digital* (*scan* tanda tangan, *password*, pin, dan sidik jari).

Pembentukan dan kelahiran dari Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi Dan Transaksi Elektronik sendiri memiliki banyak tujuan, salah satu dari tujuannya ialah, memanfaatkan teknologi dan informasi untuk perdagangan dan pertumbuhan perekonomian negara dalam rangka mewujudkan kesejahteraan rakyat itu sendiri. Pada tahun 2016, UU ITE telah mengalami satu kali revisi dengan diterbitkannya Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik. Dari 54 pasal ada 7 ketentuan yang direvisi, diantaranya penegasan soal delik pencemaran nama baik adalah delik aduan, dimana pada ketentuan sebelumnya merupakan delik umum.

Pada Tahun 2024, UU ITE kembali mengalami perubahan kedua yang tertuang dalam Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2024 Tentang Perubahan Kedua Atas UU Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik. Dalam perubahan kedua beberapa diantaranya mengubah peraturan terkait pasal pencemaran nama baik, ancaman pribadi, penambahan pasal perlindungan anak, menghapus pasal sertifikasi elektronik asing, dan lain-lain. Perubahan kedua UU ITE tidak mengubah pasal yang signifikan dengan kaitannya dengan transaksi elektronik,

Menurut Pasal 1 angka 2 UU ITE telah merumuskan dan menjelaskan bahwasanya transaksi elektronik tetap dianggap sebagai perbuatan hukum juga, tetapi perbuatan hukum tersebut dilakukan dengan bantuan teknologi seperti *hardware* dan *software* dari komputer, dan juga menggunakan *internet* dan *server*. Perbuatan hukum sendiri memiliki banyak sudut pengertian, menurut Sudarsono, perbuatan hukum merupakan setiap perbuatan yang sebab dan akibatnya telah diatur oleh hukum.² Sedangkan R. Soeroso memiliki perspektif yang sedikit lebih luas dimana beliau menjelaskan bahwa, perbuatan hukum merupakan perbuatan subjek hukum yang akibatnya diatur oleh hukum, kemudian akibat tersebut dapat dianggap sebagai kehendak dari pihak-pihak yang telah melakukan perbuatan hukum tersebut.³

Pelaku dalam hal melakukan perdagangan secara umum terbagi menjadi pihak konsumen, produsen dan distributor. Para pihak tersebut untuk melakukan transaksi diperlukan sebelumnya untuk melakukan perjanjian terkait barang elektronik yang akan diperjual belikan. Melakukan suatu perbuatan hukum yang disebut sebagai perjanjian memang hal yang sangat mudah, tetapi memenuhi ketentuan-ketentuan dari perjanjian tersebut merupakan suatu hal yang berbeda. Dalam era modern ini terutama, lebih banyak lagi dimana perbuatan hukum seperti perjanjian itu dengan mudahnya dibuat, tetapi tidak selalu dapat ditepati isi-isi ketentuannya.

Perjanjian sendiri merupakan momen dimana suatu subjek hukum berjanji

² Yunasril A., *Dasar-Dasar Ilmu Hukum*. Jakarta : Sinar Grafika. h. 55.

³ Yunasril A., *Loc. cit*

untuk mengikat diri ke subjek hukum lainnya, perjanjian tersebut berisikan janji-janji yang belum disetujui dan dipenuhi yang kemudian akan melekat pada para subjek hukum tersebut. Perjanjian juga akan mengikat meskipun bentuknya secara lisan maupun tertulis, tetapi perjanjian yang dibuat secara tertulis akan lebih memberikan kepastian hukum, dalam hal kepastian hukum akan lebih mengikat lagi apabila perjanjian dibuat di depan notaris, dan/atau pengadilan. Perjanjian sendiri dapat dikatakan sah apabila perjanjian tersebut sudah memenuhi persyaratannya. Sebuah perjanjian yang diatur dalam Pasal 1320 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (selanjutnya disebut sebagai KUH Perdata). Berdasarkan Pasal 1320 KUH Perdata sendiri, terdapat syarat 4 perjanjian antara lain, sepakat mereka yang mengikatkan dirinya, cakap dalam melakukan perbuatan hukum, memiliki suatu hal tertentu, dan suatu sebab yang halal.

