

## **BAB 1**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1.Latar Belakang**

Internet, yang sering disebut sebagai dunia maya, telah membawa perubahan besar dalam berbagai aspek kehidupan, termasuk dalam cara manusia saling berinteraksi. Salah satu perubahan yang paling menonjol ialah dalam dunia bisnis, khususnya melalui perkembangan e-commerce atau jual beli online. Perkembangan teknologi komunikasi dan informasi memainkan peran penting dalam mendukung e-commerce. Teknologi ini berperan sebagai fondasi utama bagi para pebisnis dalam mengelola usaha mereka di dunia digital. Dengan adanya internet, interaksi antara penjual dan pembeli menjadi lebih sederhana, cepat, dan efisien, tanpa terhalang oleh batasan geografis. Transaksi yang dulunya memerlukan pertemuan fisik kini dapat dilakukan secara online, membuka peluang bisnis yang lebih luas dan menciptakan berbagai model bisnis baru. E-commerce telah mengubah cara konsumen berbelanja, memungkinkan mereka untuk membeli produk atau jasa kapan saja dan dari mana saja. Ini tak hanya memberikan kenyamanan bagi konsumen, tetapi juga menciptakan peluang bagi pelaku usaha untuk menjangkau pasar yang lebih luas dengan biaya yang relatif lebih rendah dibandingkan bisnis konvensional. Maknanya, kemajuan internet dan teknologi informasi telah menjadi pendorong utama dalam mengubah dunia bisnis, membuatnya lebih terhubung, efisien, dan fleksibel. (Sarwono Jonathan, 2012 : 9)

Internet memiliki dampak positif yang sangat besar, terutama karena kemudahan aksesnya yang dapat dinikmati oleh berbagai kalangan. Salah satu bidang yang mendapatkan keuntungan signifikan dari keberadaan internet ialah jual beli. Seiring dengan kemajuan bisnis daring, kini masyarakat tidak perlu lagi mengunjungi pusat perbelanjaan untuk memenuhi kebutuhan mereka. Hanya dengan memakai perangkat elektronik seperti ponsel, komputer, atau laptop, segala kebutuhan dapat terpenuhi

dengan mudah. E-Commerce, yang merupakan salah satu bentuk pasar daring, sangat diuntungkan oleh adanya teknologi ini. Internet memungkinkan transaksi bisnis dilakukan secara virtual, memudahkan penjual dan pembeli untuk berinteraksi dan menyelesaikan transaksi. Selain itu, kehadiran sistem operasi pintar seperti Android semakin memperkuat dukungan terhadap bisnis E-Commerce. Android, dengan berbagai aplikasi dan fiturnya, memungkinkan pengguna untuk dengan mudah mengakses berbagai platform E-Commerce, melakukan pembelian, dan memantau transaksi mereka, sehingga memperluas jangkauan dan kenyamanan dalam berbisnis online. (Wahana Komputer, 2013 : 2)

Peran internet dalam mempermudah kegiatan jual beli dan meningkatkan persaingan bisnis. Berikut ialah berbagai poin penting yang dapat diambil dari paragraf tersebut: **Kemudahan Bertransaksi:** Internet memudahkan transaksi jual beli, sehingga tidak heran jika bisnis online terus meningkat. **Pemasaran yang Tepat:** Internet ialah platform yang sangat cocok untuk kegiatan jual beli, terutama jika didukung oleh strategi pemasaran yang efektif. **Efisiensi Belanja:** Dengan internet, masyarakat tidak perlu lagi pergi ke pasar fisik untuk berbelanja, karena barang dapat diantarkan langsung ke tempat tujuan. **Persaingan Usaha:** Dalam bisnis, persaingan antara pelaku usaha ialah hal yang biasa dan diperlukan. Persaingan yang sehat dapat memberikan dampak positif bagi para pengusaha yang terlibat. Dari kedua sumber yang disebutkan, James Timothy (James Timothy, 10:4) dan Itiqamah (Itiqamah, 2019:50), masing-masing memberikan perspektif terkait pentingnya internet dalam bisnis dan dampak persaingan usaha.

