

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang Masalah

Latar belakang masalah mengenai perlindungan hukum bagi konsumen dalam transaksi jual beli online (*e-commerce*) di Indonesia menjadi penting karena pesatnya perkembangan teknologi dan internet telah membuka peluang baru dalam berbisnis. Transaksi jual beli online semakin populer dan telah menjadi bagian tak terpisahkan dari kehidupan sehari-hari masyarakat. Namun, kemajuan dalam perdagangan elektronik juga membawa tantangan baru dalam hal perlindungan konsumen. Banyaknya kegiatan transaksi yang terjadi secara elektronik, terkadang memunculkan risiko dan masalah yang mempengaruhi kepercayaan dan keamanan konsumen dalam bertransaksi online.

Di era globalisasi di Indonesia, bisnis telah mengalami perkembangan pesat, di mana orang-orang ingin melakukan kegiatan dengan cepat dan mudah di berbagai sektor, terutama di sektor ekonomi. Peran sektor ekonomi dalam kemajuan negara sangat penting, oleh karena itu, optimalisasi dan pengelolaan sumber daya yang ada, termasuk dalam proses transaksi, menjadi kunci. Transaksi ekonomi mencakup perdagangan, baik di dalam negeri maupun lintas negara (*ekspor-impor*). (Setywan & Wijaya, 2017)

Kemajuan teknologi internet telah memberikan dampak signifikan bagi perekonomian global. Di Indonesia, perkembangan ini telah memberikan manfaat positif bagi masyarakat. Salah satu perubahan yang terlihat adalah dalam pola bertransaksi, dari yang sebelumnya bersifat konvensional (melibatkan pertemuan langsung antara penjual dan pembeli, penggunaan uang tunai, serta memerlukan tempat atau toko fisik) menjadi transaksi elektronik. Hal ini membuka peluang yang lebih luas bagi pelaku usaha untuk mengembangkan bisnis mereka dengan biaya yang lebih efisien, proses jual beli yang lebih sederhana, dan akses ke konsumen yang lebih luas.

Dengan adanya transaksi elektronik, pelaku usaha kini dapat beroperasi secara online tanpa perlu memiliki toko fisik, sehingga biaya operasional dapat ditekan. Selain itu, adanya sistem pembayaran elektronik juga mempermudah proses pembelian dan pembayaran bagi konsumen, sehingga pengalaman berbelanja menjadi lebih praktis dan nyaman. (Solim et al., 2019)

Kemajuan teknologi informasi telah mengubah cara bertransaksi dan membuka peluang baru dalam aktivitas perdagangan. Perkembangan teknologi juga telah menciptakan sebuah dunia yang tanpa batas (*borderless*) dan memiliki dampak yang signifikan pada perubahan sosial. Namun, teknologi informasi memiliki dua sisi yang berbeda karena selain memberikan kontribusi pada peningkatan kesejahteraan dan kemajuan manusia, juga dapat digunakan untuk tindakan yang melanggar hukum.

Peningkatan transaksi e-commerce terjadi berkat perkembangan pesat internet. Internet telah menjadi alat yang berharga bagi pengusaha untuk memperkenalkan dan menjual produk serta layanan mereka ke seluruh dunia. *E-commerce* mewakili pendekatan bisnis modern dengan tidak melibatkan tatap muka langsung (*non-face*) dan tidak memerlukan tanda tangan fisik asli (*non-sign*). Praktik *e-commerce* membuka ruang persaingan yang sehat di antara pelaku bisnis untuk merebut pangan pasar. Pihak yang terlibat dalam transaksi *e-commerce* melibatkan produsen, konsumen, dan penyelenggara platform (Penyedia Ritel Online) seperti OLX, Tokopedia, Lazada, Bukalapak, Zalora, dan Shopee. Peluang industri *e-commerce* di Indonesia sangat besar, ditunjukkan dengan pertumbuhan nilai penjualan bisnis yang terus meningkat dari tahun ke tahun. (Bernada, 2017)

