

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Perkembangan zaman saat ini sangat cepat, salah satunya dibidang perkembangan teknologi dan informasi yang telah membawa dunia perekonomian dengan menggunakan ekonomi digital. Semakin banyak kegiatan yang dilakukan melalui internet sebagai media. Perkembangan teknologi dan informasi menimbulkan suatu inovasi baru tanpa batas, jarak, waktu serta wilayah geografis. Masyarakat dapat melakukan berbagai aktivitas tanpa saling bertatap muka sehingga memiliki ruang gerak yang luas dalam melakukan aktivitas. Perkembangan teknologi dan informasi berdampak penting dalam bidang perdagangan, perkembangan tersebut dapat dilihat dari segi pemanfaatan perdagangan dengan menggunakan internet.

Kini hampir setiap orang menggunakan alat-alat teknologi komunikasi dan informasi dan menikmati keuntungan dan kemudahan melalui teknologi tersebut. Internet, misalnya, membawa tata-ekonomi berbagai negara, termasuk Negara Kesatuan Republik Indonesia (NKRI), memasuki babak baru dan kultur baru yakni *digital-economy* (ekonomi-digital) seperti misalnya perdagangan elektronik atau *electronic commerce (e-commerce)*.<sup>1</sup>

Transaksi elektronik pada *e-commerce* dasarnya merupakan suatu proses membeli, mengirim (*transfer*), tukar menukar produk, jasa dan/atau informasi dengan menggunakan media internet, banyak keuntungan yang ditawarkan yang tidak dapat diperoleh dan mempunyai perbedaan sifat dari bertransaksi konvensional. Perkembangan transaksi perdagangan elektronik tidak hanya terjadi di negara-negara maju akan tetapi juga terjadi di negara-negara berkembang seperti Indonesia.

---

<sup>1</sup> Dian Mega Erianti Renouw, *Perlindungan Hukum E-Commerce*, Jakarta : Pramuka Grafika, 2016, hlm.1.

Adapun 4 langkah dalam melakukan transaksi perdagangan elektronik :

1. Mencari produk yang diinginkan.
2. Memesan produk yang diinginkan.
3. Melakukan pembayaran terhadap produk yang diinginkan.
4. Melakukan pengiriman barang.

Menurut Undang- Undang Nomor 19 Tahun 2016 Tentang Perubahan Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik Pasal 1 angka 2 menjelaskan Transaksi Elektronik adalah perbuatan hukum yang dilakukan dengan menggunakan komputer, jaringan komputer, dan/atau media elektronik lainnya.

Cakupan *e-commerce* menurut *World Trade Organization* (WTO) meliputi bidang produksi, distribusi, pemasaran, penjualan, dan pengiriman barang dan atau jasa melalui elektronik, sedangkan *OECD (Organization For Economic Cooperation and Development)* menjelaskan bahwa *e-commerce* adalah transaksi berdasarkan proses dan transaksi data secara elektronik.<sup>2</sup>

Konsumen terbagi menjadi tiga :

- a. Konsumen adalah setiap orang yang mendapatkan barang atau jasa digunakan untuk tujuan tertentu.
- b. Konsumen-antara adalah setiap orang yang mendapatkan barang dan/atau jasa untuk digunakan dengan tujuan membuat barang/jasa lain atau untuk diperdagangkan (tujuan komersial).
- c. Konsumen-akhir adalah setiap orang alami yang mendapatkan dan menggunakan barang dan/atau jasa untuk tujuan memenuhi kebutuhan hidupnya pribadi, keluarga dan atau rumah tangga dan tidak diperdagangkan kembali (non-komersial).<sup>3</sup>

---

<sup>2</sup>Ibid., hlm. 16.

<sup>3</sup> Az. Nasution, *Hukum Perlindungan Konsumen Suatu Pengantar*, Jakarta : Diadit Media, 2007, hlm. 29.

Dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen menerangkan mengenai konsumen akhir yang terdapat dalam Pasal 1 angka 2. Perdagangan elektronik lebih mengarah pada klausula baku.

Klausula baku adalah setiap aturan atau ketentuan dan syarat-syarat yang telah dipersiapkan dan ditetapkan terlebih dahulu secara sepihak oleh pelaku usaha yang dituangkan dalam suatu dokumen dan/atau perjanjian yang mengikat dan wajib dipenuhi oleh konsumen menurut Undang-Undang Perlindungan Konsumen Nomor 8 Tahun 1999 pasal 1 angka 10 tentang Perlindungan Konsumen.