Fenomena perkembangan bisnis online di Indonesia memang menjadi salah satu bukti nyata dari perubahan yang dibawa oleh era globalisasi. Perdagangan online menawarkan banyak kemudahan, mulai dari akses yang lebih luas hingga efisiensi waktu dan biaya, baik bagi penjual juga pembeli. Dengan berbagai platform e-commerce yang tersedia, siapa saja, termasuk pebisnis kecil hingga ibu rumah tangga, kini bisa

memulai bisnis mereka dengan lebih mudah. Namun, di balik kemudahan ini, terdapat tantangan dan risiko yang harus diperhatikan, terutama dalam sistem jual beli pre-order. Dalam sistem ini, pembeli melakukan pemesanan dan pembayaran di muka untuk produk yang belum tentu siap diproduksi atau bahkan belum diproduksi sama sekali. Ini mengharuskan pembeli untuk sangat teliti dalam memilih penjual yang dapat dipercaya, serta memastikan pemahaman yang jelas tentang deskripsi produk yang ditawarkan, mencakup kualitas, kuantitas, harga, ukuran, jenis, dan waktu pengiriman. Ketelitian sangat diperlukan untuk menghindari potensi masalah, seperti keterlambatan pengiriman, kualitas produk yang tidak selaras, atau bahkan penipuan. Di lain sisi, memahami hak dan tanggung jawab sebagai konsumen selaras dengan peraturan yang berlaku juga sangat penting, sebagaimana diatur dalam UU Perlindungan Konsumen di Indonesia. Lewat pemaksimalan teknologi dan informasi yang ada, konsumen diharapkan dapat membuat keputusan yang lebih cerdas saat bertransaksi secara daring. Di sisi lain, pelaku usaha juga dituntut untuk menjaga integritas dan transparansi dalam menjalankan bisnis mereka, guna membangun kepercayaan dan keberlanjutan dalam jangka panjang. Era globalisasi memang membawa perubahan di berbagai bidang, termasuk dalam cara kita berbelanja dan berbisnis. Dengan adaptasi yang tepat, baik konsumen maupun pelaku usaha dapat memanfaatkan peluang ini untuk berkembang bersama. (Ashabul Kahpi, 2016 : 61).

Transaksi jual beli daring merupakan proses pembelian produk atau jasa yang dilakukan melalui internet dengan memakai perangkat seperti komputer, ponsel pintar, atau tablet. Dalam transaksi ini, penjual dan pembeli tidak perlu bertatap muka secara langsung, sehingga prosesnya menjadi lebih efisien dan menghemat waktu. Sehingga transaksi tersebut mengandalkan kepercayaan antara kedua belah pihak, yang berkomunikasi dan membuat kesepakatan melalui platform online seperti situs e-commerce, media sosial, atau aplikasi belanja online. Dengan akses yang

mudah dan kecepatan transaksi, jual beli online telah menjadi pilihan yang semakin diminati oleh masyarakat modern..

Mengacu pada Pasal 1 angka 2 UU No 11 Tahun 2008 terkait Informasi dan Transaksi Elektronik (UU ITE), yang sudah diganti dengan UU No 19 Tahun 2016, disebutkan bahwasanya " Transaksi Elektronik ialah tindakan hukum yang dilaksanakan dengan memanfaatkan Komputer, jaringan Komputer, dan/atau perangkat elektronik lainnya." Hal ini menunjukkan bahwasanya transaksi elektronik mencakup semua bentuk tindakan atau kesepakatan yang dilakukan melalui perangkat elektronik, seperti komputer dan internet, dalam menjalankan aktivitas yang memiliki konsekuensi hukum, termasuk dalam e-commerce. Memakai ini memberikan landasan hukum bagi transaksi elektronik di Indonesia, mencakup aspek-aspek seperti keabsahan dokumen elektronik, tanda tangan digital, serta perlindungan konsumen dan keamanan data dalam transaksi tersebut.

Transaksi elektronik ialah bentuk tindakan hukum yang dilakukan dengan memanfaatkan teknologi seperti komputer, jaringan komputer, dan media elektronik lainnya. Contoh dari transaksi ini ialah jual beli online, di mana para pihak yang terlibat menjalin hubungan hukum yang diwujudkan dalam bentuk kontrak atau perjanjian. Berdasar atas Pasal 1 angka 17 UU No 11 Tahun 2008 terkait Informasi dan Transaksi Elektronik (UU ITE), kontrak yang dibuat melalui media elektronik ini disebut sebagai kontrak elektronik. Kontrak elektronik ialah perjanjian yang dibentuk oleh para pihak melalui sistem elektronik, dan memiliki kekuatan hukum yang setara dengan kontrak tradisional.