*E-commerce* telah menjadi bagian gaya hidup bagi puluhan juta orang kelas menengah di Indonesia, yang cenderung konsumtif. Semakin banyak orang memilih bertransaksi melalui internet karena kemudahan yang ditawarkan. Namun, transaksi melalui sistem elektronik, terutama internet, memiliki potensi keuntungan sekaligus risiko. Perkembangan teknologi internet yang maju menimbulkan tantangan hukum, terutama dalam perlindungan konsumen. Perlindungan hukum menjadi penting dalam

penerapan teknologi di masyarakat. Saat ini, Undang-Undang perlindungan konsumen di Indonesia masih lebih berfokus pada aspek fisik daripada virtual/maya.

Landasan hukum mengenai perlindungan konsumen dalam melakukan jual beli terdapat dalam Undang-undang Nomor 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen. Disamping itu juga masih ada peraturan perundang-undangan lainnya yang mengatur hal sama tentang perlindungan konsumen dalam melakukan kegiatan jual beli. (Rahmanullah, 2022)

Produk yang ditawarkan dalam transaksi jual beli online tidak terlalu berbeda dengan transaksi jual beli konvensional. Contoh barang yang disajikan oleh penjual kepada konsumen mencakup produk-produk fashion seperti jam tangan, tas, pakaian, sepatu, dan produk kecantikan. Berbelanja secara online telah menjadi alternatif yang menarik bagi konsumen, karena selain menghemat waktu, konsumen juga tidak perlu pergi ke pusat dunia untuk memperoleh barang yang diinginkan. Selain itu, pilihan barang yang tersedia dari berbagai jenis usaha sangat beragam, dan produk yang ditawarkan biasanya merupakan model terbaru dan umumnya dijual dengan harga yang lebih terjangkau. (Andiansyah, 2019)

Namun disisi lain, transaksi jual beli online juga mempunyai kelemahan dikarenakan pihak konsumen mempunyai kewajiban untuk melakukan pembayaran terlebih dahulu dan konsumen juga tidak bisa melihat secara langsung kualitas barang yang dipesannya. Ada beberapa pilihan pembayaran secara elektronik baik itu dilakukan melalui transfer bank, atau lewat pengisian nomor kartu kredit. Dalam jual beli online tentunya hal ini sangat membuka peluang untuk terjadinya bentuk kecurangan sementara itu juga belum ada jaminan pasti bahwa barang yang dipesan konsumen telah dikirimkan oleh pelaku usaha. (Saputra, 2022)

Perlindungan hukum bagi konsumen merupakan aspek yang harus diberikan perhatian serius. Hal ini dikarenakan *e-commerce* memiliki beberapa karakteristik khusus yang dapat membuat konsumen berada dalam posisi yang rentan atau merugikan. Misalnya, perusahaan-perusahaan penjual di internet

mungkin tidak memiliki alamat fisik yang jelas di suatu negara tertentu. Kondisi ini dapat menimbulkan kesulitan bagi konsumen dalam mengembalikan produk yang tidak sesuai dengan pesanan awalnya. Konsumen juga mungkin mengalami kesulitan dalam mendapatkan kompensasi atau ganti rugi, serta terdapat kemungkinan bahwa produk yang dibeli tidak sesuai dengan kesepakatan awal.

Seringkali dalam proses transaksi jual beli online, terdapat beberapa bentuk pelanggaran. Pelanggaran tersebut mungkin terkait dengan identitas penjual, kualitas produk yang dijual, harga barang yang ditawarkan, dan juga pembayaran yang dilakukan oleh pembeli. Salah satu contoh pelanggaran yang berkaitan dengan penjual adalah penjual tersebut sebenarnya adalah toko yang fiktif.