Keuntungan dalam penggunaan transaksi perdagangan elektronik ini meliputi keuntungan bagi pelaku usaha atau penjual dan keuntungan bagi konsumen atau pembeli dalam segi bisnis 24 jam, hemat biaya, pihak ketiga, kecepatan pengiriman, efisiensi sumber daya manusia serta memudahkan mengumpulkan informasi mengenai produk dan atau jasa. Bahwa tidak dapat dipungkiri masyarakat dapat dengan mudah untuk melakukan transaksi jual beli secara *online* (*e-commerce*), dimana transaksi jual beli ini tidak dilangsungkan dengan tatap muka antara penjual dan pembeli, sehingga perdagangan elektronik dapat menimbulkan resiko dalam pihak pelaku usaha maupun pihak konsumen.

Kemungkinan untuk timbulnya kecurangan serta kekeliruan menjadi masalah utama yang perlu penanganan sehingga transaksi elektronik dalam *e-commerce* menimbulkan dampak negatif. Dirasakan dampak negatif terhadap konsumen misalnya, produk yang dijual tidak sesuai dengan standar, produk yang dikirim tidak sesuai dengan yang disepakati, ketidaktepatan waktu menyerahkan dalam pengiriman barang serta hal-hal yang tidak sesuai dengan kesepakatan.

Dampak bagi produsen, mengakibatkan kesulitan untuk mendeteksi apakah pembeli yang hendak memesan adalah pembeli yang sesungguhnya atau

bukan, serta pembeli dapat memanipulasi jumlah *transfer*. Transaksi ini juga menimbulkan hak dan kewajiban yang harus dipenuhi oleh para pihak dimana para pihak yang terlibat harus memberikan suatu prestasi.

Beberapa model dalam perdagangan elektronik yaitu bisnis dengan bisnis, bisnis dengan karyawan, bisnis dengan konsumen, bisnis dengan negara, usaha negara dengan pemerintah, pemerintah dengan pemerintah, pemerintah dengan rakyat, konsumen dengan konsumen, konsumen dengan sektor bisnis.

Setiap Penyelenggara Sistem Elektronik harus menyelenggarakan Sistem Elektronik secara andal dan aman serta bertanggung jawab terhadap beroperasinya Sistem Elektronik sebagaimana mestinya, yang tercantum dalam Undang- Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik Pasal 15 ayat (1).

Ketentuan dalam Pasal 15 ayat (1) yang menentukan bahwa “Atas kesalahan dan atau kelalaian penyelenggara telekomunikasi yang menimbulkan kerugian maka pihak-pihak yang dirugikan berhak mengajukan tuntutan ganti rugi kepada penyelenggara telekomunikasi.<sup>4</sup>

Resiko yang paling besar dalam transaksi elektronik pada *e-commerce* terdapat dalam konsumen, dengan kata lain hak - hak konsumen lebih mudah dilanggar oleh pelaku usaha karena tidak terjadinya pertemuan secara nyata dengan pelaku usaha dan konsumen serta para pelaku usaha memberikan patokan atau yang sering disebut dengan klausula baku terhadap barang yang diperdagangkan sehingga para konsumen harus menerima perjanjian yang dibuat oleh pelaku usaha karena jika para konsumen menolak maka tidak akan menerima barang yang diinginkan.

Berikut contoh kasus dalam perdagangan elektronik berdasarkan putusan nomor 612/Pid.Sus/2018/PN Pdg, kejadian ini terjadi di lingkungan Komplek Griya Mawar Sembada Blok F No. 11, Kel. Kampung Lapai, Kec. Nanggalo,

---

<sup>4</sup> Sjahdeini, Sutan Remi, *E-Commerce Tinjauan Dari Perspektif Hukum*, Yayasan Pengembangan Hukum Bisnis (YPHB), "Jurnal Hukum Bisnis," Vol. 12, 2001, hlm. 26.

Padang. Dalam kasus ini yang menjadi terdakwa bernama EDI SIREGAR. Bahwa EDI SIREGAR selaku pemilik usaha dalam penjualan kosmetik merk HN dimana kosmetik yang terdakwa edarkan atau jual berbentuk krim siang, krim malam, serta tonik dan sabun. Bahwa kosmetik tersebut dibeli pelaku usaha di Pasar Amla yang kemudian dikemas ulang oleh pelaku dan mengedarkan atau menjualnya kepada konsumen secara *online* melalui Instagram Gita *Beauty Care* serta pelaku usaha dalam menjual kosmetik ini tanpa dilengkapi izin edar dari Balai Besar Pengawas Obat dan Makanan (BPOM). Jika dilihat dari putusan nomor 612/Pid.Sus/2018/PN Pdg, peneliti melihat ada ketidaksesuaian dalam hal perdata bahwa di dalam penjualan yang dilakukan oleh pelaku usaha dengan sengaja memproduksi atau mengedarkan sediaan farmasi dan/atau alat kesehatan yang tidak memenuhi standar dan/atau persyaratan keamanan khasiat atau kemanfaatan dalam hal tersebut terjadi perbuatan melawan hukum karena adanya kerugian yang ditimbulkan pelaku usaha kepada konsumen terhadap barang yang diperdagangkannya.

