

BAB I

PENDAHULUAN

I. 1. Latar belakang

Manusia tidak dapat hidup sendiri, manusia membutuhkan orang lain untuk dapat memenuhi kebutuhannya. Setiap manusia melakukan interaksi antara satu sama lain, salah satunya ialah dengan melakukan perjanjian. Manusia melakukan perjanjian untuk dapat memenuhi kebutuhannya yang belum terpenuhi, dan perjanjian yang paling sering dilakukan ialah perjanjian jual beli.

Jual beli adalah suatu perjanjian, di mana pihak yang satu mengikatkan dirinya untuk menyerahkan suatu benda dan pihak lain untuk membayar harga benda yang telah diperjanjikan (Pasal 1457 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata). Biasanya sebelum mencapai kesepakatan, didahului dengan perbuatan tawar-menawar, yang berfungsi sebagai penentu sejak kapan terjadi persetujuan tetap. Sejak terjadinya persetujuan tetap, maka perjanjian jual beli tersebut baru dinyatakan sah dan mengikat sehingga wajib dilaksanakan oleh penjual dan pembeli. Jual beli merupakan perjanjian yang paling banyak diadakan dalam kehidupan masyarakat.¹

Perdagangan atau perniagaan pada umumnya, ialah pekerjaan membeli barang dari suatu tempat atau pada suatu waktu dan menjual barang itu di tempat lain atau pada waktu yang berikut dengan maksud memperoleh keuntungan. Dalam zaman yang modern ini perdagangan adalah pemberian perantara kepada produsen dan konsumen untuk membelikan dan menjualkan barang-barang yang memudahkan dan memajukan pembelian dan penjualan itu.²

Pada zaman dahulu kala, tatkala manusia hidup dalam alam primitive, bentuk perdagangan yang ada ialah “dagang-tukar” (bentuk perdagangan yang pertama). Jika seseorang ingin memiliki sesuatu yang tak dapat dibuatnya sendiri, maka ia berusaha memperolehnya dengan cara bertukar, yakni dengan sesuatu barang yang tidak perlu baginya. Demikianlah hanya barang dengan barang sajalah

¹Abdulkadir Muhammad, *Hukum Perdata Indonesia*, Cetakan ke-V, PT Citra Aditya Bakti, Bandung, 2014, h. 317.

²C.S.T. Kansil dan Christine S.T. Kansil, *Pokok-Pokok Pengetahuan Hukum Dagang Indoneia*, Edisi ke-II, Sinar Grafika, Jakarta, 2015, h. 13.

yang dipertukarkan (pertukaran *in natura*) misalnya tembakau dengan padi. Pertukaran-pertukaran semacam ini hanyalah suatu pertukaran yang terbatas sekali, yaitu perhubungan pertukaran yang tetap karena suatu pasar belum ada.³

Pembangunan dan perkembangan perekonomian umumnya dan khususnya di bidang perindustrian dan perdagangan nasional telah menghasilkan berbagai variasi barang dan/atau jasa yang dapat dikonsumsi. Di samping itu, globalisasi dan perdagangan bebas yang didukung oleh kemajuan teknologi telekomunikasi dan informatika telah memperluas ruang gerak arus transaksi barang dan/atau jasa melintasi batas-batas wilayah suatu negara, sehingga barang dan/jasa yang ditawarkan bervariasi baik produksi luar negeri maupun produksi dalam negeri. Kondisi yang demikian pada satu pihak mempunyai manfaat bagi konsumen karena kebutuhan konsumen akan barang dan/atau jasa yang diinginkan dapat terpenuhi serta semakin terbuka lebar kebebasan untuk memilih aneka jenis dan kualitas barang dan/atau jasa sesuai dengan keinginan dan kemampuan konsumen.⁴

Seiring dengan perkembangan zaman yang semakin modern, perjanjian jual beli dapat dilakukan dengan mudahnya dengan menggunakan internet, para pihak (penjual dan pembeli) tidak perlu lagi untuk saling bertemu dalam melakukan perjanjian jual beli. Para pihak ini cukup menggunakan *gadget*-nya yang terhubung dengan internet untuk dapat melakukan perjanjian jual beli. Tentunya barang akan sampai beberapa hari kemudian sesuai dengan jarak tempuh masing-masing tempat. Sehingga dalam praktiknya diperlukanlah payung hukum untuk dapat melindungi hak-hak serta kewajiban para pihak terutama konsumen yang biasanya sering dirugikan dalam hal tersebut.

Transaksi melalui internet atau yang sering disebut *e-commerce* (*electronic commerce*), sudah dikenal di Indonesia dalam waktu yang cukup lama. Hanya saja akhir-akhir ini istilah tersebut semakin banyak dikenal karena telah dipergunakan untuk keperluan yang luas seperti dalam jual beli. Mayoritas masyarakat sekarang lebih senang berbelanja secara *online* dibandingkan secara konvensional karena selain menghemat waktu, berbelanja *online* juga dapat menghemat biaya serta tenaga.