Pelanggaran yang terkait dengan proses pengiriman barang oleh penjual dalam transaksi online melibatkan berbagai aspek seperti pengiriman yang tidak dilakukan, keterlambatan pengiriman yang larut-larut, kerusakan atau cacat pada produk yang diantarkan. Selain itu, ada juga bentuk pelanggaran terkait pembayaran oleh konsumen yang dibantah oleh pelaku bisnis, seperti klaim bahwa jumlah produk yang dipesan kurang sebenarnya atau menaikkan harga per unit barang di atas yang tercantum dalam pembelian asli. Pelaku bisnis juga mungkin berpura-pura belum menerima pembayaran dari konsumen, walaupun sebenarnya konsumen telah melakukan pembayaran penuh atas produk yang telah dibeli. (Bernada,2017)

Ada salah satu contoh kasus yang terjadi dalam transaksi jual beli online seperti kasus penipuan yang dialami seorang wanita yang beritanya dimuat dalam stasiun televisi di liputan 6 (27/10/2021) tatkala dia melakukan transaksi jual beli online lewat media sosial. Kronologinya wanita tersebut hendak membeli handpone di sebuah marketplace. Namun ketika paket tersebut sudah datang, bukan sebuah handphone yang di terimanya melainkan sebuah batu di dalam kotak. Padahal dia telah mengeluarkan uang sebanyak Rp 2,5 juta untuk membeli handphone tersebut. Kemudian wanita itu langsung menghubungi pihak online shop untuk menindaklanjuti barang yang dikirimkan tidak sesuai

dengan yang dipesan. Tetapi, pihak online shop berkata jika mereka sudah mengirimkan barang yang sesuai dan tidak melakukan penipuan. Pihak online shop di marketplace tersebut mengatakan jika kemungkinan ada kecurangan yang dilakukan oleh kurir yang mengantar paket.

Beberapa masalah yang muncul dalam transaksi *e-commerce* antara lain adalah adanya praktik perdagangan tidak sehat seperti iklan atau pemasaran yang menyesatkan, pemalsuan produk, dan penipuan. Hal ini mengakibatkan konsumen menjadi korban dan merasa dirugikan dalam proses transaksi mereka. Selain itu, dalam transaksi online, konsumen seringkali tidak dapat memeriksa produk secara langsung sebelum membeli, sehingga risiko menerima produk yang tidak sesuai dengan harapan menjadi lebih tinggi. Selain itu, terkadang terjadi keterlambatan pengiriman atau kerusakan pada produk selama proses pengiriman.

Perbedaan kebijakan di setiap platform *e-commerce* juga menjadi tantangan bagi konsumen, karena hal ini dapat mempengaruhi hak dan kewajiban mereka dalam bertransaksi. Adanya ketidakjelasan dalam kebijakan pengembalian barang atau mekanisme penyelesaian sengketa dapat membuat konsumen merasa bingung dan tidak dilindungi secara optimal. Semua masalah ini menyoroti perlunya perlindungan hukum yang kuat bagi konsumen dalam transaksi jual beli online. Undang-Undang Perlindungan Konsumen dan Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik menjadi dasar hukum yang penting, tetapi perlu adanya langkah lebih lanjut dalam meningkatkan implementasinya dan memberikan jaminan keamanan serta keadilan bagi konsumen.

Dengan adanya perlindungan hukum yang berlaku, diharapkan konsumen dapat merasa lebih aman, percaya, dan nyaman dalam bertransaksi secara online. Kepercayaan konsumen yang tinggi akan berdampak positif pada pertumbuhan industri *e-commerce* dan perekonomian secara keseluruhan. Oleh karena itu, penting bagi pemerintah dan pelaku industri untuk terus mengembangkan dan meningkatkan perlindungan hukum bagi konsumen dalam transaksi jual beli online di Indonesia.