Beberapa permasalahan yang umum terjadi dalam transaksi e-commerce atau jual-beli online. Teknologi, meskipun menawarkan banyak kemudahan, memang sering kali membawa tantangan baru, khususnya dalam hal kepastian hukum. Beberapa masalah utama yang biasanya timbul dalam e-commerce antara lain: **Masalah Perjanjian:** Seringkali perjanjian antara penjual dan pembeli tidak diatur secara rinci atau jelas, sehingga

terjadi ketidakpastian jika ada perselisihan. **Tata Cara Pembayaran:** Proses pembayaran online yang melibatkan pihak ketiga seperti bank atau penyedia layanan pembayaran digital dapat menimbulkan masalah, terutama terkait keamanan data dan dana. **Tidak Terpenuhinya Hak:** Baik penjual maupun pembeli mungkin merasa dirugikan jika salah satu pihak tak bisa mencukupi kewajiban yang disepakati, seperti pengiriman barang yang tidak selaras atau tidak adanya jaminan kualitas. **Peradilan dan Perlindungan Hukum:** Proses hukum untuk menangani sengketa e-commerce bisa menjadi rumit, terutama ketika melibatkan pihak-pihak dari yurisdiksi yang berbeda. Perlindungan hukum bagi konsumen sering kali kurang memadai, khususnya di negara-negara yang regulasi e-commerce-nya masih berkembang. **Wanprestasi:** Terjadi ketika salah satu pihak gagal memenuhi kewajibannya selaras dengan perjanjian yang sudah disepakatinya. Dalam konteks e-commerce, ini bisa mencakup pengiriman barang yang tidak selaras deskripsi atau keterlambatan pengiriman. **Penipuan:** Ini ialah salah satu risiko terbesar dalam e-commerce, di mana penjual atau pembeli bisa menjadi korban penipuan, baik melalui barang palsu, pembayaran yang tidak sah, atau tidak adanya pengiriman barang setelah pembayaran dilakukan. Permasalahan-permasalahan ini menunjukkan pentingnya regulasi yang lebih ketat dan perlindungan hukum yang lebih kuat untuk mengatur transaksi online dan memberi keadilan bagi semua elemen yang ikut serta.

Pasal 7 huruf g dalam UU Perlindungan Konsumen menjabarkan bahwasanya pelaku usaha wajib memberikan kompensasi, ganti rugi, atau penggantian jika barang atau jasa yang disediakan tidak selaras dengan perjanjian. Meskipun ada aturan yang jelas, pelaksanaannya seringkali masih menjadi masalah. Transaksi jual beli online, risiko ketidakselarasan produk, penipuan, atau masalah lainnya memang lebih tinggi. Konsumen harus lebih berhati-hati, seperti memeriksa reputasi penjual, membaca ulasan dari pembeli lain, dan memastikan bahwasanya syarat dan ketentuan pengembalian barang jelas. Selain itu, penting bagi pelaku usaha untuk

mematuhi peraturan dan bertanggung jawab agar kepercayaan konsumen tetap terjaga.

Dalam konteks e-commerce atau jual beli daring, penting untuk memastikan bahwasanya semua pihak yang terlibat dalam transaksi tersebut memenuhi ketentuan yang diatur dalam Pasal 1320 KUHPerdara. Pasal ini menyebutkan empat syarat sahnya suatu perjanjian, yaitu: **Kecakapan hukum**: Para pihak harus cakap hukum untuk melakukan perbuatan hukum. **Kesepakatan**: Ada persetujuan antara pihak-pihak yang terlibat. **Suatu hal tertentu**: Objek perjanjian harus jelas dan dapat ditentukan. **Sebab yang halal**: Tujuan perjanjian harus tidak bertentangan dengan hukum, ketertiban umum, atau kesusilaan. Dalam transaksi online, masalah kecakapan hukum seringkali sulit untuk dipastikan karena tidak ada tatap muka langsung. Namun, beberapa langkah dapat diambil untuk memitigasi risiko, seperti: Memastikan identitas pihak-pihak melalui verifikasi yang ketat. Memakai platform yang terpercaya dan memiliki sistem keamanan serta perlindungan konsumen yang baik. Beberapa cara untuk memastikan bahwasanya transaksi daring memenuhi syarat sah selaras dengan ketentuan hukum yang berlaku ialah dengan memakai syarat dan ketentuan yang jelas serta perjanjian tertulis yang mengatur hak dan kewajiban setiap pihak

Maka, penulis menginginkan guna menjalankan penelitian dengan judul “**Analisis Yuridis Pengaturan Perlindungan Konsumen Dari Kejahatan Produsen Yang Ditinjau Dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen**”.