³*Ibid*, h. 14.

⁴*Ibid*, h. 210.

Yang dimaksud dengan istilah *e-commerce* adalah suatu proses berbisnis dengan memakai teknologi elektronik yang menghubungkan antara perusahaan, konsumen dan masyarakat dalam bentuk transaksi elektronik, dan pertukaran/penjualan barang, servis, dan informasi secara elektronik. Dengan demikian, pada prinsipnya bisnis dengan *e-commerce* merupakan kegiatan bisnis tanpa warkat (*paperless trading*).⁵ Dalam arti sempit *e-commerce* diartikan sebagai suatu transaksi jual beli atas suatu produk barang, jasa atau informasi antar mitra bisnis dengan memakai jaringan computer yang berbasiskan kepada internet. Sedangkan *e-commerce* dalam arti luas diartikan sama dengan istilah *e-business*, yakni mencakup tidak hanya transaksi *online*, tetapi juga termasuk layanan pelanggan, hubungan dagang dengan mitra bisnis, dan transaksi internal dalam sebuah organisasi.⁶

Jual beli via internet adalah jual beli yang terjadi dimedia elektronik, yang mana transaksi jual beli tidak mengharuskan penjual dan pembeli bertemu secara langsung atau saling menatap muka secara langsung, dengan menentukan ciri-ciri, jenis barang, sedangkan untuk harga nya dibayar terlebih dahulu baru diserahkan barangnya. Sedangkan karakteristik bisnis *online*, yaitu:

- 1) Terjadinya transaksi antara dua belah pihak;
- 2) Adanya pertukaran barang, jasa, atau informasi;
- 3) Internet merupakan media utama dalam proses atau mekanisme akad tersebut.⁷

Salah satu hal yang membedakan bisnis *online* dengan bisnis *off line* adalah proses transaksi (akad) dan media utama dalam proses tersebut. Akad merupakan unsur penting dalam suatu bisnis.⁸ Apabila kita bicara tentang ketentuan hukum yang mengatur tentang jual beli melalui internet, kita tidak dapat mengingkari bahwa hal ini pun tunduk pada ketentuan tentang jual beli pada umumnya karena yang membedakan antara keduanya hanyalah media yang

⁵Munir Fuady, *Pengantar Hukum Bisnis Menata Bisnis Modern di Era Global*, Cetakan IV, PT. Citra Aditya Bakti, Bandung, 2016, h. 407.

⁶*Ibid.*

⁷Tira Nur Fitria, *Bisnis Jual Beli Online (Online Shop) Dalam Hukum Islam dan Hukum Negara*, Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam Vol. 03 No. 1, Maret 2017, h. 55.

⁸M. Nur Rianto Al Arif, *Penjualan On-line Berbasis Media Sosial Dalam Perspektif Ekonomi Islam*, Jurnal Wacana Hukum Islam dan Kemanusiaan, Volume 13 No. 1, Juni 2013, h. 34.

digunakan sehingga ada pula dampak-dampak hukum tertentu yang perlu dicarikan ketentuan hukum yang mengantar tentang dampak-dampak tersebut.⁹

Dalam transaksi *e-commerce* yang melakukan penawaran adalah *merchant* atau pihak penjual yang memanfaatkan *website* untuk memasarkan barang atau jasa yang ditawarkan kepada semua orang, kecuali kalau penawaran itu dilakukan melalui *e-mail* yang merupakan penawaran khusus kepada pemegang *e-mail* yang dituju. Penjual ini menyediakan semacam etalase, yang memuat katalog tentang barang atau jasa yang ditawarkan, termasuk tentang harga dan spesifikasi barang yang ditawarkan. Disamping itu, pembeli juga seolah-olah berjalan di depan etalase tersebut untuk memilih barang yang diinginkannya. Hanya saja bedanya dengan *e-commerce* ini, pembeli tidak perlu harus keluar rumah dan tidak perlu khawatir bahwa toko akan tutup pada jam-jam tertentu. Jika pembeli setuju untuk membeli barang-barang tertentu atau menggunakan jasa tertentu yang ditawarkan oleh penjual, pembeli menyatakan persetujuannya melalui *website*, *e-mail*, atau *electronic data interchange*, tergantung pada *cybersystem* tersebut. Apabila para pihak telah setuju dengan jual-beli tersebut, dilakukanlah pembayaran yang dapat dilakukan dengan system ATM, pembayaran *cash*, ataupun dengan perantara pihak ketiga seperti kartu kredit *online* atau *check online*.¹⁰ Dengan selesainya pembayaran, maka barang yang dibeli akan diantarkan oleh penjual baik diantar sendiri ataupun melalui jasa pihak ketiga, dan biaya pengiriman ini biasanya sudah diperhitungkan dalam komponen harga sehingga pihak pembeli tidak perlu lagi untuk mengeluarkan uang untuk mengirim barang tersebut.¹¹