Contoh kasus lainnya pada perdagangan elektronik yang merugikan konsumen terhadap barang yang dikirim tidak sesuai dengan yang telah disepakati, seperti dalam laporan Fredy Leoagni Nantama (26) warga Jalan Candimas 1 Kalipancur, Semarang, Jawa Tengah, yang laporannya di Kepolisian Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu Porestabes Semarang, Fredy melaporkan Sisilia atas dugaan penipuan, karena dia mengaku mengirimkan uang sebesar Rp. 4.200.000,- (empat juta dua ratus ribu rupiah) sudah dikirim untuk membayar Iphone 6 melalui situs internet. Setelah mencari tahu tentang spesifikasi ponsel itu, Fredy langsung sepakat untuk membeli barang itu dari Sisilia dan langsung sepakat mengirim uang ke nomor rekening yang diberikan, tetapi setelah barang diterima Fredy, malah berisi dua buah lipstick mainan.<sup>5</sup> Maraknya kasus pada perdagangan elektronik yang merugikan konsumen

---

<sup>5</sup> <https://www.merdeka.com/peristiwa/cerita-cerita-apes-orang-belanja-online-barang-tak-sesuai-pesanan/beli-iphone-6-dikirim-lipstik-mainan.html> diakses pada tanggal 01 Juli 2015 Pukul 06:00WIB.

terhadap barang yang dikirim tidak sesuai dengan yang telah disepakati perlu adanya perlindungan hukum yang melindungi konsumen dalam berbelanja lewat perdagangan elektronik.

Menurut Hondius merumuskan perjanjian baku sebagai konsep janji-janji tertulis yang disusun tanpa membicarakan isi dan lazimnya dituangkan dalam perjanjian yang sifatnya tertentu.<sup>6</sup> Walaupun secara teoritis yuridis, klausula baku tidak memenuhi ketentuan undang-undang dan ditolak keberadaannya sebagai perjanjian oleh beberapa ahli hukum, namun kenyataannya kebutuhan masyarakat terhadap klausula baku berjalan ke arah yang berlawanan dengan keinginan hukum.<sup>7</sup>

Menurut Undang- Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik Pasal 9 menjelaskan bahwa, Pelaku Usaha yang menawarkan produk melalui Sistem Elektronik harus menyediakan informasi yang lengkap dan benar berkaitan dengan syarat kontrak, produsen, dan produk yang ditawarkan.

Karakteristik klausula baku meliputi perjanjian yang dibuat secara sepihak oleh mereka yang posisinya lebih kuat dari konsumen, konsumen sama sekali tidak dapat dilibatkan untuk menentukan isi dalam perjanjian, konsumen terpaksa menerima isi perjanjian karena yang didorong oleh faktor kebutuhan serta dibuat secara tertulis. Dalam arti pihak yang membuat klausula baku terutama pelaku usaha harus memberikan informasi yang memuat kondisi atau deskripsi suatu barang serta informasi yang menjelaskan hal tertentu mengenai syarat sahnya perjanjian yang telah dikesepakati.

Larangan dalam klausula baku yang dilakukan oleh pelaku usaha dalam menerapkan klausula baku apabila, menyatakan pengalihan serta menolak dalam hal tanggung jawab dan penyerahan kembali barang yang dibeli oleh

---

<sup>6</sup> Suryatmo, *Hukum dan Advokasi Konsumen*, Bandung : Citra Aditya Bakti, 1999, hlm. 93.

<sup>7</sup> Ahmad Miru, dan Sutarman Yudo, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta :Raja Grafindo Persada, 2004, hlm. 117.

konsumen karena tidak sesuai dengan yang telah disepakati. Dalam kenyataannya masih banyak pelaku usaha yang tidak memberikan deskripsi suatu barang yang ditawarkan dan melanggar dengan ketentuan yang telah disepakati sehingga menimbulkan kerugian terhadap konsumen.

Kerugian yang ditimbulkan pelaku usaha merupakan perbuatan melawan hukum yang terpenuhinya suatu unsur perbuatan melawan hukum karena memperdagangkan barang yang tidak sesuai dengan standar dan melakukan kesalahan pengiriman barang yang dilakukan pelaku usaha bahwa telah melanggar yang sudah dikesepakati oleh para pihak.

Perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen.<sup>8</sup>

Penegakan hukum bagi perlindungan konsumen dalam perdagangan elektronik merupakan bagian terpenting. Dalam hal ini konsumen-antara merupakan pelaku usaha yang menggunakan konsep jual beli dengan menggunakan media internet. Diperlukannya perlindungan hukum dalam perdagangan elektronik untuk melindungi konsumen dalam hal memperdagangkan barang yang tidak sesuai dengan standar dan kesalahan pengiriman barang yang dilakukan oleh pelaku usaha.

Cakupan perlindungan konsumen dalam transaksi perdagangan elektronik yaitu perlindungan terhadap syarat-syarat yang diberlakukannya tidak adil terhadap konsumen dan perlindungan terhadap kemungkinan barang yang diperdagangkan tidak sesuai dengan standar dan terjadinya kesalahan pengiriman barang yang diserahkan kepada konsumen tidak sesuai dengan yang telah disepakati.

Untuk mencapai dalam perlindungan konsumen maka harus melindungi para kepentingan dalam pihak yang terkait, memberikan perlindungan terhadap konsumen dari informasi-informasi yang tidak jelas dan menyesatkan,

---

<sup>8</sup> Maman Suherman, *Aspek Hukum Dalam Ekonomi Global*, Ghilia Indonesia, 2002, hlm.70.

menciptakan unsur keterbukaan akses informasi serta dapat menjamin kepastian hukum yang dilakukan oleh pelaku usaha.

Tujuan hukum adalah untuk mewujudkan keadilan, kemanfaatan dan kepastian hukum.<sup>9</sup> Segala kegiatan dalam transaksi perdagangan elektronik terutama melibatkan pelaku usaha dengan konsumen.

Berdasarkan uraian kasus diatas, maka peneliti tertarik untuk meneliti dan menulis karya ilmiah (skripsi) dengan judul **“Perbuatan Melawan Hukum Dalam Transaksi Elektronik Dikaitkan Dengan Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik Dan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.”**

## 1.2 Identifikasi Dan Perumusan Masalah

### 1.2.1 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, peneliti akan membatasi penelitian pada transaksi elektronik dalam hal pelaku usaha yang memperdagangkan barang yang tidak sesuai dengan standar dan barang yang dikirim tidak sesuai dengan yang telah disepakati. Bahwa dalam pasal 8 ayat (1) huruf a dan e menjelaskan bahwa pelaku usaha dilarang memproduksi dan/atau memperdagangkan barang dan/atau jasa yang tidak memenuhi atau tidak sesuai dengan standar yang dipersyaratkan dan ketentuan peraturan perundang-undangan dan tidak sesuai dengan mutu, tingkatan, komposisi, proses pengolahan, gaya, mode, atau penggunaan tertentu sebagaimana dinyatakan dalam label atau keterangan barang dan/atau jasa tersebut sebagaimana ditentukan dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen dan pasal 28 ayat (1) menjelaskan bahwa setiap orang dengan sengaja dan tanpa hak menyebarkan berita bohong dan menyesatkan yang mengakibatkan kerugian konsumen dalam Transaksi Elektronik sebagaimana ditentukan dalam Undang-Undang

---

<sup>9</sup> Achmad Ali, *Menguak Tabir Hukum*, Jakarta : Gunung Agung, 2000, hlm.85.

Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik. Terhadap hal ini konsumen mempunyai hak untuk mendapatkan perlindungan hukum dalam transaksi elektronik.

### **1.2.2 Rumusan Masalah**

Adapun yang menjadi pokok permasalahan yang akan dibahas dalam penelitian ini, sebagai berikut :

1. Mengapa perbuatan yang dilakukan pelaku usaha dalam barang yang diperdagangkan tidak sesuai dengan standar dan dalam hal terjadinya barang yang dikirim tidak sesuai dengan yang telah disepakati merupakan perbuatan melawan hukum dalam transaksi elektronik pada *e-commerce*?
2. Upaya hukum apa yang dapat dilakukan konsumen dalam barang yang diperdagangkan tidak sesuai dengan standar dan dalam hal terjadinya barang yang dikirim tidak sesuai dengan yang telah disepakati yang dilakukan pelaku usaha yang terjadi dalam transaksi elektronik pada *e-commerce*?

