

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Perkembangan teknologi informasi yang telah merubah semua kebiasaan masyarakat dalam melakukan transaksi jual beli *online*. Kebiasaan yang dilakukan oleh masyarakat sebelumnya melakukan transaksi jual beli secara langsung atau tatap muka tetapi, kini perlahan zaman telah banyak berubah menjadi sebuah gaya baru yaitu transaksi jual beli melalui internet atau secara *online*.¹ Transaksi jual beli online merupakan cara baru dalam melakukan suatu kegiatan transaksi online dengan memanfaatkan kemajuan sebuah teknologi informasi yang sedang terjadi saat ini. Transaksi *online* ini berkembang di masyarakat sebagai dampak dari adanya perkembangan teknologi informasi yang semakin canggih serta semakin meningkatkan jumlah penggunaan internet. Di Indonesia mulai penggunaan oleh beberapa perusahaan *Ecommerce* atau lebih dikenalnya dengan sebutan *E-Commerce*. *E-Commerce* juga merupakan suatu kontak transaksi antara pelaku usaha dengan para konsumen dengan menggunakan media internet dan tidak hanya memberikan kemudahan terhadap para konsumen tetapi, memudahkan para pelaku usaha dalam memasarkan produk-produknya serta berpengaruh pada hemat biaya dan waktu.²

Mulai dari perkembangan teknologi informasi itu sendiri dan telah menciptakan perubahan sosial, ekonomi, dan budaya. Di Indonesia sendiri juga mendapatkan dampak positif dan negatif, salah satunya yaitu menimbulkan permasalahan hukum terkait penyampaian informasi dan transaksi online.³

Jual beli adalah suatu persetujuan yang dimana pihak yang satu mengikatkan dirinya untuk menyerahkan suatu barang yang dijualnya, dan pihak yang lain yaitu konsumen untuk membayar harga yang sudah dijanjikan.⁴ Jual beli juga merupakan

¹ Rifan Adi Nugraha, Jamaluddin Mukhtar dan Hardika Fajar Ardianto, *Pelindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Transaksi Online*, Serambi Hukum, 2015, hlm.91

² Daniel Alfredo Sitorus, *Perjanjian Jual Beli Melalui Internet (E-commerce) Ditinjau dari Aspek Hukum Perdata*, Harian Republika, 2015, hlm. 4

³ Juni Abdul Halim Barkatullah, *Urgensi Perlindungan Hukum Terhadap Hak-Hak Konsumen Dalam Transaksi E-Commerce*, Cita Hukum, 2010, Vol.2. hlm.12.

⁴ Kitab Undang-Undang Hukum Perdata, Tentang Jual Beli, Pasal. 1457

sebuah aktivitas yang dilakukan oleh masyarakat dalam perekonomian baik itu sebagai produsen ataupun konsumen. Produsen dan konsumen sangatlah berkaitan atau saling membutuhkan satu sama lainnya karena saling mengikat diri dengan cara melakukan jual beli. Perjanjian merupakan sesuatu yang menimbulkan perikatan yang dimana di dalam perjanjian tersebut terdapat antara dua pihak yang terlibat yaitu pihak yang mempunyai hak, dan pihak yang mempunyai kewajiban. Adapun empat syarat sah nya suatu perjanjian sebagai berikut :

1. Kesepakatan yang mengikat antara kedua belah pihak
2. Kecakapan dalam membuat suatu perikatan
3. Suatu pokok persoalan tertentu
4. Suatu sebab yang tidak terlarang⁵

Konsumen adalah setiap orang pemakai barang atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lainnya dan tidak untuk diperdagangkan⁶ sedangkan pelaku usaha yaitu yang merupakan setiap orang perseorangan atau badan usaha, baik yang berbentuk badan hukum maupun yang bukan badan hukum serta didirikan dan berkedudukan atau melakukan kegiatan dalam wilayah hukum di Negara Republik Indonesia, baik sendiri maupun bersama-sama melalui perjanjian menyelenggarakan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi⁷ selain itu kewajiban bagi pelaku usaha pelaku usaha juga harus memberikan informasi dengan benar, jelas dan jujur mengenai masalah kondisi barang serta jaminan barang atau jasa dan memberikan penjelasan kepada konsumen, serta perbaikan dan pemeliharannya. Pelaku usaha harus juga menerapkan ketentuan standar mutu barang yang ingin dijual berdasarkan perundang-undangan yang berlaku.⁸