Perlindungan hukum bagi konsumen dalam transaksi jual beli online di Indonesia merupakan aspek penting dalam membangun ekosistem perdagangan elektronik yang berintegritas. Adanya kebijakan yang jelas dan efektif akan memberikan keyakinan kepada konsumen bahwa hak-hak mereka terlindungi dengan baik. Salah satu tantangan dalam melindungi konsumen dalam transaksi online adalah melibatkan banyak pihak yang beroperasi di dalamnya. Baik platform *e-commerce*, penjual, maupun konsumen perlu berpartisipasi aktif dalam menjalankan dan mematuhi aturan yang berlaku.

Dalam hal pemasaran dan iklan, perlu diawasi ketat untuk mencegah klaim yang menyesatkan dan informasi yang tidak akurat. Penegakan hukum terhadap pelaku yang melakukan praktik perdagangan tidak sehat harus dilakukan secara tegas agar menjadi efektif dalam memberikan efek jera dan meminimalisir risiko kerugian bagi konsumen. Selain itu, perlindungan data pribadi juga menjadi isu penting dalam transaksi online. Konsumen harus yakin bahwa data pribadi mereka tidak akan disalah gunakan atau dibocorkan tanpa izin. Peraturan yang ketat tentang pengumpulan, penggunaan, dan penyimpanan data pribadi harus ditegakkan untuk menjaga privasi dan keamanan konsumen.

Mekanisme penyelesaian sengketa juga menjadi hal yang perlu untuk diperhatikan. Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) harus diberdayakan dengan baik dan didukung oleh sarana yang memadai sehingga dapat memberikan penyelesaian yang cepat dan adil bagi konsumen yang mengajukan keluhan.

Upaya edukasi juga perlu terus ditingkatkan guna meningkatkan kesadaran konsumen terhadap hak-hak mereka dalam bertransaksi online serta cara melindungi diri dari potensi penipuan. Penggunaan teknologi dan platform *e-commerce* yang lebih aman dan andal juga dapat membantu mengurangi risiko bagi konsumen.

Dalam era perdagangan elektronik yang terus berkembang, perlindungan hukum bagi konsumen merupakan fondasi penting dalam membangun kepercayaan dan kesuksesan dalam industri *e-commerce*. Dengan kerjasama



yang baik antara pemerintah, platform *e-commerce*, dan konsumen, diharapkan perdagangan online dapat menjadi wadah yang aman, nyaman, dan bermanfaat bagi seluruh pihak yang terlibat.

Karakteristik dari perdagangan elektronik yang demikian telah memunculkan berbagai isu hukum yang kompleks bagi para pembeli, dan peraturan perlindungan konsumen yang ada saat ini belum sepenuhnya efektif dalam menjaga hak-hak konsumen secara menyeluruh ketika bertransaksi secara online. Karena perdagangan elektronik beroperasi di seluruh negara, peraturan perlindungan konsumen tersebut tidak memiliki daya tangkal yang memadai. Oleh karena itu, untuk melindungi hak-hak konsumen dengan lebih baik, langkah-langkah perlindungan hukum perlu diambil melalui pendekatan internasional dengan mengharmonisasikan hukum dan meningkatkan kerjasama antar lembaga penegak hukum.

Pemerintah Indonesia telah mengeluarkan Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 sebagai perubahan dari Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik. Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik mengatur kegiatan jual beli melalui media internet. Hal ini terdapat dalam pasal 1 ayat 2 yang berbunyi transaksi elektronik adalah "Perbuatan hukum yang dilakukan menggunakan komputer, jaringan komputer, dan/atau media elektronik lainnya".

Risiko penipuan menjadi isu yang sangat diperhatikan oleh setiap orang yang terlibat dalam aktivitas perdagangan online. Penipuan kerap terjadi karena pembeli tidak memiliki pertemuan langsung dengan penjual dan tidak bisa secara langsung memeriksa barang yang dibeli. Meskipun terdapat regulasi hukum yang mencakup perlindungan konsumen dalam transaksi jual beli online, seperti yang termuat dalam Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik (UU ITE) dan Undang-Undang Perlindungan Konsumen, namun masih ada kelemahan dalam peraturan ini dalam mengatasi tantangan yang muncul dalam transaksi elektronik.