## **1.3 Tujuan Dan Manfaat Penelitian**

### **1.3.1 Tujuan Penelitian**

1. Untuk mengetahui perbuatan yang dilakukan pelaku usaha dalam memperdagangkan barang yang tidak sesuai dengan standar dan memberikan barang yang tidak sesuai dengan yang telah disepakati dalam transaksi elektronik pada *e-commerce* merupakan perbuatan melawan hukum.
2. Untuk mengetahui upaya hukum yang dapat dilakukan konsumen dalam barang yang diperdagangkan tidak sesuai dengan standar dan dalam hal terjadinya barang yang dikirim tidak sesuai dengan yang telah disepakati yang dilakukan pelaku usaha dalam transaksi elektronik pada *e-commerce*.

### **1.3.2 Manfaat Penelitian**

#### **1. Manfaat Teoritis**

Diharapkan hasil penelitian untuk mengembangkan ilmu pengetahuan di bidang hukum.

#### **2. Manfaat Praktis**

Diharapkan hasil penelitian sebagai bahan masukan bagi para pihak yang melakukan transaksi elektronik dalam perdagangan elektronik dengan memperhatikan hak-hak serta kewajiban-kewajiban dalam hal untuk memberikan perlindungan secara komprehensif.

## **1.4 Kerangka Teoritis, Konsepsional, Dan Pemikiran**

### **1.4.1 Kerangka Teoritis**

Teori-teori yang digunakan dalam kerangka teoritis penelitian ini untuk sebagai pisau analisis meliputi diantaranya :

#### **a. Teori *Pacta Sunt Servanda***

Yang dimaksud dengan teori *pacta sunt servanda* (yang arti harfiyahnya adalah “kontrak itu mengikat”) adalah suatu teori yang berasal dan berkembang dalam tradisi hukum Eropa Kontinental, yang mengajarkan bahwa terhadap suatu kontrak yang dibuat secara sah dan sesuai hukum yang berlaku, serta sesuai pula dengan kebiasaan dan kelayakan, sehingga diasumsi sebagai kontrak yang dibuat dengan itikad baik, maka klausula-klausula dalam kontrak seperti itu mengikat para pihak yang membuatnya, dimana kekuatan mengikatnya setara dengan kekuatan mengikatnya sebuah undang-undang, dan karenanya pula pelaksanaan kontrak seperti itu tidak boleh baik merugikan pihak lawan dalam kontrak maupun

merugikan pihak ketiga di luar para pihak dalam kontrak tersebut.<sup>10</sup>

Teori *Pacta Sunt Servanda* ini pertama kali diperkenalkan oleh Grotius yang kemudian mencari dasar pada sebuah hukum perikatan dengan mengambil prinsip-prinsip hukum alam, khususnya kodrat. Bahwa seseorang yang mengikatnya diri pada sebuah janji mutlak untuk memenuhi janji tersebut (*promissorum implendorum obligati*).<sup>11</sup>

Perjanjian tersebut tidak boleh diputuskan secara sepihak tanpa adanya persetujuan dari para pihak. Bahwa di dalam transaksi elektronik, pelaku usaha menggunakan perjanjian baku atau klausula baku meskipun dalam *e-commerce* menggunakan klausula baku akan tetapi pelaku usaha harus menjelaskan secara rinci mengenai barang yang dijual sehingga tidak menimbulkan kerugian terhadap konsumen. Apabila perjanjian tersebut menimbulkan itikad tidak baik dan kerugian yang dilakukan oleh pelaku usaha terhadap konsumen, maka konsumen dapat menuntut ganti kerugikan akibat perbuatan melawan hukum yang dilakukan oleh pelaku usaha sesuai dengan hukum yang berlaku melalui campur tangan pengadilan atau campur tangan pihak yang berkompeten.

#### b. Asas Kepercayaan

Ajaran kepercayaan menurut J.J.M. Maeijer, memberikan tekanan bukan pada kehendak pihak yang melakukan perbuatan, melainkan sepenuhnya terfokus pada kepercayaan

---

<sup>10</sup> Munir Fuady, *Teori-Teori Besar (Grand Theory) Dalam Hukum*, Jakarta : Prenadamedia Group, 2013, hlm.210.

<sup>11</sup> Harry Purwanto, *Keberadaan Asas Pacta Sunt Servanda Dalam Perjanjian Internasional*, Jurnal Berkala Fakultas Hukum Universitas Gadjah Mada, Mimbar Hukum Vol.21 Nomor 1. Mimbar Hukum, 2009, hlm.28.