Para pelaku usaha dan para konsumen melakukan transaksi jual beli online melalui media *online* seperti *Lazada*, *Shopee*, *Instagram* dan *Facebook*. Faktor yang mendorong para pelaku usaha yang dapat menekan biaya pemasaran, distribusi dan sebagainya sehingga para pelaku usaha juga hanya memerlukan modal yang relatif

⁵ Kitab Undang – Undang Hukum Perdata, Tentang Syarat Sah Perjanjian, Pasal 1320

⁶ Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta, PT. RajaGrafindo Persada, 2018, hlm. 4

⁷ *Ibid*, hlm. 8

⁸ Eli Wuri Dewa, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Yogyakarta, Graha Ilmu, 2015, hlm. 58.

cukup sedikit dalam menjalankan suatu usahanya ataupun bisnisnya sedangkan faktor lainnya adalah yang mendorong para konsumen melakukan transaksi jual beli *online* karena melalui transaksi jual beli *online* ini para konsumen mendapatkan manfaat serta kemudahan antara lain yaitu :

1. Pembeli tidak perlu keluar rumah. Karena kemacetan di jalan raya bisa menjadikan orang tidak mau datang ke toko. Selain itu alasan yang lainnya banyak waktu yang terbuang sia-sia di jalan, maka dari itu belanja online menjadi lebih efektif untuk berbelanja.
2. Rata-rata produk yang ditawarkan di toko *online* harganya murah dan terjangkau
3. Pembeli bisa mensurvei produk-produk dan membandingkan harga lebih mudah
4. Layanan belanja *online* ini relatif cepat
5. Belanja *online* bisa dilakukan oleh pembeli kapanpun dan dimanapun dalam 24 jam
6. Melalui transaksi jual beli *online* ini cukup dengan mengklik atau mengakses situs-situs yang menawarkan barang-barang yang kita butuhkan atau diinginkan.
7. Hemat waktu
8. Hemat uang transport

Ada pun sebuah permasalahan hukum atau kekurangan dari jual beli *online* yang dimaksud yaitu terjadinya penipuan oleh pelaku usaha dalam kegiatan jual beli yang dilakukan secara *online* ini. Mengingat pembelian ini melalui transaksi jual beli *online* dilakukan oleh para pelaku usaha dan para konsumen yang tidak bertatap muka secara langsung serta tidak saling mengenal satu sama lain, dan jual beli *online* ini hanya dilakukan dengan rasa kepercayaan saja dari para pihak yaitu pelaku usaha dan konsumen. Permasalahan yang juga dapat terjadi pada jual beli *online* atau transaksi online ini antara lain, kualitas barang yang dipesan tidak sesuai dengan apa yang dijanjikan oleh para pelaku usaha serta waktu pengiriman tidak sesuai dengan waktu yang telah disepakati oleh kedua belah pihak, dalam proses pengiriman barang ini juga

rawan terjadinya kerusakan. Permasalahan lainnya yaitu barang yang dipesan dan dibayar oleh para konsumen tidak dikirim oleh pelaku usaha. Lalu tingginya tingkat pengaduan konsumen di Indonesia terhadap penipuan jual beli *online* yang tentunya perlu mendapatkan perhatian lebih. Dalam hal ini berarti para konsumen dalam melakukan transaksi jual beli *online* memerlukan perlindungan secara hukum apabila terjadi permasalahan dikemudian hari.

Perlindungan konsumen adalah keseluruhan asas-asas atau kaidah-kaidah hukum yang mengatur hubungan dan masalah antara berbagai pihak satu sama lain berkaitan dengan barang dan jasa konsumen, dalam pergaulan hidup.⁹ Menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 “ Perlindungan Konsumen, adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen.¹⁰ Konsumen juga berhak mendapatkan kompensasi dan ganti rugi apabila barang tidak sesuai dengan sebagai mestinya.¹¹ Diharapkan sebagai benteng untuk meniadakan suatu Tindakan sewenang – wenangnya yang dapat merugikan pelaku usaha hanya demi untuk kepentingan perlindungan konsumen saja.¹²

