

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Perkembangan internet dan teknologi pada bidang bisnis khususnya jual beli *online* (*e-commerce*) semakin hari semakin berkembang pesat, sehingga hal tersebut menimbulkan peningkatan minat masyarakat akan *e-commerce*.¹ Salah satu bentuk dari perkembangan *e-commerce* yakni dengan hadirnya marketplace.

Marketplace merupakan wadah untuk melakukan kegiatan jual beli *online*. Marketplace memerlukan media internet serta perangkat elektronik, sehingga transaksinya dapat dilakukan tanpa mengharuskan penjual maupun pembeli untuk saling bertatap muka secara langsung.² Dengan demikian *e-commerce* pada dasarnya merupakan suatu kegiatan bisnis yang tanpa menggunakan kertas (*paperless trading*).³

Berdasarkan data yang dikutip dari *iprice.co.id* pada kuartal kedua tahun 2020 total jumlah pengunjung bulanan dari 5 marketplace terbesar di Indonesia yakni sebesar 255 juta pengunjung, dengan peringkat pertama dikuasai marketplace Shopee sebesar 93,4 juta pengunjung, Tokopedia 86,1 juta pengunjung, Bukalapak 35,2 juta pengunjung, Lazada 22 juta

¹ Iqbal, Julian. "Perlindungan Bagi Konsumen Online Marketplace Melalui Mekanisme Online Dispute Resolution (ODR)". *Jurist-Diction* Vol. 1, No. 2, (2018), URL: <https://e-journal.unair.ac.id/JD/article/view/11008>.

² Hakiki, Aditya Ayu et al. "Perlindungan Hukum Bagi Pembeli Dalam Sengketa Jual Beli Online". *Justitia Jurnal Hukum* 119, No. 1, (2017), URL: https://www.researchgate.net/publication/323010094_Perlindungan_Hukum_Bagi_Pembeli_Dalam_Sengketa_Jual_Beli_Online.

³ Fuady, Munir. *Pengantar Hukum Bisnis Menata Bisnis di Era Global*. (Bandung, PT. Citra Aditya Bakti, 2016) 407.

Sapta Abi Pratama, 2021

Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Atas Barang Tidak Sesuai Gambar Pada Transaksi Di Marketplace

UPN Veteran Jakarta, Strata-1 Ilmu Hukum

[www.upnvj.ac.id – www.library.upnvj.ac.id]

pengunjung, dan Blibli 18,3 juta pengunjung.⁴ Besarnya minat masyarakat tersebut berpotensi menciptakan berbagai ide bisnis dalam jual beli *online*.⁵

Marketplace sendiri memiliki peraturan baku yang telah mereka tetapkan dan berlaku untuk para pihak yang terlibat di dalamnya.⁶ Pada pasal 4 sampai 7 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen telah mengatur secara jelas mengenai hak dan kewajiban konsumen serta pelaku usaha di Indonesia. Dengan adanya Undang-Undang Perlindungan Konsumen diharapkan konsumen di Indonesia dapat lebih aktif dalam membela hak-hak mereka yang telah dilanggar.⁷ Kemudian payung hukum yang mengatur mengenai marketplace yakni Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 71 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik. Peraturan ini bertujuan untuk memberikan perlindungan hukum serta kepastian hukum terkait penyelenggaraan sistem dan transaksi secara elektronik.

Salah satu keunggulan marketplace yakni memiliki sistem keamanan yang lengkap serta fasilitas jual beli *online* yang lebih baik dibandingkan dengan transaksi di luar marketplace. Meskipun memiliki keamanan yang baik, akan tetapi marketplace masih berpotensi untuk merugikan konsumen karena adanya suatu kelemahan pada marketplace.⁸

⁴ CNBC Indonesia, "24 August 2020 Tokopedia Tergeser! Ini Dia Jawara e-Commerce Indonesia", Tech, URL: <https://www.cnbcindonesia.com/tech/20200824073330-37-181385/tokopedia-tergeser-ini-dia-jawara-e-commerce-indonesia>.

⁵ Indriyani, Masintoh et al. "Perlindungan Privasi Dan Data Pribadi Konsumen Daring Pada Online Marketplace System". *Justitia Jurnal Hukum* Vol. 1, No.2, (2017), URL: <http://journal.um-surabaya.ac.id/index.php/Justitia/article/view/1152/823>.

⁶ Nurhafni dan Bintang, Sanusi. "Perlindungan Hukum Konsumen Dalam Perjanjian Baku Elektronik". *Kanun Jurnal Ilmu Hukum* Vol. 20, No. 3, (2018), URL: <http://www.jurnal.unsyiah.ac.id/kanun/article/view/10969>.

⁷ Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia, "Visi Misi", Profil, <http://ylki.or.id/profil/visi-misi/>.

⁸ Desiani, Amalia et al. "Implementasi Asas Itikad Baik Dalam Perlindungan Konsumen Atas Pembatalan Transaksi Yang Dilakukan Oleh Situs Belanja Elektronik". *Acta Diurnal* Vol. 2, No. 1, (2018), URL: https://www.researchgate.net/publication/335717203_IMPLEMENTASI_ASAS_ITIKAD_BAIK_DALAM_PERLINDUNGAN_KONSUMEN_ATAS_PEMBATALAN_TRANSAKSI YANG DILAKUKAN OLEH SITUS BELANJA ELEKTRONIK.

