

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Perkembangan teknologi membawa banyak perubahan gaya hidup bagi masyarakat Indonesia. Gaya hidup tersebut hampir melingkupi segala bidang, seperti sosial, budaya, ekonomi dan bidang lainnya. Dalam bidang ekonomi dalam hal ini perdagangan, internet semakin banyak digunakan sebagai media kegiatan bisnis terutama karena efisiensinya.¹ Transaksi jual beli melalui internet semakin berkembang seiring dengan meningkatnya penggunaan internet. Kegiatan perdagangan melalui media internet atau e-commerce.² Dalam hal ini e-commerce merupakan sebuah bentuk dari perkembangan sistem perdagangan konvensional dengan Teknologi informasi dan komunikasi yang berdampak baik bagi produktivitas.³ Dengan adanya e-commerce ini seorang pelaku usaha tidak perlu bertemu secara langsung dengan konsumen. E-commerce, memudahkan setiap orang dalam melaksanakan transaksi pembelian atau penjualan dimanapun dan kapanpun. E-commerce yang ada pada saat ini sangat mempermudah konsumen untuk memenuhi kebutuhannya. Dengan hadirnya aplikasi jual beli online seperti JD.ID, Shopee, Tokopedia, Bukalapak, dan e-commerce berbentuk B2C lainnya yang mempermudah konsumen untuk membeli atau menjual barang tanpa harus mempunyai toko fisik. Transaksi dapat terjadi melalui email, aplikasi e-commerce, dan lain-lain, dan pembayaran (*payment*) dapat dilakukan dengan cara *cash on delivery* atau melalui internet seperti *mobile banking* atau *online credit*. Contoh karakteristik E-commerce yang dapat kita temukan yaitu; kegiatan transaksi dapat dilakukan tanpa batas waktu, transaksi anonim dimana dalam bertransaksi pelaku usaha dan konsumen tidak perlu mengenal satu sama lain, kemudian produk digital ataupun non digital.

¹ Riyeke Ustadiyanto, Framework E-Commerce (Andi 2001)

² A.M. Wibowo, 2009

³ Siswanto sunarso, *Hukum informasi dan Transaksi Elektronik : Studi Kasus Prita Mulyasari*, (Rineka Cipta, 2009).

Perdagangan konvensional pada awal perkembangannya mengarah pada kegiatan jual-beli baik barang maupun jasa di pusat perbelanjaan, pasar tradisional, pasar swalayan dan sebagainya. Untuk memenuhi kebutuhan sebelum era digital ini, seseorang harus pergi ke tempat di mana barang atau jasa tersebut dijual. Namun, kegiatan transaksi seperti ini mulai beralih saat ini dengan adanya beragam toko online yang dapat ditemui melalui website, aplikasi, dan juga media sosial lainnya. Bagaimanapun, e-commerce telah mengubah kegiatan bisnis antara konsumen dan pelaku usaha secara signifikan. Setiap kegiatan transaksi dilakukan secara online, mulai dari proses pengiklanan, pemesanan, pembayaran, hingga pengantaran dilakukan dengan menggunakan jaringan internet. Konsumen dapat mengakses dan membeli dalam waktu 24 jam setiap hari.

Transaksi e-commerce memiliki kelebihan, yaitu efisiensi yang dapat dirasakan secara langsung dimana konsumen dapat menghemat biaya dan waktu dan kebebasan untuk menentukan barang atau jasa sesuai kebutuhan konsumen. Namun disamping kelebihan tersebut terdapat kekurangan, seperti produk yang dipesan tidak sampai tujuan, ketidakjujuran, kesengajaan, kesalahan sistem elektronik, dan lain-lain yang kemudian banyak diantaranya mengalami kerugian yang pada akhirnya menyebabkan konsumen merasa ragu untuk bertransaksi secara online. Kemudian, kendala lain yang tidak jarang terjadi pada transaksi online yaitu, kualitas produk yang dibeli tidak sesuai dengan keterangan atau yang diiklankan oleh pelaku usaha, kemudian estimasi pengiriman produk yang tidak sesuai dengan keterangan estimasi pada invoice atau waktu yang telah disepakati, kemudian kerusakan produk karena dalam proses pengiriman produk juga rawan terjadi kerusakan, dan produk yang telah dipesan dan dibayarkan oleh konsumen tidak dikirim oleh pelaku usaha.⁴ Perlindungan hukum sangat penting untuk konsumen yang melakukan transaksi via online apabila dikemudian hari konsumen mengalami kerugian yang disebabkan oleh kesalahan pelaku usaha. Sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK). Ketentuan lain juga diatur dalam Pasal 1 angka 10 Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (ITE), bahwa transaksi elektronik adalah

⁴ Happy Susanto, Hak-Hak Konsumen Jika Dirugikan, 2008, hlm. 3

suatu perbuatan hukum yang dilakukan dengan memakai media elektronik seperti, Komputer, Handphone, dan lain-lain.

Sebagai contoh kasus, mengenai pengalaman memakai aplikasi JD.ID. kemudian pesanan berupa 1 unit charger yang sudah dibayarkan oleh konsumen pada tanggal 16 Februari 2019 menggunakan kurir JX . kemudian pada tanggal 26 Februari 2019 pada keterangan invoice paket keluar JKT Platform Dc, kirim ke JX-Jakarta DC, Operator JX Indonesia. Sampai tanggal 17 maret 2019 yaitu 30 hari setelah pemesanan, keterangan invoice tidak ada perubahan atau tidak ada progress pengiriman produk. Dan pada tanggal 16 Juli 2019 yaitu 5 bulan setelah pemesanan paket, pada keterangan invoice pesanan dinyatakan telah selesai, sedangkan paket belum juga sampai tujuan dimana seharusnya pada keterangan invoice sebelum pesanan dinyatakan telah selesai, seharusnya ada keterangan bahwa paket sedang dikirimkan oleh kurir dan pada keterangan itu tertera nama kurir beserta nomor kontak untuk dihubungi. Hal ini dapat dikatakan bahwa paket yang dipesan tidak sampai, padahal kosumen sudah memenuhi dan memerhatikan seluruh ketentuan yang berlaku dan mencantumkan informasi dan alamat tujuan dengan lengkap. Selain itu ada kesulitan konsumen untuk mengakses informasi pada aplikasi JD.ID dimana pada layanan customer service konsumen harus menunggu karena customer service sedang melayani konsumen lain, begitu juga setelah diulangi beberapa dan dilain hari. Hal ini dapat disimpulkan bahwa konsumen menunggu terlalu lama untuk menyampaikan keluhan dan mendapatkan informasi status pengiriman paket konsumen, Sehingga kedudukan konsumen dalam kasus ini dirugikan. Berdasarkan uraian diatas dan mencermati permasalahan-permasalahan yang terjadi pada transaksi e-commerce, bahwa perlindungan hukum diperlukan untuk mengatur transaksi elektronik sehingga diperlukan kajian yang ditujukan agar melindungi konsumen dalam kegiatan transaksi elektronik. Berdasarkan latar belakang diatas, penelitian ini menggunakan rumusan masalah:

1. Perlindungan konsumen pada transaksi e-commerce melalui aplikasi JD.ID berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen
2. Ganti rugi terhadap konsumen yang dirugikan dalam transaksi e-commerce

Tujuan penelitian ini untuk menganalisis perlindungan hukum terhadap konsumen dalam transaksi e-commerce pada aplikasi JD.ID dan berdasarkan Undang-Undang Perlindungan Konsumen, dan untuk menganalisis ganti rugi terhadap konsumen apabila mengalami kerugian dalam transaksi e-commerce JD.ID.