

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Era globalisasi ini memiliki peran yang sangat penting dalam perkembangan di bidang teknologi informasi dan komunikasi bagi kehidupan manusia di setiap sudut dunia. Arus kuat yang dihasilkan oleh kemajuan teknologi ternyata mampu memberikan begitu banyak manfaat untuk penggunaannya. Saat ini salah satu bentuk kemajuan teknologi informasi yang sangat sering digunakan manusia adalah terciptanya berbagai aplikasi teknologi yang menyajikan informasi tentang kehidupan pribadi seperti hiburan, kegemaran, kesehatan, dan lain-lain. Selain itu juga, informasi tentang profesi layaknya bisnis, teknologi dan perdagangan, serta hal-hal yang menyangkut kerjasama antara individu ataupun kelompok tanpa mengenal batas waktu, tempat, suku, agama kelas sosial, ekonomi atau faktor lain yang memunculkan kendala atau halangan dalam kegiatan bertukar pikiran dan gagasan dalam menghadapi perkembangan zaman yang begitu cepat.

Jika dikaitkan dengan perkembangan dalam kegiatan bisnis, teknologi informasi memiliki peran yang krusial terhadap perkembangan bisnis online dengan begitu banyak transaksi yang dihasilkannya. Produk teknologi informasi yang merubah sistem perdagangan dan bisnis di dunia itu adalah terciptanya media berupa internet. Fasilitas internet ini menyebabkan terjadinya revolusi pada sistem transaksi perdagangan dan bisnis yang disebut e-commerce.

Salah satu komponen dari e-commerce adalah kegiatan bisnis online. Usaha ini adalah bisnis yang memberikan berbagai macam kemudahan dan fasilitas dalam berbagai bentuk dan berbagai aplikasi usaha yang tidak dapat dibatasi jarak, tempat dan waktu. Hal ini lah yang membuat bisnis online lebih banyak diminati karena lebih hemat waktu dan hemat biaya.

Sehingga baik konsumen maupun produsen merasakan transaksi bisnis yang mereka lakukan lebih cepat dibandingkan dengan transaksi bisnis konvensional yang telah ada sebelumnya.¹

Bagi produsen, fasilitas yang tersedia pada produk teknologi informasi ini memberikan berbagai macam kemudahan untuk melakukan promosi dan jual beli secara daring. Hal serupa juga dirasakan pada konsumen, kemajuan teknologi informasi telah memudahkan konsumen untuk mendapatkan kebutuhan akan barang dan jasa yang diinginkan. Meski demikian, jual beli online juga memiliki beberapa kelemahan yang dapat mengakibatkan kerugian pada konsumen.

Berbagai macam kendala yang mungkin bisa terjadi pada kegiatan jual-beli online antara lain, yaitu bahwa tidak sesuai kualitas barang yang dipesan dengan apa yang ditawarkan oleh pelaku usaha pada iklan, waktu pengiriman tidak sesuai dengan jadwal yang telah ditetapkan, barang rentan mengalami kerusakan dalam proses pengiriman. Kendala lain yang paling fatal yaitu pelaku usaha tidak mengirimkan barang yang sudah di pesan dan dibayarkan oleh pihak konsumen.²

Permasalahan-permasalahan yang banyak terjadi dalam transaksi online, menunjukkan bahwa transaksi pada e-commerce belum dapat menjanjikan perlindungan hukum bagi konsumen. Meskipun secara umum sudah ada undang-undang yang memberikan perlindungan hukum kepada konsumen, yaitu: Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 yang membahas tentang Perlindungan Konsumen dan Undang-undang Nomor 11 Tahun 2008 yang membahas tentang Informasi dan Transaksi Elektronik. Undang-undang ini diharapkan dapat menjamin kepastian hukum terhadap konsumen.³

Sebagai contoh kasus E-commerce adalah pada tanggal 6 Maret 2021 terdapat kasus kerugian konsumen E-commerce. Konsumen memesan sebuah kabel USB di E-commerce yang sebelumnya sudah membaca deskripsi produk yang tertera pada iklan di aplikasi, mengecek keaslian foto produk dan selanjutnya melakukan pembayar sesuai dengan tagihan yang tertera pada aplikasi. Selanjutnya, pada tanggal 7 Maret 2021 produk yang dikirim oleh

¹ Utami, S. S. (2010) 'PENGARUH TEKNOLOGI INFORMASI DALAM PERKEMBANGAN BISNIS',

² Susanto, H. (2008) 'Hak-hak konsumen yang dirugikan', *visi media*, p. 3.

³ Bagus Hanindyo Mantri, 2007, Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen dalam Transaksi Ecommerce, Tesis. Universitas Diponegoro, Semarang

pihak ekspedisi telah sampai ke tangan pihak konsumen. Pada saat konsumen melakukan pengecekan terhadap barang tersebut, terbukti bahwa barang yang dikirimkan oleh pelaku usaha merupakan produk cacat dan tidak berfungsi sebagaimana yang diinformasikan pada iklan barang. Dengan kata lain barang yang diterima konsumen adalah produk rusak. Konsumen sebagai pembeli sudah memenuhi dan memerhatikan seluruh ketentuan yang berlaku dan mencantumkan informasi serta alamat tujuan dengan lengkap. Sehingga sangat jelas kedudukan konsumen dalam kasus ini dirugikan haknya untuk memperoleh produk yang telah dibayarkan.

Mencermati berbagai macam permasalahan yang terjadi pada transaksi e-commerce, penulis melakukan penelitian ini untuk mengkaji tentang transaksi e-commerce yang mengakibatkan kerugian pada konsumen dan tanggung jawab pelaku usaha e-commerce dalam hal terjadinya kerugian pada konsumen.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan penjelasan di atas, maka rumusan masalah yang akan dibahas di dalam penelitian adalah sebagai berikut:

1. Apakah faktor-faktor yang menyebabkan kerugian konsumen dalam transaksi e-commerce?
2. Bagaimana tanggungjawab pelaku usaha e-commerce kepada konsumen yang mengalami kerugian akibat transaksi e-commerce yang tidak sesuai aplikasi?

C. Ruang Lingkup Penelitian

Ruang Lingkup dari penelitian ini adalah perlindungan konsumen dalam praktek E-Commerce ditinjau dari UU Perlindungan Konsumen, UU ITE, dan peraturan perundang-undangan terkait lainnya.

D. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian
 - a. Untuk mengetahui Untuk mengetahui faktor-faktor yang menyebabkan kerugian pada transaksi e-commerce

- b. Untuk menganalisa tanggungjawab pelaku usaha e-commerce terhadap kerugian yang dialami konsumen akibat transaksi e-commerce yang tidak sesuai aplikasi.

2. Manfaat Penelitian

- a. Secara teoritis, penelitian ini semoga bermanfaat untuk mengetahui perlindungan konsumen dalam praktek E-Commerce ditinjau dari UU Perlindungan Konsumen, UU ITE, dan peraturan perundang-undangan terkait lainnya.
- b. Secara praktik, penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat untuk membantu menyelesaikan permasalahan dalam hal pelaksanaan E-Commerce, terutama dalam hal perlindungan konsumen.