Ketika terjadinya jual beli *online* melalui *Instagram* dimana pelanggaran tersebut dilakukan oleh pelaku usaha dapat dijelaskan bahwa kenyataannya pelaku usaha yang menjual barang atau jasanya secara *online* kerap mencantumkan harga dan gambar harus sesuai dengan apa yang dijanjikan dan tidak boleh berbeda dengan apa yang telah dicantumkan sebelumnya, sehingga banyak konsumen yang merasa dirugikan mengenai bagaimana upaya hukum yang harus ditempuh untuk menyelesaikan masalah tersebut¹³. Lemahnya kedudukan konsumen terhadap para pelaku usaha dalam melakukan transaksi jual beli *online* melalui *Instagram*, tentu sangat merugikan para konsumen dan telah melanggar hak-hak konsumen yang diatur dalam Pasal 4 Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dan Pasal 5 Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik.

⁹ Mukti Fajar, Reni Budi Setianingrum, Muhammad Annas, *Hukum Perlindungan Konsumen dan Persaingan Usaha*, Yogyakarta, Pustaka Pelajar, 2019, hlm. 7

¹⁰ Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo, *Op. Cit*, hlm. 1

¹¹ https://www.hukumonline.com/klinik/detail/ulasan/t50bf69280b1ee/perlindungan-konsumen-dala-e-commerce#_ftn2, diakses pada, 14 Oktober 2020

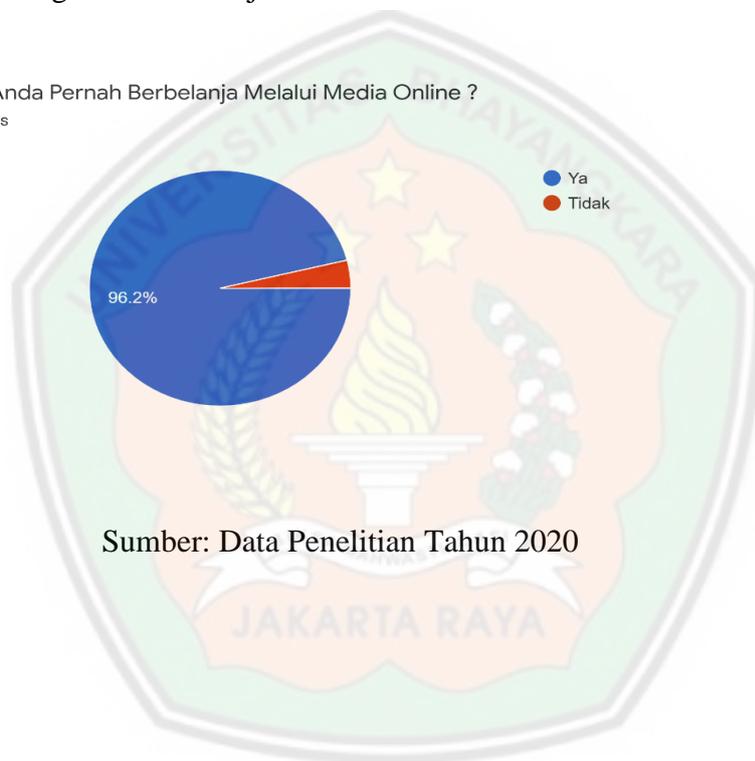
¹² Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo, *Op. Cit*, hlm. 2

¹³ Gunawan Widjaja dan Ahmad Yani, *Hukum Tentang Perlindungan Konsumen*, Jakarta, Gramedia Pustaka Utama, 2002, hlm. 2

Perlindungan konsumen dalam transaksi jual beli *online* melalui *Instagram* ini sangatlah diperlukan, selain itu konsumen memiliki hak-hak yang penting dan harus ditegakkan. Hal ini juga untuk menumbuhkan sebuah rasa kesadaran terhadap para pelaku usaha bahwa pentingnya perlindungan konsumen sehingga timbullah sikap yang jujur dan bertanggung jawab serta amanah dalam berusaha.¹⁴

Diagram 1.1 Belanja Melalui Media *Online*

Apakah Anda Pernah Berbelanja Melalui Media Online ?
52 responses



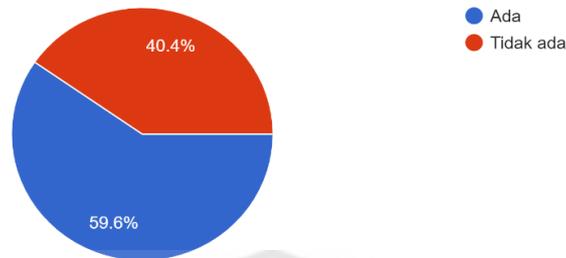
Sumber: Data Penelitian Tahun 2020

¹⁴ Imam Sjahputra, *Perlindungan Konsumen dalam Transaksi Elektronik*, Bandung, Alumni, 2010, hlm. 10

Diagram 1.2 Kasus Belanja Melalui Media Online Yang Tidak Sesuai Ekspektasi

Adakah Pengalaman anda dalam berbelanja online yang tidak sesuai ekspektasi sehingga anda merasa rugi?