Pada kesempatan kali ini penulis akan menjelaskan lebih lanjut terkait *e-commerce* Carousell untuk transaksi jual beli *online* yang dibuat oleh negara luar namun dapat digunakan di beberapa negara termasuk Indonesia. Carousell merupakan *marketplace* yang dapat digunakan melalui *web* atau *handphone* yang merupakan pasar jual beli *online* barang baru dan bekas (*second*). *E-Commerce* Carousell sendiri didirikan di Singapura pada 14 Mei 2012 oleh Siu Rui, Lucas Ngoo, dan Marcus Tan. *E-Commerce* Carousell sendiri telah teregistrasi menjadi

⁹*Ibid.*

¹⁰*Ibid.*, h. 144.

¹¹*Ibid.*, h. 145.

Carousell Pte. Ltd pada 2 Januari 2013. Hingga saat ini *e-commerce* Carousell tidak hanya beroperasi di Singapura saja melainkan Malaysia, Singapore, Indonesia, Taiwan, Hongkong, dan Australia.¹² *E-Commerce* Carousell ini dapat diunggah oleh *handphone* melalui aplikasi *mobile* baik Apple dan Android.

Menurut penulis dan apa yang dialami sendiri, *e-commerce* Carousell ini banyak membantu masyarakat terutama kalangan mahasiswa. Kita dapat menemukan, bukan saja barang baru namun ada juga barang bekas. Sebab tidak semua masyarakat dapat membeli barang baru apalagi jika barang tersebut memiliki harga yang relative mahal. Biasanya konsumen ingin mencoba suatu produk sebetulnya saja kosmetik atau *skin care* namun sayang apabila membeli *full size*-nya atau barunya yang tergolong cukup mahal dan ternyata tidak cocok dikulitnya sehingga konsumen tersebut berinisiatif untuk membeli barang bekasnya. *E-Commerce* Carousell ini tidak hanya mengenai jual beli antar produsen dan konsumen, melainkan dapat melakukan barter antara konsumen dan juga produsennya asalkan para pihak sepakat satu sama lain.

Di Indonesia sendiri, terdapat beberapa konsumen yang dirugikan dari pembelian suatu produk di *e-commerce* Carousell, kebanyakan dari mereka tertipu oleh pelaku usaha yang tidak bertanggungjawab. Misalkan ketidaksesuaian jenis dan kualitas barang yang dijanjikan, tidak sampainya barang kepada konsumen padahal para pihak sudah melakukan transaksi satu sama lain. Salah satu alasan mengapa hal ini bisa terjadi karena dalam *e-commerce* Carousell tersebut berbeda dengan *e-commerce* lainnya dimana ada pihak ketiga yaitu penyedia *platform* itu sendiri yang menyimpan uang konsumen terlebih dahulu sampai pelaku usaha benar-benar telah mengirimkannya kepada konsumen dan konsumen sudah menerima barang yang telah dikirimkan pelaku usaha tersebut. Tentu hal seperti itu yang membuat konsumen merasa aman dalam melakukan transaksi jual beli *online*. Namun sayangnya di *e-commerce* Carousell sendiri belum ada wadah untuk menampung uang konsumen tersebut. Sehingga yang terjadi, konsumen langsung mengirimkan uangnya kepada pelaku usaha dengan harapan bahwa pelaku usaha dapat menepati janjinya yaitu mengirimkan barang yang dibeli

¹²“Carousell (company)”, <[https://en.wikipedia.org/wiki/Carousell_\(company\)](https://en.wikipedia.org/wiki/Carousell_(company))>.diakses tanggal 14 September 2018, pukul 19.30 wib.

konsumen.

Selain *e-commerce* Carousell, terdapat pula *e-commerce* sejenis yang cara beroperasinya hampir sama dengan *e-commerce* Carousell, yakni *e-commerce* OLX yang merupakan kepanjangan dari *OnLine eXchange*. *E-Commerce* OLX ini sebelumnya bernama tokobagus.com dan berniaga.com. *E-Commerce* OLX Indonesia adalah tempat untuk mencari barang baru atau bekas seperti produk elektronik, otomotif, rumah, peralatan rumah tangga, aneka jasa, dan juga lowongan kerja. Tokobagus Didirikan pada tanggal 9 Juni 2005 oleh dua orang pemuda Belanda, Arnold Sebastian Egg dan Remco Lupker. Pada tanggal 14 November 2014, *e-commerce* OLX Indonesia mengumumkan bahwa berniaga.com merger dengan *e-commerce* OLX Indonesia pada tahun 2015. Proses merger sudah selesai pada bulan Januari 2015. *E-Commerce* OLX saat ini telah berada di 106 negara di dunia.¹³

