

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Kehidupan masyarakat di Indonesia pada saat ini semakin *modern* dengan adanya perkembangan pesat mengenai industri teknologi seperti sistem elektronik untuk sektor perdagangan *e-commerce*. Dengan dukungan teknologi dan informasi, perluasan ruang, gerak, dan arus transaksi barang dan/atau jasa telah melintasi batas-batas wilayah negara, konsumen pada akhirnya dihadapkan pada berbagai pilihan jenis barang dan/atau jasa yang ditawarkan secara variatif.¹ Namun tingginya antusias masyarakat di Indonesia mengenai *e-commerce* juga memiliki permasalahan yang menimbulkan kerugian pada konsumen. Berdasarkan data Komisi Penelitian dan Pengembangan Badan Perlindungan Konsumen Indonesia (BPKN), kerugian tersebut berkaitan dengan keamanan transaksi, ketidaksesuaian jenis dan kualitas barang yang dijanjikan, ketidaktepatan waktu pengiriman barang, serta ketidakamanan transaksi.²

Keterangan Waktu	Jumlah Pengaduan	Nilai Kasus (Rp)
Tahun 2018	5 pengaduan dari 580 aduan	
Tahun 2019	18 pengaduan dari 1.518 aduan	Rp. 12. 360.679
Tahun 2020	272 pengaduan dari 1.176 aduan	
Januari - Juli 2021	524 pengaduan dari 2.615 aduan	

Data diperoleh dari: berbagai media (Porto News, Antar News, dan lain-lain)

Dari tabel 1 tersebut di atas, terdapat 3.555 pengaduan yang diterima BPKN sepanjang 2017-19 Oktober 2020, 299 pengaduan datang dari sektor *e-*

¹ Zulham, 2016, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Prenadamedia Group, Jakarta, hlm 1.

² <https://teknologi.bisnis.com/transaksi-e-commerce-berpotensi-merugikan-perlindungan-konsumen-mendesak>, diakses pada tanggal 7 September 2021 pukul 18.00 WIB.

commerce.³ Pengaduan perdagangan melalui sistem elektronik tercatat sebanyak 299, dengan pokok masalah yang diadukan adalah terkait kerugian dalam bertransaksi di *e-commerce*, dan pokok masalahnya mayoritas adalah mengenai *phishing* dan penyalahgunaan akun melalui *one time password* (OTP).⁴ Berdasarkan data Badan Perlindungan Konsumen Nasional pengaduan konsumen mengenai penjualan online berada di posisi pertama pada 2021 hal ini dikarenakan adanya pemberlakuan PSBB dan *social distancing* mempengaruhi penggunaan fasilitas *digital*. Pengaduan yang masuk kebanyakan pada pemesanan hotel, pesawat dan destinasi wisata secara *online*. Tahun 2018 - 2019 pengaduan terkait *e-commerce* di urutan keempat dan kelima. Tahun 2020 meningkat di urutan kedua.⁵

Tabel 2. Data Penerimaan Pengaduan Masyarakat Menurut Kementerian Perdagangan (Sektor <i>E-Commerce</i>)	
Keterangan Waktu	Jumlah Pengaduan
Tahun 2020	396 pengaduan dari 931 aduan
Januari - Juni 2021	4.855 pengaduan dari 5.103 aduan

Data diperoleh dari: berbagai media (*Kemendag.go.id*, *Bisnis Tempo*, dan lain-lain)

Pada tabel 2 menjelaskan tentang pengaduan di sektor *e-commerce* meliputi permasalahan pembatalan tiket transportasi transportasi udara, pengembalian dana (*refund*), pembelian barang yang tidak sesuai dengan perjanjian atau rusak hingga barang tidak diterima konsumen, pembatalan sepihak oleh pelaku usaha, waktu kedatangan barang tidak sesuai dengan yang dijanjikan, penipuan belanja *online*, serta penggunaan aplikasi *platform* atau media sosial yang tidak berfungsi.⁶ Total pengembalian tiket

³<https://www.portonews.com/2020/keuangan-dan-portfolio/perdagangan-dan-jasa/ada-299-pengaduan-konsumen-e-commerce-di-tahun-2020/>, diakses pada tanggal 7 September pukul 18.30 WIB.

⁴<https://jatisarone-kulonprogo.desa.id/index.php/artikel/2020/11/3/pandemi-covid-19-kemendag-ri-optimalkan-perlindungan-konsumen>, diakses pada tanggal 10 September 2021 pukul 20.30 WIB.

⁵<https://www.antaranews.com/berita/2295476/bpkn-sebut-kerugian-konsumen-pada-2021-capai-rp106-triliun>, diakses pada 9 September 2021 pukul 20.00 WIB.