52 responses

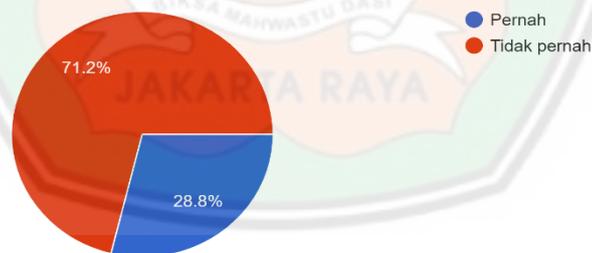


Sumber: Data Penelitian Tahun 2020

Diagram 1.3 Kasus Belanja Melalui Media *Online* Yang Barang Sampai Tidak Datang dan Merasa Di tipu

Pernahkah anda tertipu pada saat berbelanja melalui online?

52 responses



Sumber: Data Penelitian Tahun 2020

Berdasarkan data Diagram 1.1, Diagram 1.2 dan Diagram 1.3 peneliti mendapatkan hasil bahwa masyarakat telah banyak belanja melalui media online dan Diagram 1.2 dan Diagram 1.3 membuktikan bahwa banyak konsumen yang dirugikan dan merasa ditipu karena barang yang tidak sesuai dengan ekspektasi sehingga para konsumen merasa sangat dirugikan oleh pelaku usaha yang tidak jujur dan tidak

bertanggung jawab serta telah melanggar hak-hak konsumen yang diatur dalam Pasal 4 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dan Pasal 5 Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 Tentang Informasi dan Transaksi.

Berdasarkan uraian diatas mendorong keingintahuan penulis untuk mengkaji lebih jauh mengenai perlindungan konsumen, sehingga penulis memilih judul : **PERLINDUNGAN KONSUMEN JUAL BELI ONLINE MELALUI INSTAGRAM BERDASARKAN UNDANG-UNDANG NOMOR 19 TAHUN 2016 TENTANG INFORMASI DAN TRANSAKSI ELEKTRONIK**

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, diketahui permasalahan yang akan dibahas dalam karya tulis peneliti adalah mengenai Perlindungan Konsumen Terhadap Jual Beli *Online* Melalui *Instagram* Berdasarkan Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik. Peneliti akan menggunakan google form dan mewawancarai narasumber sebanyak 3 (tiga) orang untuk pengumpulan data-data yang dibutuhkan dikarya tulis penulis.

Menurut data yang di dapat, melihat diagram 1.1, diagram 1.2 dan diagram 1.3 dapat dikatakan bahwa masyarakat telah banyak belanja melalui media *online Instagram* akan tetapi di dalam jual beli melalui media *online Instagram* masih minim perlindungan konsumen dan Diagram 1.2 membuktikan bahwa banyak konsumen yang dirugikan karena barang yang tidak sesuai dengan ekspektasi dan Diagram 1.3 barang sampai tidak datang sehingga para konsumen merasa sangat ditipu dan dirugikan oleh pelaku usaha yang tidak jujur dan tidak bertanggung jawab serta telah melanggar hak-hak konsumen yang diatur dalam Pasal 4 Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dan Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik.

1.3 Perumusan Masalah

1. Bagaimanakah perlindungan hukum terhadap transaksi jual beli melalui media *online instagram* yang dilihat dari Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik.?
2. Bagaimanakah upaya penyelesaian terhadap transaksi jual beli melalui media *online Instagram* yang dilihat dari dari Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik ?

1.4 Tujuan dan Manfaat Penelitian

1.4.1 Tujuan Penelitian

Sesuai dengan permasalahan di atas, maka tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui perlindungan konsumen terhadap jual beli melalui media *online Instagram* Menurut Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik.
2. Untuk mengetahui bagaimana upaya penyelesaian transaksi jual beli melalui media *online Instagram* Menurut Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik.