Sapta Abi Pratama, 2021

Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Atas Barang Tidak Sesuai Gambar Pada Transaksi Di Marketplace

UPN Veteran Jakarta, Strata-1 Ilmu Hukum

[www.upnvj.ac.id – www.library.upnvj.ac.id]

Kelemahan tersebut misalnya seperti berbagai kecurangan yang dapat dilakukan oleh para pedagang (*merchant*) di marketplace, salah satunya dengan menjual barang yang tidak sesuai dengan gambar yang ditampilkan di toko *online* (*online store*) mereka. Penjual memanfaatkan kelemahan yang ada di dalam marketplace sehingga mereka dapat mengelabui para pembelinya.

Contoh kasus yang dialami oleh konsumen bernama Didik Darmawan. Konsumen tersebut memesan alat penyemprot seharga Rp. 69.000 pada toko *online* yang bernama Pusat Hardware di marketplace JD.id. Didik memesan barang tersebut pada tanggal 6 Juni 2020 untuk dikirim ke Kabupaten Bandung dan Toko *online* tersebut berdomisili di Depok. Pada proses pembayaran hingga proses pengiriman semuanya berjalan lancar, namun ketika barang telah diterima ternyata barang tersebut tidak sesuai dengan gambar yang ditampilkan oleh penjual di marketplace bahkan kualitas barangnya cenderung buruk.

Peristiwa tersebut sangatlah merugikan bagi konsumen, terlebih lagi kasus barang tidak sesuai gambar masih marak terjadi di marketplace. Transaksi di marketplace harus memerhatikan ketentuan yang berlaku baik ketentuan yang ada di marketplace tersebut maupun ketentuan umum yang terkait. Apabila terdapat pihak yang dirugikan dalam melakukan sesuatu, maka akan ada suatu peraturan yang tepat dalam penyelesaian masalah tersebut.⁹

Maraknya kasus barang tidak sesuai gambar yang terjadi di marketplace menunjukkan lemahnya kedudukan konsumen dalam jual beli *online*, meskipun demikian bukan berarti penjual bebas menjual barang mereka tanpa mematuhi regulasi yang berlaku. Konsumen berhak untuk

⁹ Djamal, R. Abdoel. *Pengantar Hukum Indonesia*. (Jakarta, Rajawali Pers, 2016) 6.
Sapta Abi Pratama, 2021
Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Atas Barang Tidak Sesuai Gambar Pada Transaksi Di Marketplace
UPN Veteran Jakarta, Strata-1 Ilmu Hukum
[www.upnvj.ac.id – www.library.upnvj.ac.id]

memperoleh informasi gambar yang jelas terkait barang yang akan dibeli.¹⁰ Pedagang pada marketplace harus mengetahui bagaimana tanggung jawab mereka dalam melakukan transaksi elektronik di marketplace sehingga tidak menimbulkan kerugian bagi konsumen.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas, maka penelitian yang akan dirumuskan yaitu:

1. Bagaimana perlindungan hukum terhadap konsumen atas barang yang tidak sesuai gambar pada transaksi di marketplace?
2. Bagaimana tanggung jawab pelaku usaha terhadap konsumen atas barang yang tidak sesuai gambar pada transaksi di marketplace?

C. Ruang Lingkup Penelitian

Untuk mempermudah pembahasan dalam penulisan penelitian ini, peneliti membatasi masalah yang akan dibahas sehingga pembahasannya lebih jelas dan terarah. Peneliti akan fokus membahas mengenai perlindungan hukum konsumen dan pertanggungjawaban hukum pelaku usaha pada transaksi di marketplace.

D. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Berdasarkan permasalahan yang telah dijelaskan di atas, maka tujuan penelitian ini yakni:

- a. Untuk mengetahui perlindungan hukum terhadap konsumen atas barang yang tidak sesuai gambar pada transaksi di marketplace;
- b. Serta untuk mengetahui tanggung jawab pelaku usaha terhadap konsumen atas barang yang tidak sesuai gambar pada transaksi di marketplace.

¹⁰ Rohendi, Acep. "Perlindungan Konsumen Dalam Transaksi E-Commerce Perspektif Hukum Nasional Dan Internasional". *Ecodemica* Vol III, No. 2 (2015), URL: <https://ejournal.bsi.ac.id/ejurnal/index.php/ecodemica/article/view/34/30>.

Sapta Abi Pratama, 2021

Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Atas Barang Tidak Sesuai Gambar Pada Transaksi Di Marketplace

UPN Veteran Jakarta, Strata-1 Ilmu Hukum

[www.upnvj.ac.id – www.library.upnvj.ac.id]

2. Manfaat Penelitian

Secara garis besar, manfaat penelitian ini dibagi menjadi dua yaitu:

a. Manfaat Teoritis

1. Penelitian ini dapat berguna sebagai dasar pengembangan ilmu pengetahuan, khususnya pada bidang hukum bisnis terutama sektor hukum perlindungan konsumen dan jual beli online (*e-commerce*).
2. Sebagai pengembangan kemampuan dan pengetahuan hukum bagi peneliti khususnya mengenai hukum perlindungan konsumen dan transaksi di marketplace yang terus berkembang di Indonesia, serta diharapkan dapat membantu jika suatu saat dihadapkan pada kasus serupa dengan permasalahan hukum yang terkait dengan hukum perlindungan konsumen dan transaksi di marketplace.

b. Manfaat Praktis

1. Untuk memberikan informasi bagi masyarakat luas terkait perlindungan konsumen.
2. Sebagai bahan masukan di bidang hukum pada transaksi jual beli online (*e-commerce*).