Sepakat mereka yang mengikatkan dirinya dalam syarat perjanjian merupakan asas konsensualisme. Asas konsensualisme dalam Pasal 1320 KUH Perdata memiliki makna “kemauan” dari para subjek hukum untuk saling mengikatkan diri. Sepakat yang dimaksud di sini merupakan persetujuan dan kemauan para subjek hukum terhadap hal-hal yang terdapat dalam perjanjian. Cakap dalam melakukan perbuatan hukum dalam syarat perjanjian tersebut menjelaskan bahwa individu dapat dikatakan cakap apabila sudah dewasa dan tidak ditaruh dalam pengampuan, dalam hal ini individu yang akan mengikatkan dirinya harus sudah matang dalam melakukan keputusan. Terdapat juga ciri-ciri individu yang tidak dapat mengikatkan dirinya ke perjanjian, hal terkait individu yang tidak cakap dalam hukum tersebut dijabarkan dalam Pasal 1330 KUH Perdata. Suatu hal

tertentu dalam syarat perjanjian adalah selain subjek hukum yang terikat dalam perjanjian harus jelas, objek hukum dalam perjanjian juga harus jelas. Berdasarkan Pasal 1332 sampai dengan Pasal 1334 KUH Perdata, objek dalam perjanjian tersebut juga dapat berupa barang yang dapat diperdagangkan, memiliki jenis objek yang jelas, jumlah barang dapat dihitung, barang akan ada di kemudian hari, dan bukan suatu warisan yang belum terbuka.

Seiring dengan berjalannya waktu dan perkembangan peradaban manusia, bentuk-bentuk kerja sama atau transaksi yang didasari dari suatu perjanjian yang dilakukan juga berkembang semakin banyak macamnya dan semakin kompleks. Mengikuti era *modern*, transaksi saat ini dapat dilakukan melalui *internet*. *Internet* sendiri merupakan salah satu bidang dari ilmu pengetahuan modern yang terdiri dari jaringan global komputer atau bisa disebut sebagai *server*, dan perangkat keras yang saling terhubung yang memfasilitasi transmisi dan pertukaran informasi melalui banyak sistem yang kompleks atau bisa disebut rumit.

Secara sederhana, *internet* merupakan wadah berskala global agar pengguna *internet* yang tidak lain merupakan manusia dapat menggunakan *internet* tersebut untuk berkomunikasi, bertukar informasi, bahkan melakukan transaksi. *Internet* kemudian digunakan untuk melakukan transaksi secara cepat oleh banyak orang, meskipun *internet* dapat mempercepat proses transaksi antar manusia, hal tersebut juga membawa beberapa kekurangan seperti ketidakakuratan spesifikasi barang elektronik yang ditampilkan di *internet* dengan barang elektronik yang sudah sampai ke tangan konsumen.

Masyarakat dari semua negara di dunia ini telah beradaptasi dengan *internet*

yang telah dianggap lebih efisien, efektif, dan serba cepat. Adaptasi oleh masyarakat tersebut juga menimbulkan kebiasaan baru seperti bertransaksi secara *online* atau bisa disebut sebagai *online shopping*. *Online Shopping* sebagai kebiasaan baru dan bisa juga dijadikan alternatif untuk transaksi jual beli secara tradisional atau tatap muka, pilihan untuk melakukan transaksi secara *online* tentu saja dapat dipilih oleh manusia dari berbagai umur, mulai dari anak kecil sampai orang tua, akan tetapi dengan adanya perkembangan zaman secara pesat, pasti terdapat juga hambatan-hambatan bagi sebagian kecil masyarakat maupun sebagai konsumen ataupun sebagai produsen untuk dapat mengikuti dan beradaptasi secara baik dengan kemajuan zaman.

Online Shop sendiri merupakan salah satu bentuk dari *Electronic Commerce* atau bisa disebut sebagai *E-Commerce* yang merupakan salah satu model bisnis dimana bisnis tersebut menonjolkan pertukaran informasi dan transaksi bisnis yang bersifat *paperless*, melalui *e-mail*, *Electronic Data Interchange (EDI)*, *electronic funds transfer*, dan teknologi lainnya berbasis jaringan.⁴ Dalam *e-commerce* sendiri terdapat beberapa model bisnis, dan *online shop* sendiri termasuk model bisnis dimana bisnis tersebut memusatkan informasi mengenai produk dan jasa dari beberapa produsen pada satu titik sentral yaitu adalah lapak *online shop*nya sendiri. Hal tersebut juga dapat disebut sebagai model bisnis *Marketplace Concentrator*, beberapa contoh *marketplace* ialah seperti, *facebook marketplace*, *shopee*, *tokopedia*, *lazada*, *zalora*, dan sejenisnya.