Pentingnya kewajiban pihak usaha terhadap konsumen dalam perdagangan online menjadi fokus utama karena hingga saat ini, aspek kontrak

yang dibentuk secara elektronik masih belum memiliki pengaturan yang menyeluruh dalam peraturan perundangan Indonesia. Persyaratan yang diperlukan agar perjanjian elektronik sah juga belum diatur secara rinci, sehingga regulasi terkait transaksi jual beli online belum mencakup seluruhnya dalam kerangka Undang-Undang Perlindungan Konsumen dan Undang-Undang Informasi dan Elektronik. (Setiawan, Munandar, & Sili, 2022)

Ketidaksetaraan posisi antara konsumen dan pelaku usaha dalam lingkup transaksi perdagangan online memberikan dampak kerugian bagi konsumen. Kepastian hukum dalam konteks perlindungan konsumen ketika terlibat dalam transaksi melalui platform online sangatlah penting untuk memastikan bahwa hak-hak konsumen terjaga dan juga meningkatkan kesadaran para pelaku usaha dalam transaksi jual beli online. Berdasarkan uraian di atas, maka penulis tertarik untuk menulis terkait dengan *Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Dalam Transaksi Jual Beli Online (E-Commerce) Di Indonesia*.

## 1.2 Rumusan Masalah

Dalam menjadikan penelitian ini lebih spesifik sesuai fokus kajian, maka dari penjelasan latar belakang diatas dapat dirumuskan masalah sebagai berikut:

1. Apa saja bentuk perlindungan hukum di Indonesia bagi konsumen dalam transaksi jual beli online (*e-commerce*)?
2. Bagaimana efektivitas dan kendala penerapan perlindungan hukum bagi konsumen dalam transaksi jual beli online (*e-commerce*) di Indonesia?

## 1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang sudah di rumuskan diatas, maka penulis memiliki tujuan penelitian sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui bentuk perlindungan hukum di Indonesia bagi konsumen dalam transaksi jual beli online (*e-commerce*)
2. Untuk mengetahui efektivitas dan kendala penerapan perlindungan hukum bagi konsumen dalam transaksi jual beli online (*e-commerce*) di Indonesia



Berdasarkan hasil penelitian tersebut maka peneliti berharap dapat memberikan manfaat yang berguna. Adapun manfaat yang diharapkan oleh peneliti dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis.

Melalui penelitian ini, penulis mempunyai harapan agar penelitian ini mampu memberikan manfaat yang berupa sumbangsih pemikiran dalam berkembangnya ilmu hukum, terutama pada kajian terkait dengan perlindungan hukum bagi konsumen dalam jual beli online. Selain itu, penelitian ini juga diharapkan dapat menambah literatur-literatur ilmiah khususnya pada Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Ponorogo.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi penulis.

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat berkontribusi dalam memperluas pengetahuan dan pemahaman mengenai perlindungan hukum yang berlaku bagi konsumen dalam konteks transaksi jual beli melalui platform online.

b. Bagi pembaca.

Hasil penelitian ini diharapkan agar konsumen mampu memperoleh pemahaman yang lebih baik mengenai eksistensi perlindungan hukum saat mereka terlibat dalam transaksi jual beli melalui platform online. Selain itu, penting bagi konsumen untuk menjaga kewaspadaan sebelum melakukan pembelian produk pada platform jual beli online, guna mencegah potensi terjadinya tindakan penipuan atau kejahatan

c. Bagi Pemerintah.

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi berharga dalam merumuskan kebijakan dalam ranah perlindungan konsumen, dengan tujuan untuk menegakkan perlindungan hukum yang sesuai dan mencegah terjadinya kerugian pada konsumen dalam konteks transaksi jual beli