Selanjutnya terdapat pula *e-commerce* sejenis bernama Tokopedia. Tokopedia.com resmi diluncurkan ke publik pada 17 Agustus 2009 di bawah naungan PT. Tokopedia yang didirikan oleh William Tanuwijaya dan Leontinus Alpha Edison pada 6 Februari 2009. Sejak resmi diluncurkan, PT. Tokopedia berhasil menjadi salah satu perusahaan internet Indonesia dengan pertumbuhan yang sangat pesat.¹⁴ *E-Commerce* Tokopedia ini cukup berbeda dengan kedua *e-commerce* yang sebelumnya telah dijelaskan. Pada *e-commerce* Tokopedia, pihaknya menyediakan wadah untuk menyimpan uang konsumen sebelum diterima oleh produsen atau pelaku usaha. Sehingga adanya pihak ketiga sebagai perantara transaksi jual beli secara *online* ini membuat kegiatan jual beli online berjalan lebih aman dibandingkan jika tidak adanya pihak ketiga sebagai perantara tersebut.

Namun fakta dilapangan berbeda, banyak pelaku usaha yang memanfaatkan peluang ini untuk mengelabui konsumennya dimana pelaku usaha mengirimkan barang yang tidak sesuai pesanan, sulit dihubungi, tidak ada kepastian hingga tidak mengirimkan barang yang seharusnya sudah jadi milik

¹³ “*OLX Indonesia*”, <https://id.wikipedia.org/wiki/OLX_Indonesia>.diakses tanggal 20 September 2018, pukul 20.00 wib.

¹⁴“*Sejarah Tokopedia*”, <<https://id.wikipedia.org/wiki/Tokopedia>>, diakses pada tanggal 22 September 2018, pukul 20.30 wib.

konsumen setelah terjadinya transaksi antara konsumen dan produsen tersebut. Untuk itu penulis ingin mengkaji secara lebih mendalam mengenai perlindungan apa saja yang seharusnya diberikan oleh *E-Commerce* yang beredar di Indonesia selaku penyelenggara sistem elektronik sesuai dengan Undang-Undang yang berlaku di Republik Indonesia, karena jika dilihat lebih mendalam masih banyak hak konsumen yang dirugikan dalam transaksi jual beli *online* melalui *e-commerce* ini terutama *e-commerce* Carousell dan OLX sebab belum adanya tindakan antisipasi dari pihak penyelenggara sistem elektronik Carousell dan OLX, tindakan yang ada hanya sekedar konsumen harus mengurus sendiri terkait penipuan yang dialaminya, dan baik Carousell dan OLX hanya me-non-aktifkan akun dari pelaku usaha yang melakukan tindakan wanprestasi tersebut. Sehingga tidak ada ganti kerugian yang begitu berarti bagi konsumen. Maka dari itu penulis akan mengambil sampel ketiga *E-Commerce* yang telah penulis sebutkan sebelumnya yaitu Tokopedia, OLX, dan Carousell untuk dapat melihat sejauh mana para Penyelenggara Sistem Elektronik tersebut telah menerapkan sistemnya sesuai peraturan yang berlaku dan apa saja tanggung jawab yang seharusnya dilakukan oleh Penyelenggara Sistem Elektronik.

Berdasarkan latar belakang diatas maka penulis telah merumuskannya dalam judul **“PERTANGGUNGJAWABAN PENYELENGGARA SISTEM ELEKTRONIK TERHADAP KERUGIAN KONSUMEN DALAM TRANSAKSI JUAL BELI *ONLINE*”**.

I. 2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang penulis kemukakan di atas, maka terdapat pokok permasalahan yang akan penulis rumuskan, yakni sebagai berikut:

1. Bagaimana peraturan penyelenggara sistem elektronik yang mengatur transaksi jual beli *online* di Indonesia?
2. Bagaimana pertanggungjawaban Penyelenggara Sistem Elektronik terhadap kerugian konsumen?

I. 3. Ruang Lingkup Penulisan

Di dalam ruang lingkup penulisan, untuk menghindari terjadinya kekaburan dan kesimpangsiuran pembahasan terhadap permasalahan yang dikaji, yang kadang dapat merumitkan kajian yang sesungguhnya, maka perlu diadakan pembatasan-pembatasan terhadap permasalahan yang akan dibahas. Adapun pembatasan-pembatasan yang dimaksud adalah sebagai berikut:

1. Pertama mengenai apa saja regulasi-regulasi yang mengatur tentang penyelenggara sistem elektronik di wilayah Indonesia.
2. Disamping itu permasalahan yang akan dibahas yaitu mengenai pertanggung jawaban apa yang seharusnya diberikan oleh penyelenggara sistem elektronik.

