

BAB I

PENDAHULUAN

1. Latar Belakang

Kegiatan perdagangan di masyarakat telah berkembang sangat pesat. Hal tersebut dipengaruhi salah satunya dengan berkembangnya teknologi yang berbasis internet yang dikenal dengan nama *e-commerce*. Perkembangan *e-commerce* tidak terlepas dari laju pertumbuhan internet karena *e-commerce* berjalan melalui jaringan internet. Pertumbuhan pengguna internet yang sedemikian pesatnya merupakan suatu kenyataan yang membuat internet menjadi salah satu media yang efektif bagi perusahaan maupun perseorangan untuk memperkenalkan dan menjual barang atau jasa kepada konsumen dari seluruh dunia. *E-commerce* merupakan model bisnis modern yang *non-face* (tidak menghadirkan pelaku bisnis secara fisik) dan *non-sign* (tidak memakai tanda tangan asli).

Sebagai suatu perdagangan yang berbasis teknologi canggih, *e-commerce* telah mereformasi perdagangan konvensional di mana interaksi antara konsumen dan perusahaan yang sebelumnya dilakukan secara langsung menjadi interaksi yang tidak langsung. *E-commerce* telah merubah paradigma bisnis klasik dengan menumbuhkan model-model interaksi antara produsen-konsumen di dunia virtual. Sistem perdagangan yang dipakai dalam *e-commerce* dirancang untuk menandatangani secara elektronik. Penandatanganan elektronik ini dirancang mulai dari saat pembelian, pemeriksaan dan pengiriman. Karena itu ketersediaan informasi yang benar dan akurat mengenai konsumen dan perusahaan dalam e-

commerce merupakan suatu persyaratan mutlak. Permasalahan akibat liberalisasi perdagangan melalui internet tampil ke permukaan dalam bentuk pengaduan/komplain dari konsumen atas barang atau jasa yang dikonsumsinya.

E-commerce melibatkan lebih dari satu perusahaan, dan dapat diaplikasikan hampir disetiap jenis hubungan bisnis. *e-commerce* mengizinkan produsen untuk menjual produk-produk dan jasa secara online. Calon pelanggan atau konsumen dapat menemukan website produsen, membaca dan melihat produk-produk, memesan dan membayar produk-produk secara online.

Undang-undang Informasi dan Transaksi Elektronik atau Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 atau UU ITE adalah UU yang mengatur tentang informasi serta transaksi elektronik, atau teknologi informasi secara umum. UU ini memiliki yurisdiksi yang berlaku untuk setiap orang yang melakukan perbuatan hukum sebagaimana diatur dalam Undang-Undang ini, baik yang berada di wilayah hukum Indonesia maupun di luar wilayah hukum Indonesia, yang memiliki akibat hukum di wilayah hukum Indonesia dan/atau di luar wilayah hukum Indonesia dan merugikan kepentingan Indonesia¹

Pemanfaatan Teknologi Informasi dan Transaksi Elektronik dilaksanakan berdasarkan asas kepastian hukum, manfaat, kehati-hatian, iktikad baik, dan kebebasan memilih teknologi atau netral teknologi adalah asas yang digunakan untuk melindungi segala transaksi dalam bentuk *Online*. Hal ini perlu diperhatikan karena akhir-akhir ini marak akan transaksi *online*. Sedangkan Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 memiliki bertujuan untuk Pemanfaatan

¹(https://id.wikipedia.org/wiki/Undang-undang_Informasi_dan_Transaksi_Elektronik di undu tanggal 31 Juli 2017).

Teknologi Informasi dan Transaksi Elektronik: (1) mencerdaskan kehidupan bangsa sebagai bagian dari masyarakat informasi dunia; (2) mengembangkan perdagangan dan perekonomian nasional dalam rangka meningkatkan kesejahteraan masyarakat; (3) meningkatkan efektivitas dan efisiensi pelayanan publik; (4) membuka kesempatan seluas-luasnya kepada setiap Orang untuk memajukan pemikiran dan kemampuan di bidang penggunaan dan pemanfaatan Teknologi Informasi seoptimal mungkin dan bertanggung jawab; dan (5) memberikan rasa aman, keadilan, dan kepastian hukum bagi pengguna dan penyelenggara Teknologi Informasi.