## 1.2.RUMUSAN MASALAH

Berikut ialah rumusan permasalahan yang bisa dirumuskan berdasar ataslatar belakangnya:

- 1) Bagaimana langkah-langkah transaksi, dari pemilihan produk hingga pembayaran dan pengiriman Jual Beli Online ?

- 2) Bagaimana analisis mengenai hak dan kewajiban pelaku usaha, serta mekanisme penyelesaian sengketa dan kompensasi yang tidak selaras dalam Transaksi Jual-Beli Online?

### **1.3.TUJUAN DAN MANFAAT PENELITIAN**

#### **1.3.1. Tujuan Penelitian**

- 1) Untuk menganalisa langkah-langkah transaksi, dari pemilihan produk hingga pembayaran dan pengiriman Jual Beli Online.
- 2) Untuk mengetahui analisis terkait hak dan kewajiban pelaku usaha, serta mekanisme penyelesaian sengketa dan kompensasi yang tidak selaras dalam Transaksi Jual-Beli Online.

#### **1.3.2. Manfaat Penelitian**

Manfaat dari kajian ini bagi penulis ialah untuk mendapatkan gelar sebagai sarjan hukum. Lalu, guna memperluas ilmu wawasan terkait mekanisme berjalannya perlindungan konsumen di Indonesia.

##### **A. Manfaat Teoritis**

1. Kajian ini akan memberi wawasan baru dalam hal interpretasi hukum, penegakan hukum, dan proses pengadilan, serta dapat digunakan sebagai bahan evaluasi terhadap teori-teori hukum yang ada.
2. Penelitian ini merupakan kasus kontemporer sehingga dapat menjadi tambahan penting dalam literatur hukum. Hal ini membantu pemahaman tentang perkembangan terbaru dalam pengadilan serta interpretasi hukum dalam kasus yang memiliki implikasi sosial yang besar.
3. Kajian ini bisa memberi wawasan terkait aspek etika dan kualitas pengadilan, termasuk pertimbangan hakim, keberlakuan hukum, serta prinsip-prinsip keadilan.
4. Penelitian ini dapat mendorong untuk melakukan studi komparatif antara kasus serupa diberbagai yurisdiksi dan dapat melakukan analisis mendalam terhadap putusan kasus.

## **B. Manfaat Praktis**

1. Kajian ini bisa memberi pemahaman yang berharga bagi para profesional hukum, seperti hakim, pengacara, dan penegak hukum, mengenai proses pengadilan serta dampak keputusan hukum terhadap masyarakat.
2. Penelitian ini bertujuan untuk memberi pemahaman yang lebih baik tentang bagaimana proses pengadilan dan keputusan hukum mempengaruhi masyarakat, serta menyediakan informasi yang berguna untuk para profesional hukum seperti hakim, pengacara, dan penegak hukum.
3. Analisis yuridis kritis ini dapat menjadi basis bagi diskusi publik yang lebih luas tentang etika dan kualitas pengadilan, dan mendorong kesadaran akan pentingnya aspek-aspek hukum yang terlibat dalam proses pengadilan.
4. Penelitian tentang dinamika pengadilan dan faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan hukum tentu memiliki banyak manfaat praktis. Berikut beberapa contoh manfaat yang bisa dihasilkan:
  - a. Peningkatan Transparansi: Masyarakat akan lebih memahami bagaimana proses pengadilan berlangsung, serta faktor-faktor yang dapat mempengaruhi keputusan hakim, yang dapat meningkatkan kepercayaan publik terhadap sistem hukum.
  - b. Pendidikan Hukum: Memberikan informasi yang lebih jelas mengenai proses hukum dapat membantu masyarakat memahami hak-hak mereka dan bagaimana melindungi diri dalam konteks hukum.
  - c. Reformasi Kebijakan: Temuan dari penelitian bisa digunakan untuk mereformasi sistem peradilan, memperbaiki praktik-praktik yang kurang adil, dan mengurangi bias dalam pengambilan keputusan hukum.

- d. Pendekatan Keadilan yang Lebih Baik: Dengan memahami faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan hukum, pihak-pihak terkait dapat bekerja menuju pengambilan keputusan yang lebih objektif dan adil.
- e. Kesiapsiagaan Hukum: Bagi para profesional hukum, penelitian ini dapat memberikan wawasan baru untuk meningkatkan strategi dan praktik mereka dalam menangani kasus.
- f. Peningkatan Keterlibatan Publik: Dengan pemahaman yang lebih baik tentang dinamika pengadilan, masyarakat mungkin lebih termotivasi untuk terlibat dalam proses hukum atau reformasi yang diperlukan.