I. 4. Tujuan dan Manfaat Penulisan

Adapun yang menjadi tujuan dan manfaat dalam penulisan ini yaitu:

1. Tujuan Penulisan

Berdasarkan permasalahan tersebut diatas, maka tujuan yang hendak dicapai dalam penulisan skripsi ini adalah:

1. Untuk mengetahui apakah terdapat perlindungan hukum atau payung hukum yang dapat melindungi konsumen dalam transaksi jual beli *online* melalui penyelenggara sistem elektronik.
2. Untuk mengetahui bagaimana peran serta pertanggung jawaban pihak penyelenggara sistem elektronik dalam melindungi konsumennya.

2. Manfaat Penulisan

Melalui penelitian ini diharapkan dapat memberi manfaat baik secara teoritis maupun secara praktis dalam pengembangan ilmu hukum pada umumnya.

1. Diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran dan manfaat akademis untuk pengembangan ilmu hukum, terutama hukum perlindungan konsumen dan transaksi elektronik.
2. Penulis berharap dengan penelitian ini dapat memberikan masukan tentang bagaimana hak dan kewajiban konsumen yang dirugikan dapat ditegakkan serta dapat memahami mengenai pertanggung jawaban dari pihak penyelenggara sistem elektronik.

I. 5. Kerangka Teori dan Kerangka Konseptual

a. Kerangka Teori

1) Teori Kepastian Hukum

Menurut Gustav Radbruch, kepastian hukum itu adalah kepastian undang-undang atau peraturan, segala macam cara, metode dan lain sebagainya harus berdasarkan undang-undang atau peraturan. Kepastian hukum secara normatif adalah ketika suatu peraturan dibuat dan diundangkan secara pasti karena mengatur secara jelas dan logis. Jelas dalam artian tidak menimbulkan keraguan (multi-tafsir) dan logis dalam artian ia menjadi suatu sistem norma dengan norma lain sehingga tidak berbenturan atau menimbulkan konflik norma.¹⁵

Gustav Radbruch mengemukakan 4 (empat) hal mendasar yang berhubungan dengan makna kepastian hukum, yaitu :

1. Pertama, bahwa hukum itu positif, artinya bahwa hukum positif itu adalah perundang-undangan.
2. Kedua, bahwa hukum itu didasarkan pada fakta, artinya didasarkan pada kenyataan.
3. Ketiga, bahwa fakta harus dirumuskan dengan cara yang jelas sehingga menghindari kekeliruan dalam pemaknaan, di samping mudah dilaksanakan.
4. Keempat, hukum positif tidak boleh mudah diubah.

Kepastian hukum merupakan produk dari hukum atau lebih khusus dari perundang-undangan. Berdasarkan pendapatnya tersebut, maka menurut Gustav Radbruch, hukum positif yang mengatur kepentingan-kepentingan manusia dalam masyarakat harus selalu ditaati meskipun hukum positif itu kurang adil.¹⁶

Menurut Sudikno Mertokusumo, kepastian hukum adalah menekankan agar hukum atau peraturan itu ditegakkan sebagaimana yang diinginkan oleh bunyi hukum/peraturannya. Setiap orang mengharapkan dapat ditetapkannya hukum dalam hal terjadi peristiwa yang konkret. Bagaimana hukumnya itulah yang harus berlaku, sehingga pada dasarnya tidak dibolehkan menyimpang, meskipun dunia

¹⁵ “Tiga Nilai Dasar Hukum Menurut Gustav Radbruch”.
<https://www.scribd.com/doc/170579596/Tiga-Nilai-Dasar-Hukum-Menurut-Gustav-Radbruch>>.diakses pada tanggal 17 September 2018, pukul 19.00 wib.

¹⁶ “Memahami Kepastian (Dalam) Hukum”.
<https://ngobrolinhukum.wordpress.com/2013/02/05/memahami-kepastian-dalam-hukum/>>.diakses tanggal 18 September 2018, pukul 15.00 wib.

ini runtuh namun hukum harus ditegakkan. Inilah yang diinginkan oleh kepastian hukum. Kepastian hukum sebagai perlindungan yustisiabel terhadap tindakan sewenang-wenang, yang berarti bahwa seseorang akan dapat memperoleh sesuatu yang diharapkan dalam keadaan tertentu. Masyarakat mengharapkan adanya kepastian hukum, karena dengan adanya kepastian hukum masyarakat akan lebih tertib. Hukum bertugas menciptakan kepastian hukum karena bertujuan ketertiban masyarakat.¹⁷