⁶<https://bisnis.tempo.co/konsumen-mengadu-ke-kemdag-soal-e-commerce-apa-saja-yang-dipersoalkan>, diakses pada 10 September 2021 pukul 21.00 WIB.

dari berbagai maskapai penerbangan (pengembalian uang sebesar Rp. 287.077.468,- dan *voucher* sebesar Rp. 103.325.797,-).⁷

Tabel 3. Data Penerimaan Pengaduan Masyarakat Menurut YLKI (Sektor <i>E-Commerce</i>)	
Keterangan Waktu	Jumlah Pengaduan
Tahun 2018	40 pengaduan dari 564 aduan
Tahun 2019	34 pengaduan dari 1.871 aduan
Tahun 2020	295 pengaduan dari 3.692 aduan

Data diperoleh dari: berbagai media (Katadata, Republika Online, dan lain-lain)

Dan di tabel 3 menjelaskan tentang pengaduan permasalahan terkait belanja online yang diterima YLKI pada tahun 2018 sampai dengan tahun 2020, terdiri dari pengembalian dana (*refund*), masalah barang tidak sampai sistem transaksi, barang tidak sesuai, adanya pembajakan akun, barang terlambat, kualitas barang, penipuan, pembobolan sampai dengan penalti.⁸

Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen belum dapat melindungi konsumen dalam transaksi *e-commerce* karena ketentuan-ketentuan yang tercantum dalam UUPK belum dapat mengakomodir hak-hak konsumen dalam transaksi *e-commerce*. *E-commerce* mempunyai karakteristik tersendiri dibandingkan dengan transaksi konvensional. Hadirnya Peraturan Pemerintah sebagai aturan pelaksanaan Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang perubahan atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik dapat dijadikan landasan dalam pelaksanaan kegiatan *e-commerce*, dengan adanya hukum siber (*cyberlaw*) akan membantu pelaku bisnis dan auditor untuk melaksanakan tugasnya.⁹

⁷ https://www.kemendag.go.id/storage/article_uploads, diakses pada tanggal 10 September pukul 19.10 WIB.

⁸ <https://www.katadata.co.id/berita/ylki-catat-3692-aduan-pada-2020-produk-jasa-keuangan-mendominasi>, diakses pada tanggal 10 September 2021 pukul 21.45 WIB

⁹ Fery Nurdiansyah, 2014, *Perlindungan Konsumen Dunia Virtual Perdagangan Elektronik*, Artikel Badan Perlindungan Konsumen Nasional, Jakarta, hlm. 3.

B. Rumusan Masalah

1. Bagaimana prinsip-prinsip PMSE dalam memberikan perlindungan konsumen ?
2. Bagaimana pertanggungjawaban pelaku usaha yang tidak menjalankan prinsip-prinsip PMSE ?

C. Ruang Lingkup Penelitian

Ruang lingkup penulisan pada penelitian ini diberikan batasan oleh penulis, yaitu mengenai prinsip-prinsip perdagangan melalui sistem elektronik dalam upaya guna memberikan perlindungan konsumen. Tujuan dari pembatasan ruang lingkup penulisan ini adalah agar pembahasan mengenai penelitian ini lebih jelas dan terarah.

D. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian

- a. Untuk mengetahui prinsip-prinsip PMSE dalam memberikan perlindungan konsumen
- b. Untuk mengetahui pertanggungjawaban pelaku usaha yang tidak menjalankan prinsip-prinsip PMSE

2. Manfaat Penelitian

a. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini bagi perkembangan ilmu hukum adalah sebagai tambahan pembelajaran dalam akademisi ilmu hukum pada hukum bisnis, khususnya terkait hukum perlindungan konsumen di bidang perdagangan elektronik dan tambahan pengetahuan hukum guna memperkaya ilmu mengenai adanya prinsip-prinsip perdagangan melalui sistem elektronik dalam mengisi kekosongan hukum perlindungan konsumen terkait sektor *e-commerce*.

b. Manfaat Praktis

1) Bagi Masyarakat

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan ilmu pengetahuan terkait pentingnya prinsip-prinsip perdagangan melalui sistem elektronik dikaitkan dengan Undang-Undang Perlindungan Konsumen dan Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik.

2) Bagi Aparat Penegak Hukum

3) Dengan dilakukannya penelitian ini diharapkan menjadi jawaban bagi lembaga-lembaga negara dan penegak hukum maupun masyarakat luas terkait dengan hukum perlindungan konsumen di bidang perdagangan elektronik dan prinsip-prinsip perdagangan melalui sistem elektronik dalam mengisi kekosongan hukum perlindungan konsumen terkait sektor e-commerce.

4) Bagi Peneliti

Penelitian ini memberikan banyak hal positif bagi penulis, karena dengan adanya penulisan ini penulisan menjadi memiliki wawasan yang luas terkait Prinsip-Prinsip PMSE Untuk Memberikan Perlindungan Konsumen.