Berdasarkan hal tersebut, maka konsumen Indonesia sebenarnya diuntungkan karena mendapatkan pembelajaran yang bermanfaat; (1) memberikan pembelajaran untuk melakukan transaksi dan mencerdaskan kehidupan bangsa sebagai bagian dari masyarakat informasi dunia; (2) mengembangkan perdagangan dan perekonomian nasional dalam rangka meningkatkan kesejahteraan masyarakat; (3) membuka kesempatan seluas-luasnya kepada setiap Orang untuk memajukan pemikiran dan kemampuan di bidang penggunaan dan pemanfaatan Teknologi Informasi seoptimal mungkin dan bertanggung jawab; dan (4) memberikan rasa aman, keadilan, dan kepastian hukum bagi pengguna dan penyelenggara Teknologi Informasi.

Kenyataan di lapangan banyak kejadian yang merugikan konsumen. Pada toko *online* dijamin, tetapi konsumen pada saat setelah terima transaksi dan menerima barang tidak sesuai dengan kenyataan. Hanya terdapat beberapa toko *online* yang membahas dan memberikan ulasan untuk kejadian-kejadian tersebut

serta mengganti kerugian pada konsumen. Salah satu aduan dari konsumen pada aduan toko *online* yang ada di media sosial adalah sebagai berikut: “Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Belanja Online. Saya pernah belanja barang secara online, tapi barang yang saya beli tidak sama dengan yang saya lihat di foto pada iklan yang dipajang. Pertanyaan saya, apakah itu termasuk pelanggaran hak konsumen? Apakah saya dapat menuntut penjual untuk mengembalikan uang atau mengganti barang yang saya beli tersebut ? Terima kasih.”

Tetapi ulasan tersebut tidak memberikan dampak pada konsumen. Berdasarkan data tersebut, maka Penulis memutuskan untuk membuat skripsi ini dengan judul “**Pertanggungjawaban Toko Online Terhadap Konsumen Yang Dirugikan**”.

2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang tersebut, maka rumusan masalah yang dapat dijabarkan adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana langkah-langkah hukum yang ditempuh oleh konsumen yang dirugikan terhadap toko online?
2. Bagaimana pertanggungjawaban toko online terhadap konsumen yang dirugikan?

3. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui langkah-langkah hukum yang ditempuh oleh konsumen yang dirugikan terhadap toko online.
2. Untuk mengetahui pertanggungjawaban toko online terhadap konsumen yang dirugikan.

4. Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian adalah sebagai berikut:

1. Untuk memberikan kontribusi terhadap masyarakat dalam penempuh dan pengetahuan hukum di Indonesia, terutama dalam bidang TIK.
2. Memberikan sumbangsih pemikiran untuk mengembangkan pengembangan hukum di kalangan akademisi.
3. Sebagai pembelajaran bagi mahasiswa hukum dalam kehidupan di masyarakat.

5. Metodologi Penelitian

Metode penelitian dalam penulisan hukum ini ialah meliputi beberapa hal sebagai berikut :

a. Jenis Penelitian

Di dalam penulisan skripsi ini, penelitian tergolong sebagai penelitian hukum untuk menemukan aturan hukum, prinsip-prinsip hukum, maupun doktrin-doktrin hukum yang relevan dan melakukan telaah mengenai konsep-konsep hukum, pendapat para ahli hukum untuk