Kepastian hukum dapat dimaknakan bahwa seseorang akan dapat memperoleh sesuatu yang diharapkan dalam keadaan tertentu. Kepastian diartikan sebagai kejelasan norma sehingga dapat dijadikan pedoman bagi masyarakat yang dikenakan peraturan ini. Pengertian kepastian tersebut dapat dimaknai bahwa ada kejelasan dan ketegasan terhadap berlakunya hukum di dalam masyarakat. Hal ini untuk tidak menimbulkan banyak salah tafsir. Kepastian hukum yaitu adanya kejelasan skenario perilaku yang bersifat umum dan mengikat semua warga masyarakat termasuk konsekuensi-konsekuensi hukumnya. Kepastian hukum dapat juga berarti hal yang dapat ditentukan oleh hukum dalam hal-hal konkret.¹⁸

Dari uraian-uraian mengenai kepastian hukum di atas, maka kepastian dapat mengandung beberapa arti, yakni adanya kejelasan, tidak menimbulkan multitafsir, tidak menimbulkan kontradiktif, dan dapat dilaksanakan. Hukum harus berlaku tegas di dalam masyarakat, mengandung keterbukaan sehingga siapapun dapat memahami makna atas suatu ketentuan hukum. Hukum yang satu dengan yang lain tidak boleh kontradiktif sehingga tidak menjadi sumber keraguan. Kepastian hukum menjadi perangkat hukum suatu negara yang mengandung kejelasan, tidak menimbulkan multitafsir, tidak menimbulkan kontradiktif, serta dapat dilaksanakan, yang mampu menjamin hak dan kewajiban setiap warga negara sesuai dengan budaya masyarakat yang ada.¹⁹

2) Teori Pertanggungjawaban

Menurut Hans Kelsen dalam teorinya tentang tanggung jawab hukum menyatakan bahwa “Seseorang bertanggungjawab secara hukum atas suatu

¹⁷Yohan Puspitasari Wardoyo dan Sulardi, *Kepastian Hukum, Kemanfaatan, dan Keadilan*, Jurnal Yudisial Vol. 8 No. 3, Desember 2015, h. 258.

¹⁸Tata Wijayanta, *Kepastian Hukum, Keadilan dan Kemanfaatan Dalam Kaitannya Dengan Putusan Kepailitan Pengadilan Niaga*, Jurnal Dinamika Hukum Vol. 14 No. 2, Mei 2014, h. 219.

¹⁹*Ibid.*

perbuatan tertentu atau bahwa dia memikul tanggung jawab hukum, subyek berarti bahwa dia bertanggung jawab atas suatu sanksi dalam hal perbuatan yang bertentangan. Lebih lanjut Hans Kelsen menyatakan bahwa:²⁰

“Kegagalan untuk melakukan kehati-hatian yang diharuskan oleh hukum disebut kekhilafan dan kekhilafan biasanya dipandang sebagai satu jenis lain dari kesalahan (*culpa*), walaupun tidak sekeras kesalahan yang terpenuhi karena mengantisipasi dan menghendaki, dengan atau tanpa maksud jahat, akibat yang membahayakan”.

Menurut Sugeng Istanto Pertanggungjawaban berarti kewajiban memberikan jawaban yang merupakan perhitungan atas semua hal yang terjadi dan kewajiban untuk memberikan pemulihan atas kerugian yang mungkin ditimbulkannya.²¹

Menurut Abdulkadir Muhammad teori tanggung jawab dalam perbuatan melanggar hukum (*tort liability*) dibagi menjadi beberapa teori, yaitu:

a. Tanggung jawab akibat perbuatan melanggar hukum yang dilakukan dengan sengaja (*intentional tort liability*), tergugat harus sudah melakukan perbuatan sedemikian rupa sehingga merugikan penggugat atau mengetahui bahwa apa yang dilakukan tergugat akan mengakibatkan kerugian.

b. Tanggung jawab akibat perbuatan melanggar hukum yang dilakukan karena kelalaian (*negligence tort liability*), didasarkan pada konsep kesalahan (concept of fault) yang berkaitan dengan moral dan hukum yang sudah bercampur baur (*interminglend*).

c. Tanggung jawab mutlak akibat perbuatan melanggar hukum tanpa mempersoalkan kesalahan (*strict liability*), didasarkan pada perbuatannya baik secara sengaja maupun tidak sengaja, artinya meskipun bukan kesalahannya tetap bertanggung jawab atas kerugian yang timbul akibat perbuatannya.²²

b. Kerangka Konseptual

²⁰Hans Kelsen, sebagaimana diterjemahkan oleh Somardi, *General Theory Of Law and State, Teori Umum Hukum dan Negara, Dasar-Dasar Ilmu Hukum Normatif sebagai Ilmu Hukum Deskriptif Empirik*, BEE Media Indonesia, Jakarta, 2007, h. 81.

²¹“Pengertian Teori Pertanggungjawaban” <<https://www.zonareferensi.com/pengertian-tanggung-jawab/>>, diakses pada tanggal 26 September 2018, pukul 04.00 wib.