1.4.2 Manfaat Penelitian

a. Manfaat Teoritis

Hasil Penelitian ini dapat bermanfaat serta menambah wawasan mengenai ilmu pengetahuan dalam bidang hukum khususnya dalam perlindungan hak konsumen terhadap jual beli melalui media *online Instagram* menurut pasal 4 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

b. Manfaat Praktis

Hasil Penelitian ini dapat memberikan pengetahuan tentang perlindungan konsumen terhadap jual beli melalui media *online Instagram* Menurut Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik.

1.5 Kerangka Teoritis, Kerangka Konseptual, dan Kerangka Pemikiran

1.5.1 Kerangka Teoritis

1. Perlindungan Hukum

Perlindungan Hukum, adalah upaya yang dilakukan oleh penegak hukum untuk melindungi hak-hak dari subjek hukum agar hak-hak tersebut tidak dilanggar. Dimana, penegak hukum menjalankan ketentuan hukum yang berlaku. Menurut pendapat Satjipto Rahardjo, perlindungan hukum yaitu memberikan suatu pengayoman terhadap hak asasi manusia yang telah dirugikan orang lain atau pelaku usaha serta perlindungan itu sendiri diberikan oleh masyarakat agar menikmati semua hak-hak yang telah diberikan oleh hukum¹⁵ Sedangkan menurut pendapat C.S.T. Kansil, perlindungan hukum yaitu upaya hukum yang diwajibkan diberikan oleh para aparat penegak hukum untuk memberikan rasa yang aman, baik secara pikiran ataupun fisik dari gangguan serta ancaman dari pihak manapun.¹⁶ Philipus M. Hadjon juga berpendapat, perlindungan hukum yaitu Tindakan melindungi serta memberikan pertolongan kepada para subjek hukum, dengan menggunakan perangkat hukum.¹⁷

Perlindungan hukum juga merupakan sebuah konsep yang universal dari negara hukum. Pada dasarnya, perlindungan hukum itu

¹⁵ Satjipto Rahardjo, *Ilmu Hukum*, Bandung, PT. Citra Aditya Bakti, 2000, hlm.54

¹⁶ C.S.T. Kansil, *Pengantar Ilmu Hukum dan Tata Hukum Indonesia*, Jakarta, Balai Pustaka, 1989, hlm.102.

¹⁷ Philipus M. Hadjon, *Pengantar Hukum Administrasi Indonesia*, Yogyakarta, Gajah Mada University Press, 2011, hlm. 10

terdiri dari dua bentuk, yaitu perlindungan hukum preventif dan perlindungan hukum represif yaitu : Perlindungan Hukum Preventif diartikan sebagai pencegahan. Perlindungan hukum preventif ini sangat besar artinya bagi tindak pemerintah yang didasari kepada kebebasan bertindak dengan adanya perlindungan hukum yang preventif pemerintah terdorong untuk bersikap hati-hati dalam mengambil keputusan. Bentuk perlindungan hukum preventif dalam peraturan perundang-undangan demi mencegah terjadinya suatu pelanggaran dan untuk memberikan batasan-batasan dalam melakukan suatu kewajiban. Perlindungan Hukum Represif juga berfungsi menyelesaikan sengketa yang muncul akibat adanya suatu pelanggaran. Perlindungan ini juga merupakan perlindungan akhir yang merupakan pemberian sanksi terhadap pelanggaran yang telah dilakukan.

2. Teori Kepastian Hukum

Teori Kepastian hukum, Menurut Jan Michiel Otto yaitu sebagai kemungkinan bahwa dalam situasi tertentu :

1. Aturan -aturan yang jelas (jernih), yaitu konsisten dan mudah diperoleh, diterbitkan oleh serta telah diakui karena (kekuasaan) negara.
2. Instansi-instansi pemerintah juga menerapkan aturan-aturan hukum secara konsisten juga tunduk serta taat kepadanya.
3. Masyarakat secara prinsip yaitu juga menyesuaikan perilaku terhadap aturan tersebut.
4. Hakim-hakim peradilan mandiri serta tidak berpikir menerapkan suatu aturan-aturan hukum tersebut secara konsisten dan sewaktu mereka menyelesaikan sengketa hukum.
5. Keputusan peradilan secara konkrit yang telah dilaksanakan