meningkatkan daya interpretasi guna menjawab isu hukum yang dihadapi.²

b. Pendekatan Masalah

Ada dua metode pendekatan yang digunakan dalam penulisan skripsi ini yaitu *statute approach*, *conceptual approach*. *Statute approach* yaitu pendekatan yang dilakukan dengan menelaah semua undang-undang dan regulasi yang bersangkut paut dengan isu hukum yang sedang ditangani.³ Sedangkan *Conceptual approach* yaitu dengan cara mempelajari pandangan-pandangan dan doktrin-doktrin di dalam ilmu hukum, dan akan menemukan ide ide yang melahirkan pengertian-pengertian hukum, konsep-konsep hukum dan asas-asas hukum yang relevan dengan isu hukum yang dihadapi.⁴

c. Sumber dan jenis Bahan Hukum

Bahan atau sumber hukum yang digunakan dalam penulisan skripsi ini adalah berupa bahan hukum primer, bahan hukum sekunder dan bahan hukum tersier. Bahan hukum yang digunakan terdiri dari:

1. Bahan hukum primer, yaitu bahan hukum yang mengikat, yaitu KUHPdata, dan Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik
2. Bahan Hukum Sekunder, yaitu bahan hukum yang menjelaskan bahan hukum primer, terdiri dari buku-buku (literatur), artikel atau

²Peter Mahmud Marzuki, *Penelitian Hukum*, Kencana Prenada Medis, Jakarta, 2005, h.35

³*Ibid.*, h. 133

⁴*Ibid.*, h. 136

makalah, baik yang tersaji dalam bentuk cetak maupun elektronik, maupun pendapat para ahli (doktrin) yang berkaitan dengan masalah yang diteliti.

3. Bahan Hukum tersier, yaitu bahan yang memberikan petunjuk maupun penjelasan terhadap bahan hukum primer dan bahan hukum sekunder, misalnya : kamus, ensiklopedia, dan lain sebagainya.

d. Teknik Analisis Bahan Hukum

Teknik analisis yang digunakan dalam penulisan skripsi ini adalah bersifat prespektif analisis secara yuridis normatif. Dalam penelitian ini, data diperoleh dengan mengkaji studi kepustakaan, aturan perundang-undangan beserta literatur-literatur yang dapat membantu menafsirkan norma tersebut dalam mengumpulkan data, kemudian data itu diolah dan dianalisis untuk menjawab permasalahan yang diteliti. Tahap terakhir adalah menarik kesimpulan dari data yang telah diolah.

6. Pertanggungjawaban Sistematika

Pada bagian pertanggungjawaban penelitian ini diuraikan secara rinci bagian dari tiap-tiap bab serta sub bab yang dibahas serta yang memberikan uraian-uraian yang mendukung di dalam menganalisis kasus yang dipaparkan tersebut. Dalam penulisan skripsi ini dibagi menjadi empat bab, antara lain:

BAB I : PENDAHULUAN

Bab ini merupakan awal dari penulisan skripsi ini, mengemukakan tinjauan umum yang terdapat di dalam latar belakang. Bab ini juga mengemukakan isu permasalahan yang akan dibahas yang terletak dalam rumusan

masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, metode penelitian yang dipergunakan, serta pertanggungjawaban penelitian yang menguraikan setiap bagian bab dalam penulisan ini.

BAB II : LANDASAN TEORI

Bab ini terdiri mengenai teori tentang :

1. Pertanggungjawaban.
2. Tentang Toko Online
3. Konsumen dan Perlindungan

BAB III : PEMBAHASAN

Menguraikan hasil penelitian dan pembahasan pokok permasalahan, mengenai Pertanggungjawaban Toko Online Terhadap Konsumen Yang Dirugikan ditinjau dari Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elecktronic.

BAB IV : PENUTUP

Merupakan akhir kajian masalah yang dibahas, terdiri dari sub bab simpulan dan saran. Simpulan merupakan perumusan kembali secara singkat jawaban atas pokok permasalahan yang sebagaimana telah dikemukakan. Sub bab simpulan memberikan konklusi terhadap seluruh uraian dan pembahasan yang telah dibahas dalam Bab III dan sub bab saran sebagai sarana untuk alternatif pemecahan masalah dan memberikan sumbangan pemikiran bagi para penegak hukum dalam menangani kasus yang sama ditengah masyarakat.