⁴ Mahir Pradana, "Klasifikasi Bisnis E-Commerce Di Indonesia", MODUS Vol.27 (2), hlm. 163-164

Adanya kemajuan teknologi dalam bertransaksi elektronik tidak terlepas dari beberapa fenomena di mana perjanjian yang telah dibuat, secara sengaja atau tidak sengaja tidak ditepati atau bahkan dilecehkan, seperti dalam kejadian dimana seorang wanita yang melakukan pembelian sebuah *handphone* di sebuah *online shop* senilai RP. 2.500.000,- (dua juta lima ratus ribu rupiah), tetapi yang sampai ditangan seorang wanita tersebut sebagai konsumen hanyalah kotak *handphone* yang berisikan banyak batu batu didalamnya, hal tersebut sangat tidak sesuai dengan isi perjanjian dari deskripsi sebuah toko di platform *online shop* tersebut.⁵

Berdasarkan ilustrasi terkait yang telah dijelaskan, maka penulis tertarik untuk membuat penelitian hukum dengan judul “PERLINDUNGAN KONSUMEN DALAM TRANSAKSI E- COMMERCE ATAS KETIDAKSESUAIAN BARANG YANG DITERIMA” untuk penulisan skripsi ini.

1.2 Rumusan Masalah

Adapun perumusan masalah dalam penulisan skripsi antara lain sebagai berikut:

1. Bagaimana Pengaturan Hukum Positif Indonesia Terkait Perlindungan Konsumen Dalam Transaksi *E-Commerce*?
2. Bagaimana Perlindungan Konsumen Dalam Transaksi *E-Commerce* Atas Ketidakesesuaian Barang Elektronik Yang Diterima?

⁵ Dyah Mulyaningtyas, “Beli HP RP 2,5 Juta Di *Online Shop*, Wanita Ini Malah Dapat Kotak Berisi Batu”, <https://www.liputan6.com/hot/read/4694788/beli-hp-rp-25-juta-di-online-shop-wanita-ini-malah-dapat-kotak-berisi-batu?page=2>, diakses pada tanggal 20 Juni 2024

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan uraian perumusan masalah diatas, adapun yang menjadi tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk menganalisis pengaturan hukum positif indonesia terkait perlindungan konsumen dalam transaksi *e-commerce*
2. Untuk menganalisis perlindungan konsumen dalam transaksi e-commerce atas ketidaksesuaian barang elektronik yang diterima

1.4 Manfaat Penelitian

Berdasarkan uraian tujuan penelitian diatas, adapun yang menjadi manfaat penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis: sebagai pengembangan ilmu hukum, membantu dalam memahami konsep perlindungan konsumen dalam konteks e-commerce, termasuk bagaimana hukum positif mengatur hak dan kewajiban pihak-pihak yang terlibat dalam transaksi *online*.
2. Manfaat Praktis: Memberikan informasi kepada konsumen mengenai cara melindungi diri mereka dalam transaksi *online*, meningkatkan kesadaran dan pengetahuan mereka.

1.5 Pertanggungjawaban Sistematika Penulisan

Untuk memudahkan dalam pembahasan dan untuk memberikan gambaran yang jelas mengenai keseluruhan penulisan penelitian ini maka penulis akan

menguraikan sistematika penulisan ini terdiri dari 4 bab yaitu sebagai berikut:

Bab I merupakan Pendahuluan memuat gambaran singkat mengenai isi skripsi yang terdiri dari Latar Belakang, Perumusan Masalah, Manfaat Penelitian, Tujuan Penelitian, dan Sistematikan Pertanggungjawaban.

Bab II merupakan Tinjauan Pustaka yang memuat tinjauan teoritis dan tinjauan konseptual.

Bab III merupakan Metode penelitian yang memuat Jenis Penelitian, Jenis Sumber Hukum, Perolehan Sumber Hukum, Jenis Pendekatan, Analisis

Bab IV merupakan Hasil penelitian dan analisis yang memuat hasil penelitian, Analisis Rumusan Masalah 1, dan Analisis Rumusan Masalah 2.

Bab V merupakan Penutup memuat kesimpulan dan saran skripsi.