²²Abdulkadir Muhammad, *Hukum Perusahaan Indonesia*, Citra Aditya Bakti, 2010, h. 503.

Kerangka konseptual merupakan pedoman yang lebih konkrit dari teori, yang berisikan definisi-definisi operasional yang menjadi pegangan dalam proses penelitian yaitu pengumpulan, pengelolaan, analisis dan kontruksi data dalam skripsi ini serta penjelasan tentang konsep yang digunakan. Dalam penelitian ini untuk menemukan atau mendapatkan pengertian atau penafsiran ini, maka berikut ini adalah definisi operasional sebagai batasan tentang objek yang diteliti:

1. Penyelenggara Sistem Elektronik adalah setiap orang, penyelenggara negara, Badan Usaha, dan masyarakat yang menyediakan, mengelola, dan/atau mengoperasikan Sistem Elektronik secara sendiri-sendiri maupun bersama-sama kepada Pengguna Sistem Elektronik untuk keperluan dirinya dan/atau keperluan pihak lain.²³
2. Penyelenggaraan Transaksi Elektronik adalah rangkaian kegiatan Transaksi Elektronik yang dilakukan oleh Pengirim dan Penerima dengan menggunakan Sistem Elektronik.²⁴
3. Pengguna Sistem Elektronik adalah setiap orang, penyelenggara negara, Badan Usaha, dan masyarakat yang memanfaatkan barang, jasa, fasilitas, atau informasi yang disediakan oleh Penyelenggara Sistem Elektronik.²⁵
4. Perjanjian jual beli adalah perjanjian yang terjadi antara dua pihak yaitu pihak pertama sebagai penjual, sedangkan pihak kedua sebagai pembeli. Dalam perjanjian jual beli, tiap-tiap pihak memikul hak dan kewajiban. Pihak pertama berhak menerima barang, sedangkan pihak kedua berhak menerima uang sebagai pengganti barang. Pihak pertama berkewajiban membayar harga barang dengan uang, sedangkan pihak kedua berkewajiban menyerahkan barang yang sudah dibeli.²⁶
5. Hukum perlindungan konsumen adalah keseluruhan asas-asas dan kaidah kaidah hukum yang mengatur dan melindungi konsumen dalam hubungan dan masalahnya dengan para penyedia barang dan/atau jasa konsumen.²⁷

²³Indonesia I, *Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 82 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik*, pasal 1 angka 4.

²⁴*Ibid*, pasal 1 angka 14.

²⁵Indonesia I, *Op. Cit.*, pasal 1 angka 9.

²⁶Wawan Muhwan Hariri, *Hukum Perikatan Dilengkapi Hukum Perikatan Dalam Islam*, CV. Pustaka Setia, Bandung, 2011, h. 88.

²⁷H. U. Adil, *Dasar-Dasar Hukum Bisnis Edisi 2*, Mitra Wacana Media, Jakarta, 2016, h. 194.

6. Konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga orang lain, maupun makhluk hidup lain dan tidak diperdagangkan.²⁸
7. Pertanggungjawaban adalah perbuatan (hal dan sebagainya) bertanggung jawab atau sesuatu yang dipertanggungjawabkan.²⁹

I. 6. Metode Penelitian

Didalam mengungkapkan permasalahan dan pembahasan yang berkaitan dengan materi penulisan dan penelitian, diperlukan data atau informasi yang akurat. Maka dari itu digunakan sarana penelitian ilmiah yang berdasarkan pada metode penelitian. Penulis menggunakan metode penelitian sebagai berikut:

a. Jenis Penelitian

Penelitian ini akan disusun dengan menggunakan yuridis normatif, yaitu pendekatan yang dilakukan berdasarkan bahan hukum utama dengan cara menelaah teori-teori, konsep-konsep, asas-asas hukum serta peraturan perundang-undangan yang berhubungan dengan penelitian ini atau penelitian yang difokuskan untuk mengkaji penerapan kaidah-kaidah atau norma-norma dalam hukum positif.³⁰

b. Pendekatan Masalah

Pendekatan masalah dapat dilakukan melalui pendekatan atau undang-undang (*statute approach*), pendekatan kasus (*case approach*), dan pendekatan sejarah (*history approach*). Pada penelitian kali ini penulis menggunakan pendekatan penelitian melalui pendekatan undang-undang namun pencarian data dilakukan dengan wawancara.

c. Sumber Data

Mengenai sumber data yang dipergunakan dalam penulisan skripsi ini adalah data sekunder. Menurut kekuatan mengikatnya, data sekunder dapat digolongkan menjadi tiga golongan, yaitu:

1. Sumber Bahan Hukum Primer

²⁸Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, pasal 1 angka 2.