(atau pengharapan) yang mucul pada pihak yang bereaksi terhadap apa yang telah dinyatakan.<sup>12</sup> Kepercayaan sebagaimana dimaknai tersebut di atas, dipahami sebagai faktor yang menentukan kekuatan mengikat suatu perjanjian.<sup>13</sup>

Bawa transaksi elektronik dalam *e-commerce* termasuk dalam salah satu asas yaitu asas kepercayaan, dimana para pihak tidak bertemu secara langsung melainkan dengan menggunakan media elektronik. Pelaku usaha harus mampu membuat rasa nyaman untuk konsumen karena adanya konsumen yang merasa ragu dalam transaksi perdagangan elektronik dan dapat membangun kepercayaan konsumen dari segi informasi produk yang jelas serta produk yang berkualitas, transaksi pembayaran terjamin, serta memberikan pelayanan pengiriman barang yang aman dan barang yang dikirim sesuai dengan yang telah disepakati. Dan dalam perdagangan online dapat dikenal mengenai perjanjian sepihak atau kalusula baku, perjanjian-perjanjian yang dibuat menggunakan sistem elektronik.

Klausula baku adalah setiap aturan atau ketentuan dan syarat-syarat yang telah dipersiapkan dan ditetapkan terlebih dahulu secara sepihak oleh pelaku usaha yang dituangkan dalam suatu dokumen dan/atau perjanjian yang mengikat dan wajib dipenuhi oleh konsumen. Pandangan klausula baku mengenai perdagangan elektronik, pelaku usaha yang memperdagangkan barang yang tidak sesuai dengan standar dan melakukan kesalahan pengiriman barang, berarti konsumen tidak dapat menuntutnya namun dalam

---

<sup>12</sup> Herlien Budiono, *Asas Keseimbangan bagi Hukum Perjanjian Indonesia: Hukum Perjanjian Berlandaskan Asas-Asas Wigati Indonesia*, Bandung : PT. Citra Aditya Bakti, 2006, hlm. 394.

<sup>13</sup> Muhammad Syaifuddin, *Hukum Kontrak: Memahami Kontrak dalam Perspektif Filsafat, Teori, Dogmatik, dan Praktik Hukum (Seri Pengayaan Hukum Perikatan)*, Bandung : Penerbit Mandar Maju, 202, hlm. 100.

faktanya bukan berarti konsumen tidak dapat melakukan apapun, klausula baku boleh dibuat tetapi tidak boleh melepaskan tanggungjawabnya sebagai pelaku usaha.

Asas kepercayaan dalam transaksi elektronik pada *e-commerce* menjadi tombak utama bagi pelaku usaha karena, konsumen akan membeli suatu produk secara *online*. Terhadap hal tersebut pelaku usaha telah melakukan perbuatan melawan hukum karena terpenuhinya unsur yang menimbulkan kerugian terhadap konsumen.

#### **1.4.2 Kerangka Konsepisional**

Kemudian pada bagian ini peneliti akan mendeskripsikan beberapa konsep yang terkait dalam penelitian ini :

- a. Konsumen adalah semua individu dan rumah tangga yang membeli atau memperoleh barang atau jasa untuk dikonsumsi pribadi.<sup>14</sup> Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia “Konsumen adalah pemakai barang hasil produksi (bahan pakaian, makanan, dsb) : kepentingan pun harus diperhatikan, penerimaan pesan iklan, pemakai jasa (pelanggan, dsb).
- b. Menurut Pasal 1 angka 3 Undang-Undang Perlindungan Konsumen bahwa, “Pelaku Usaha adalah setiap orang perseorangan atau badan usaha, baik yang berbentuk badan hukum maupun bukan badan hukum yang didirikan dan berkedudukan atau melakukan kegiatan dalam wilayah hukum negara Republik Indonesia, baik sendiri maupun bersama-sama melalui perjanjian menyelenggarakan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi”.
- c. Hukum perlindungan konsumen adalah keseluruhan asas-asas dan kaidah-kaidah yang mengatur dan melindungi konsumen dalam hubungan dan masalah penyediaan dan penggunaan produk konsumen

---

<sup>14</sup> Philip Kotler, *Principles of Marketing*, Jakarta : Erlangga, 2000, hlm.166.

antara penyedia dan penggunaannya dalam penghidupan masyarakat. Tegasnya hukum perlindungan konsumen merupakan keseluruhan peraturan perundang-undangan serta putusan-putusan hakim yang substansinya mengatur mengenai kepentingan konsumen.<sup>15</sup>

- c. *E-Commerce* adalah suatu proses berbisnis dengan menggunakan teknologi elektronik antara perusahaan, konsumen, dan masyarakat berupa transaksi elektronik, dan pertukaran/penjualan barang, service, dan informasi secara elektronik. Dengan demikian, *e-commerce* merupakan kegiatan bisnis tanpa warkat (*paperless trading*).<sup>16</sup>