Teori Kepastian Hukum, Menurut Sudikno Mertokusumo, Kepastian Hukum sebuah jaminan bahwa hukum tersebut harus dijalankan dengan cara yang baik. Kepastian Hukum menghendaki upaya pengaturan hukum dalam perundang-undangan yang dibuat oleh pihak yang

berwenang, sehingga aturan-aturan itu memiliki aspek yuridis yang dapat menjamin adanya kepastian bahwa hukum berfungsi sebagai suatu peraturan yang harus ditaati.¹⁸

1.5.2 Kerangka Konseptual

Pada kerangka konseptual, penulis ini juga didukung oleh kerangka yang merumuskan definisi-definisi tertentu yang berhubungan dengan judul yang diangkat sebagai berikut :

a. Perlindungan Konsumen,

Segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen.¹⁹ Diharapkan sebagai benteng untuk meniadakan suatu tindakan sewenang-wenangnya yang dapat merugikan pelaku usaha hanya demi untuk kepentingan perlindungan konsumen saja.²⁰

b. Konsumen

Menurut Az. Nasution, konsumen adalah setiap orang yang mendapatkan secara sah atau menggunakan barang dan jasa untuk suatu kegunaan tertentu.²¹

c. Jual Beli

Suatu persetujuan dengan mana pihak yang satu mengikatkan dirinya untuk menyerahkan suatu barang, dan pihak yang lain untuk membayar harga yang dijanjikan.²² Jual beli juga merupakan sebuah aktivitas yang dilakukan oleh masyarakat dalam perekonomian baik itu sebagai produsen ataupun konsumen.

d. Pelaku Usaha

Setiap orang perseorangan atau badan usaha, baik yang berbentuk badan hukum maupun bukan badan hukum yang didirikan dan

¹⁸ Asikin Zainal, *Pengantar Tata Hukum Indonesia*, Jakarta, Rajawali Press, 2012, hlm. 28

¹⁹ Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo, *Op. Cit.*, hlm. 1

²⁰ Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo, *Op. Cit.*, hlm.2

²¹ Az Nasution, *Konsumen dan Hukum: Tinjauan Sosial Ekonomi dan Hukum Pada Perlindungan Konsumen Indonesia*, Jakarta, Pustaka Sinar Harapan, 1995, hlm. 69

²² Kitab Undang-Undang Hukum Perdata, Tentang Jual Beli, Pasal. 1457

berkedudukan atau melakukan kegiatan dalam wilayah hukum Negara Republik Indonesia, baik sendiri maupun bersama-sama melalui perjanjian menyelenggarakan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi.²³



²³ Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo, *Op.Cit*, hlm.8

1.5.3 Kerangka Pemikiran

Berikut ini adalah kerangka berpikir dalam penelitian ini dapat dilihat pada gambar dibawah ini:



1.5.4 Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian di Kampus II Universitas Bhayangkara Jakarta Raya Bekasi Utara.

1.6 Sistematika Penulisan

Untuk mempermudah dalam pembahasan ini agar lebih menjadi terarah, penulis menggunakan sistematika pembahasan yang dimulai dari pendahuluan dan diakhiri dengan penutup. Adapun sistematikanya adalah sebagai berikut :

I. PENDAHULUAN

Bab ini berisi latar belakang, identifikasi Masalah, Perumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, kerangka teoritis, konseptual, dan pemikiran, dan sistematika penulisan.

II. TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini menjelaskan mengenai bahan-bahan Pustaka terkait secara sistematis yang benar-benar berhubungan dengan perlindungan konsumen terhadap jual beli *online*.

III. METODE PENELITIAN

Bab ini berisikan tentang bagaimana metode penelitian normatif (penelitian yang berdasarkan perundang-undangan) serta metode penelitian empiris (lapangan/wawancara) kasus dan data penelitian lain yang ditemukan berdasarkan data yang ada baik dalam perundang – undangan maupun kasus yang ada.

IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab ini membahas tentang perlindungan hak konsumen terhadap jual beli melalui media *online Instagram* Menurut Undang – Undang Nomor 8 Tahun 1999 dan membahas tentang upaya proses penyelesaian transaksi jual beli melalui media *online Instagram*.

V. PENUTUP

Bab ini merupakan simpulan dan saran dari hasil penelitian yang penulis lakukan selama pembuatan skripsi ini.

DAFTAR PUSTAKA