²⁹“*Pengertian Pertanggungjawaban*”,
<<https://kbbi.kata.web.id/pertanggungjawaban/>>.diakses tanggal 22 September 2018, pukul 18.35 wib.

³⁰Johnny Ibrahim, *Teori dan Metodologi Penelitian Hukum Normatif*, Bayumedia Publishing, Malang, 2006, h. 295.

Sumber bahan hukum primer yang dipergunakan dalam penulisan skripsi ini yaitu bahan-bahan hukum yang mengikat seperti Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik, Undang-Undang Nomor 19 tahun 2016 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik, Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 82 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik, Peraturan Menteri dan Surat Edaran Kementerian Komunikasi dan Informatika, serta beberapa pasal dalam Kitab Undang-Undang Hukum Perdata.

2. Sumber Bahan Hukum Sekunder

Sumber bahan hukum sekunder yang dipergunakan dalam penulisan skripsi ini yaitu bahan-bahan yang membahas atau menjelaskan sumber bahan hukum primer yang berupa buku teks, jurnal hukum, majalah hukum, pendapat para pakar serta berbagai macam referensi yang berkaitan dengan perlindungan konsumen. Dalam hal ini penulis melakukan wawancara dengan Bapak Tuaman Manurung S.H., M.H. selaku bagian Hukum Aplikasi Informatika Kementerian Komunikasi dan Informatika dan Ibu Sularsi selaku bagian Kordinator Divisi Pengaduan dan Hukum Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia.

3. Sumber Bahan Hukum Tersier

Sumber bahan hukum tersier yang dipergunakan dalam penulisan skripsi ini yaitu bahan-bahan penunjang yang menjelaskan dan memberikan informasi bahan hukum primer dan bahan hukum sekunder, berupa kamus-kamus hukum, media internet, buku petunjuk atau buku pegangan, ensiklopedia serta buku mengenai istilah-istilah yang sering dipergunakan mengenai perlindungan konsumen.

d. Teknik Analisis Data

Pada dasarnya pengolahan, analisa dan konstruksi data dapat dilakukan secara kualitatif dan kuantitatif. Pada penelitian kali ini peneliti melakukan teknik analisis data secara kualitatif, yakni proses pengumpulan data yang umumnya menitikberatkan pada wawancara dan observasi partisipatoris membuat analisis datanya berupa analitis tekstual dari hasil transkrip atau catatan lapangan

yang tidak terstruktur, yang di sampaikan melalui deskriptifanalitis untuk melakukan pemecahan penelitian.

I. 7. Sistematika Penulisan

Dalam suatu karya ilmiah maupun non ilmiah diperlukan suatu sistematika untuk menguraikan isi dari karya ilmiah ataupun non ilmiah tersebut. Dalam menjawab pokok permasalahan, penulis menyusun penelitian ini dengan sistematika sebagai berikut:

BAB I

PENDAHULUAN

Dalam bab I ini terdiri dari uraian mengenai latar belakang, perumusan masalah, ruang lingkup penulisan, tujuan dan manfaat penulisan, kerangka teori dan kerangka konseptual, metode penelitian, sistematika penulisan yang akan diuraikan oleh penulis.

BAB II

TINJAUAN UMUM TENTANG PENYELENGGARA SISTEM ELEKTRONIK DAN PERLINDUNGAN KONSUMEN

Pada bab II ini memuat tentang pengertian penyelenggara sistem elektronik, *e-commerce* dan juga pengertian perlindungan konsumen secara umum serta apa saja tanggung jawab dari pelaku usaha.

BAB III

PERAN PENYELENGGARA SISTEM ELEKTRONIK DALAM TRANSAKSI JUAL BELI ONLINE

Bab ini menjelaskan mengenai transaksi elektronik melalui Penyelenggara Sistem Elektronik, permasalahan terkait Penyelenggara Sistem Elektronik, pendaftaran Penyelenggara Sistem Elektronik, dan hambatan pelaksanaan pendaftaran bagi Penyelenggara Sistem Elektronik.

BAB IV

PERTANGGUNGJAWABAN PENYELENGGARA SISTEM ELEKTRONIK TERHADAP KERUGIAN

KONSUMEN DALAM TRANSAKSI JUAL BELI *ONLINE*

Pada bab IV penulis akan menjelaskan mengenai peraturan mengenai Penyelenggara Sistem Elektronik dan pertanggungjawaban dari Penyelenggara Sistem Elektronik tersebut terhadap kerugian yang dialami konsumen.

BAB V

PENUTUP

Dalam bagian akhir penulisan ini, penulis berusaha untuk menyimpulkan pembahasan-pembahasan pada bab-bab terdahulu. Kemudian penulis juga akan mencoba memberikan saran-saran yang sekiranya dapat dijadikan masukan bagi berbagai pihak yang berkepentingan.