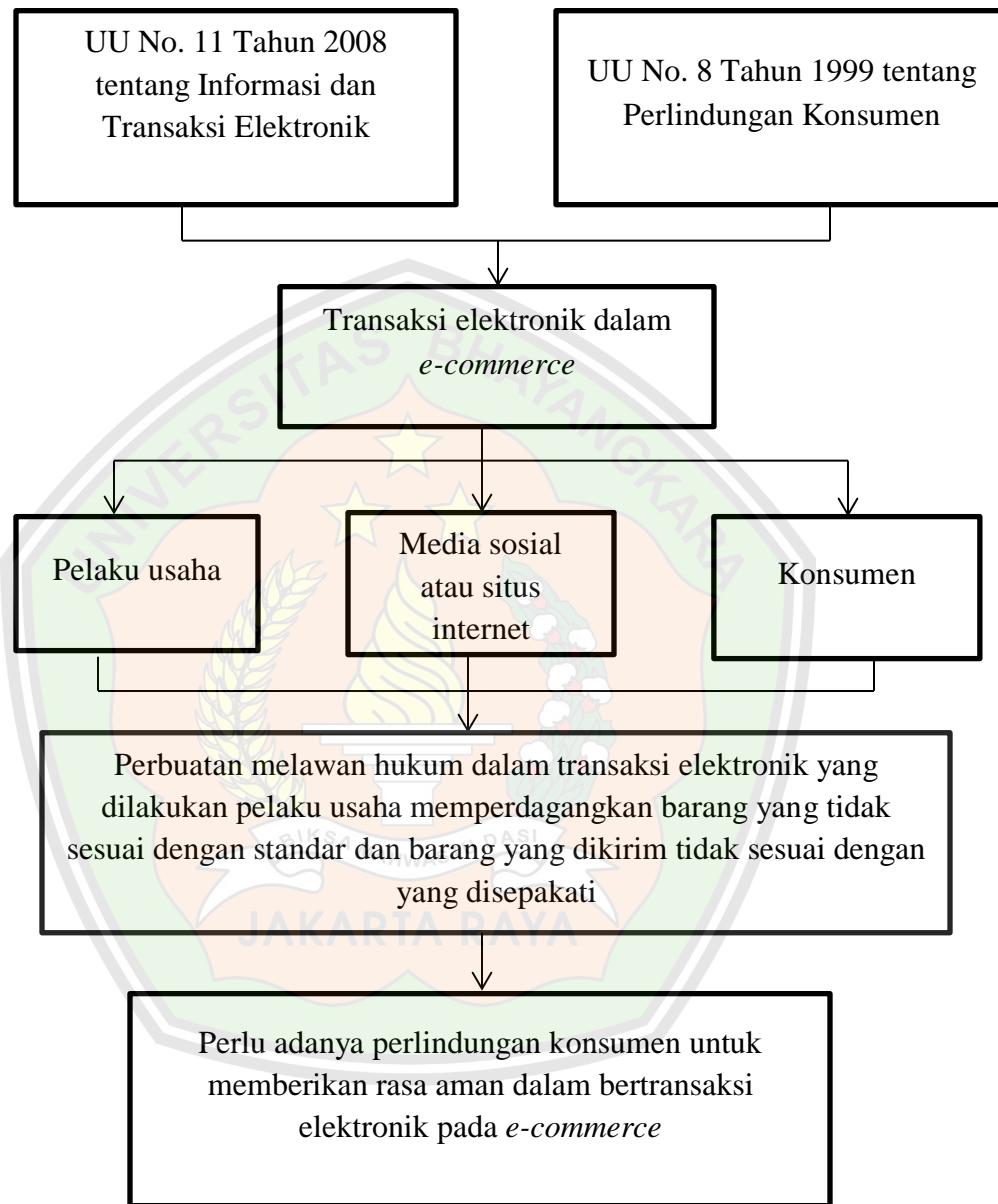
#### 1.4.3 Kerangka Pemikiran

Kemajuan teknologi dan informasi dalam transaksi elektronik pada *e-commerce* ditinjau dari Undang-Undang nomor 11 tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik dan Undang-Undang nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Kerangka pemikiran dari penelitian ilmiah ini disajikan dalam bentuk bagan visual skematis.

---

<sup>15</sup> Rosmawati, *Pokok-Pokok Hukum Perlindungan Konsumen*, Depok : Prenadamedia Group, 2018, hlm. 8.

<sup>16</sup> Munir Fuadi, *Pengantar Hukum Bisnis: Menata Bisnis Modern di Era Global*, Bandung : PT Citra Aditya Bakti, 2008, hlm. 407.