E. Metode Penelitian

1. Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode yuridis normatif. Penelitian yuridis normatif bersifat kualitatif maka dari itu penelitian mengacu pada norma hukum yang terdapat dalam peraturan perundang-undangan dan putusan pengadilan serta norma-norma yang hidup dan berkembang dalam masyarakat.¹⁰ Metode pendekatan yuridis normatif merupakan hukum yang dikonsepsikan sebagai apa yang tertulis dalam peraturan

¹⁰ Zainuddin Ali, 2020, *Metode Penelitian Hukum*, Sinar Grafika, Jakarta, hlm.105.

perundang-undangan (*law in books*) atau hukum dikonsepsikan sebagai kaidah atau norma yang merupakan patokan berperilaku manusia yang dianggap pantas.¹¹

2. Pendekatan Masalah

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini yaitu dengan menggunakan pendekatan peraturan perundang-undangan (*statute approach*) dan pendekatan kasus (*case approach*). Pendekatan perundang-undangan dilakukan dengan menelaah semua undang-undang dan regulasi yang bersangkutan paut dengan isu hukum yang sedang ditangani.¹² Pendekatan kasus dilakukan dengan cara menelaah kasus-kasus terkait dengan isu yang sedang dihadapi.¹³

3. Sumber Data

Sumber data yang digunakan dalam penelitian hukum normatif adalah data sekunder, yang terdiri dari 3 (tiga) sumber bahan hukum, yaitu :

F. Bahan Hukum Primer

Bahan hukum primer merupakan bahan hukum yang mempunyai kekuatan hukum mengikat.¹⁴ Bahan hukum primer yang digunakan dalam penelitian ini, yaitu :

- 1) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945
- 2) Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen
- 3) Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik

¹¹ Amiruddin dan Zainal Asikin, 2020, *Pengantar Metode Penelitian Hukum*, PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta, hlm.118.

¹² Peter Mahmud Marzuki, 2011, *Penelitian Hukum*, cetakan ke-11, Kencana, Jakarta, hlm. 93.

¹³ Amiruddin dan Zainal Asikin, *Op. Cit*, hlm. 165

¹⁴ Soerjono Soekanto, 2015, *Pengantar Penelitian Hukum*, (Universitas Indonesia) UI Press, Jakarta, hlm. 52.

- 4) Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2014 Tentang Perdagangan
- 5) Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik
- 6) Peraturan Pemerintah Nomor 80 Tahun 2019 Tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik (PP PMSE)
- 7) Peraturan Menteri Perdagangan Nomor 50 Tahun 2020 Tentang Ketentuan Perizinan Usaha, Periklanan, Pembinaan, Dan Pengawasan Pelaku Usaha Dalam Perdagangan Melalui Sistem Elektronik

G. Bahan Hukum Sekunder

Bahan hukum sekunder merupakan bahan hukum yang melengkapi bahan hukum primer yang terdiri dari, buku-buku, hasil-hasil penelitian, hasil karya dari kalangan hukum, jurnal ilmiah, skripsi, tesis dan artikel ilmiah.

H. Bahan Hukum Tersier

Bahan hukum tersier merupakan petunjuk maupun penjelasan terhadap bahan hukum primer dan sekunder, seperti kamus dan ensiklopedia.

4. Cara Pengumpulan Data

Cara pengumpulan data pada penelitian ini dilakukan dengan menggunakan Studi Kepustakaan (*Library Research*). Studi kepustakaan merupakan suatu studi yang digunakan dalam mengumpulkan informasi dan data dengan bantuan berbagai macam material yang ada di perpustakaan seperti dokumen, buku, majalah, kisah-kisah sejarah, dan lain-lain.¹⁵ Oleh karena itu peneliti melakukan proses pengumpulan data dari berbagai sumber yang terdiri dari perundang-undangan, buku-buku, dan dokumen-dokumen penunjang lainnya yang berkaitan dengan topik prinsip-prinsip perdagangan melalui sistem elektronik untuk memberikan perlindungan konsumen.

¹⁵ Mardalis, 2010, *Metode Penelitian Suatu Pendekatan Proposal*, Bumi Aksara, Jakarta, hlm. 28.

5. Teknik Analisis Data

Penelitian ini memakai analisis deskriptif kualitatif. Teknik analisis data deskriptif kualitatif merupakan metode analisis data yang mengelompokkan dan menyelesaikan data yang diperoleh dari teori-teori, asas-asas dan kaidah-kaidah hukum yang bersumber dari studi pustaka dan dihubungkan oleh data yang diperoleh dari pendekatan kasus. Di dalam menganalisis suatu objek penelitian, metode ini digunakan untuk menjelaskan data yang digunakan. Dimana data yang dimaksud terkait dalam hal penjelasan terhadap peraturan perundang-undangan, berita dan studi data kepustakaan (*library research*) yang berkait dengan penelitian ini.