

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan teknologi informasi di dunia mengalami kemajuan yang begitu pesat. Mulai dari perkembangan teknologi informasi itu sendiri telah menciptakan perubahan sosial, ekonomi dan budaya. Di Indonesia itu sendiri juga mengalami dampak positif maupun negatif, salah satunya menimbulkan permasalahan hukum terkait dengan penyampaian informasi dan/atau transaksi elektronik.

Adapun permasalahan hukum yang dimaksud yakni terjadinya pelanggaran hukum UU No. 8 Tahun 1999 oleh pelaku usaha dalam kegiatan jual beli yang dilakukan secara online. Transaksi *online* merupakan cara baru dalam melakukan kegiatan jual beli dengan memanfaatkan kemajuan teknologi. Transaksi *online* semakin banyak mendapatkan perhatian dari para peminat jual beli online seiring perkembangan teknologi yang memudahkan proses jual beli tersebut. Selain disebabkan oleh kebutuhan masyarakat terhadap pelayanan yang cepat dan mudah serta praktis karena masyarakat memiliki ruang gerak yang lebih luas dalam memilih produk. Tingginya tingkat pengaduan oleh konsumen di Indonesia terkait dengan penipuan dalam jual beli *online* tentunya perlu mendapatkan perhatian. Hal tersebut berarti konsumen dalam melakukan transaksi *online* memerlukan perlindungan secara hukum apabila terjadi permasalahan sebagaimana yang mungkin terjadi.¹

Dengan teknologi internet semacam ini, human action (perilaku manusia), human interaction (interaksi antar manusia) mengalami perubahan yang cukup signifikan khususnya di dalam hubungan dagang atau bisnis. Bisnis teknologi seperti ini dikenal dengan istilah Electronic *E-commerce*, sebagai bagian dari *e-business* (bisnis yang dilakukan dengan menggunakan Electronic Transmission, oleh para ahli dan pelaku bisnis dicoba dirumuskan definisinya dari terminologi *e-commerce*, dapat didefinisikan bahwa *E-commerce* adalah bentuk transaksi perdagangan/perniagaan

¹ Ester Dwi Magfirah, 2009, *Perlindungan Konsumen Dalam E-Commerce*, Grafikatama Jaya, Jakarta, h. 41.

barang atau jasa (*trade of goods and service*) dengan menggunakan media elektronik.²

Dalam perkembangan teknologi ini ditemukan ada contoh pelanggaran yang terjadi seperti salah satunya kasus di Denpasar Bali. Dimana pelakunya bernama Ali Solikin Saat itu sekitar bulan Maret, korban kesulitan mencari masker. Sementara penjualan masker standar kesehatan sudah habis terjual di sejumlah apotek. Korban akhirnya berniat mencoba mencari lewat *online Facebook*. Selanjutnya oleh korban ditemukan akun MarketPlace dengan nama Arga Chanel Gallu yang menawarkan penjualan masker merk Sensi dan Diapro. Dalam transaksi, melalui messenger disampaikan akun tersebut milik terdakwa atas nama Ali Solikin. Saat penawaran, terdakwa menyampaikan bahwa untuk 1 boks masker merk Sensi Rp.320.000 dan 1 boks masker merk Diapro Rp.285.000. Untuk meyakinkan korban, terdakwa mengirimkan contoh foto testimoni pembelian masker oleh pembeli atas nama saksi Bu Nur alias Nurul. Karena harga yang ditawarkan sangat murah dari harga di pasaran. Korbanpun akhirnya memesan masker kepada terdakwa.

Korban meminta dikirimkan no hp milik terdakwa yang bisa langsung komunikasi lewat aplikasi WA (Whatsapp), kesepakatan pun terjadi dimana korban Widiawati memesan kedua merk masker tersebut dengan harga yang ditentukan oleh terdakwa sebesar Rp.2.100.000,00. Namun dalam mentransfer uang pembelian, korban Widiawati melakukan transaksi melalui rekening milik saksi Olivia sekaligus meminta agar barang dikirim ke alamat rumah saksi Olivia di jalan Tegal Harum, Gang Melati No.6 Biauang, Denpasar. Alasannya karena saksi Olivia juga membutuhkan masker tersebut. Tepatnya pada Sabtu, 28 Maret 2020 sekitar pukul 11.00 Wita, pesanan masker yang dibeli tiba. Namun, saat boks dibuka oleh saksi Olivia dan Widiawati ternyata hanya berisi kain celana jeans bekas dan sarung bantal lusuh.

Dalam kasus ini terdakwa Ali Solikin melanggar pasal 28 ayat (1) UU No. 19 Tahun 2016 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (ITE), Pasal 7 Huruf G,

² Muhammad Arsyad Sanusi, *Transaksi Bisnis dalam E-commerce: Studi permasalahan hukum dan solusinya*, dalam jurnal *Ius Quia Iustum*, No, 16 Vol. 18 Maret 2001: 10-29, Jakarta: Fakultas Hukum Universitas Islam

pasal 8 ayat (1) Huruf F UU No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, dan pasal 8 ayat (1), dan (2). Kemudian berljut di persidangan menggunakan aplikasi telekonferensi zoom yang didalam persidangan tersebut Hakim memvonis Ali Solikin dengan ancaman pidana penjara 20 Bulan sesudah mendapatkan keringanan dari hakim dari 24 bulan, dan denda Rp 5.000.000.

Bedasarkan pada uraian diatas maka permasalahan yang akan dibahas dalam penelitian ini yaitu bagaimana suatu pelanggaran konsumen bisa terjadi dan bagaimana cara penyelesaian sengketa konsumen apabila terjadi pelanggaran hukum dan bagaimana tanggung jawab pelaku usaha atas kerugian yang dialami konsumen, maksud dari penelitian ini juga untuk menumbuhkan kesadaran pelaku usaha mengenai pentingnya perlindungan konsumen sehingga tumbuh sikap yang jujur dan bertanggung jawab dalam berusaha. Jadi, penelitian saya kali ini berjudul: **PERLINDUNGAN KONSUMEN JUAL BELI *ONLINE* MASKER DI MARKETPLACE FACEBOOK**

1.2 Rumusan Masalah

Sebagaimana telah diuraikan diatas terdapat dua permasalahan yang akan dikaji oleh penulis, yaitu:

1. Bagaimana perlindungan hukum konsumen jual beli *online* bisa terwujud?
2. Bagaimanakah cara penyelesaian kasus perlindungan konsumen masker di marketplace facebook?