## **1.5 Metode Penelitian**

Metode penelitian yang digunakan oleh peneliti adalah bentuk penelitian normatif atau penelitian hukum kepustakaan, yaitu penelitian hukum yang mengacu pada asas-asas atau norma-norma hukum yang terdapat dalam peraturan perundang-undangan serta yang diperoleh dari bahan-bahan kepustakaan.

### **1.5.1 Sumber Data**

Melihat dari metode penelitian yang digunakan bentuk penelitian normatif, maka data yang digunakan dalam penelitian ini ialah data sekunder yang diperoleh dari studi kepustakaan. Data sekunder yang digunakan ialah bahan hukum primer, bahan hukum sekunder dan bahan hukum tersier, yang terdiri atas :

1. Bahan hukum primer yaitu bahan-bahan hukum yang merupakan peraturan perundang-undangan yang mempunyai kekuatan mengikat kepada masyarakat yang berkaitan dengan permasalahan yang diteliti. Dalam penelitian ini dipergunakan KUHPerdata, Undang-undang nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Undang-Undang nomor 11 tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Eletronik.
2. Bahan hukum sekunder yaitu bahan hukum yang memberikan penjelasan dari bahan hukum primer, bahan hukum ini digunakan untuk bertujuan memberikan gambaran mengenai permasalahan yang diteliti baik secara teori maupun dalam peraturan perundang-undangan. Bahan hukum sekunder yang digunakan berupa buku, jurnal, artikel.

3. Bahan hukum tersier yaitu bahan yang memberikan penjelasan dari bahan hukum primer dan bahan hukum sekunder yang berasal dari majalah, internet, serta kamus.

### **1.5.2 Pengumpulan Data**

Pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan melalui metode penelitian kepustakaan yang bersumber dari peraturan perundang-undangan, buku-buku serta bahan-bahan yang terkait dengan permasalahan yang diteliti.

### **1.5.3 Analisis Data**

Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini melalui pendekatan terhadap bahan hukum primer, bahan hukum sekunder, bahan hukum tersier yang meliputi hukum positif sehingga dapat dijadikan acuan untuk dapat memahami serta menyelesaikan permasalahan yang dijadikan obyek kajian dalam penelitian ini. Maka hasil penelitian ini menghasilkan data deskriptif analitis berupa mengambil masalah atau memusatkan perhatian kepada masalah-masalah sebagaimana adanya saat penelitian dilaksanakan, hasil penelitian kemudian diolah dan dianalisis untuk diambil kesimpulan.

## **1.6 Sistematika Penulisan**

Penulisan dalam penelitian ini dibagi lima bab agar lebih mudah untuk dibahas dan dipahami, dimana tiap bab terdiri dari sub-bab yang diuraikan sebagai berikut :

### **BAB I : PENDAHULUAN**

Merupakan bab yang memberikan penjelasan mengenai latar belakang masalah, identifikasi serta perumusan masalah yang hendak dibahas dalam penelitian, tujuan penulisan serta

manfaat penelitian, kerangka teoritis, kerangka konseptual dan kerangka pemikiran, metode penulisan yang digunakan dalam penulisan dan sistematikan penulisan.

## **BAB II : TINJAUAN PUSTAKA**

Pada bab ini peneliti akan memberikan gambaran secara umum mengenai kajian pustaka tentang perlindungan konsumen terhadap perbuatan melawan hukum yang dilakukan pelaku usaha dalam transaksi elektronik pada *e-commerce* dari aspek hukum.

## **BAB III : HASIL PENELITIAN**

Pada bab ini peneliti akan menguraikan hasil penelitian terkait beberapa contoh perbuatan yang merugikan konsumen serta akibat hukum atas perbuatan yang dilakukan pelaku usaha dalam transaksi elektronik dalam *e-commerce*.

## **BAB IV : PEMBAHASAN DAN ANALISIS HASIL PENELITIAN**

Pada bab ini peneliti akan menguraikan mengenai analisis terhadap perlindungan konsumen dalam transaksi jual beli yang menggunakan media internet berdasarkan hukum yang terdapat dalam perundang-undangan, dimana yang akan dibahas mengenai masalah perbuatan melawan hukum pelaku usaha dan upaya hukum yang dapat dilakukan konsumen dalam barang yang diperdagangkan tidak sesuai dengan standar dan barang yang dikirim tidak sesuai dengan yang telah disepakati dalam transaksi elektronik pada *e-commerce*.

## **BAB V : PENUTUP**

Dalam bab ini peneliti akan memberikan simpulan dari seluruh uraian yang telah dijelaskan dalam bab dua hingga bab empat. Selain simpulan dalam bab ini juga memberikan saran yang diajukan oleh peneliti terkait dengan penelitian ini.

