

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

Perubahan pola kegiatan perdagangan kini dapat lebih dirasakan dengan adanya kondisi yang tengah terjadi pada masyarakat dunia yaitu adanya penyebaran wabah penyakit yang menular dikenal dengan virus COVID-19. Dimana adanya wabah ini terjadi akibat Coronavirus pada kota Wuhan, China yang diketahui pada akhir desember 2019 lalu. Indonesia sendiri baru memberi pernyataan resmi melalui pemerintah pada penemuan kasus pertama yaitu pada tanggal 2 maret 2020. Menurut artikel dari *BBC News* diinfokan bahwasanya delapan bulan setelah kasus pertama yang ditemukan di Indonesia tersebut tepatnya bulan November 2020, terjadi lonjakan jumlah orang yang dinyatakan tertular virus ini per harinya yaitu 4000-5000 dengan 25% kasusnya ada di Jakarta dan terhitung lebih dari setengah juta kasus positif.<sup>1</sup> Kian meningkatnya jumlah pasien wabah COVID-19 ini berakibat pada kegiatan masyarakat umumnya dimana pemerintah memberlakukan suatu batasan-batasan terhadap kegiatan yang biasanya dilakukan diluar rumah seperti bekerja, belajar, dan berbelanja yang mengakibatkan pergeseran pola belanja masyarakat. Dimana pembatasan-pembatasan ini diatur melalui Peraturan Pemerintah Nomor 21 Tahun 2020 tentang Pembatasan Sosial Berskala Besar Dalam Rangka Percepatan Penanganan Coronavirus Disease 2019 (Covid-19) , kemudian Instruksi Menteri Dalam Negeri Nomor 24 Tahun 2021 Tentang Pemberlakuan Pembatasan Kegiatan Masyarakat Level 4 Dan Level 3 Coronavirus Disease 2019 Di Wilayah Jawa Dan Bali, dan peraturan lainnya.

Pergeseran pola belanja masyarakat ini dibuktikan dari jumlah transaksi belanja online pada e-commerce yang di informasikan melalui Artikel CNN Indonesia pada oktober 2020 lalu bahwa pada data yang diperoleh bahwasanya tercatat jumlah transaksi kegiatan jual beli pada

---

<sup>1</sup> BBC News, *Covid-19 Indonesia mencapai setengah juta kasus positif, 25% di antaranya ada di Jakarta*, <https://www.bbc.com/indonesia/indonesia-51850113>, diakses pada 24 Agustus 2021 pukul 20.09 WIB

kegiatan belanja online/elektronik (e-commerce) terjadi lonjakan sekitar dua kali lipat pada masa wabah penyakit Covid-19 Bank Indonesia (BI) mencatat jumlahnya meningkat yaitu sebelumnya pada tahun 2019 dengan 80 juta transaksi kemudian pada Agustus 2020 menjadi 140 transaksi.<sup>2</sup>

*E-commerce* merupakan salah satu bentuk instrumen dengan proses penjualan dan proses pembelian produk berupa barang dan/atau jasa yang dilaksanakan secara elektronik dengan jaringan internet. Dalam artian lain, *e-commerce* dioperasikan dengan teknologi informasi serta komunikasi yang berasal dari pengolahan data digital yang dapat diterapkan dengan mempergunakan transaksi bisnis antara penjual dengan pembeli.<sup>3</sup> Di Indonesia dalam kegiatannya usaha pada bidang e-commerce ada dalam beberapa jenis diantaranya seperti Online Marketplace, toko-toko online pada media sosial, Shopping Mall, Iklan baris, juga beraneka macam website crowdsourcing dan crowdfunding.<sup>4</sup> Di Indonesia sendiri ada beberapa aplikasi online marketplace yang banyak diminati diantaranya Shopee, Tokopedia, Zilingo dan lain-lain.

Namun dibalik banyaknya minat konsumen dan suksesnya aplikasi belanja online masih terdapat banyak kelemahan yang menimbulkan kerugian bagi konsumennya diantaranya adalah ketidaktepatan suatu barang beserta keunggulan yang dijanjikan, rawan terjadinya aktivitas penipuan, pengiriman yang tidak sesuai dengan tenggat waktu yang ditentukan, kurang amannya aktivitas bertransaksi diantaranya aktivitas illegal terkait dengan sistem informasi (hacking), perbuatan merusak situs hingga dengan pembobolan data.<sup>5</sup> Berkaitan dengan hal tersebut Kompas.com telah menginfokan pada artikelnya yang menyatakan bahwa terdapat 1.176 pengaduan konsumen yang telah diterima oleh Badan Perlindungan

---

<sup>2</sup> CNN Indonesia, "*Transaksi e-Commerce Naik Nyaris Dua Kali Lipat saat Pandemi*" <https://www.cnnindonesia.com/ekonomi/20201021193353-92-561232/transaksi-e-commerce-naik-nyaris-dua-kali-lipat-saat-pandemi>. Diakses pada tanggal 24 Agustus 2021 pukul 20.19 WIB

<sup>3</sup> Dagmara Skurpel, "Logistic Service as a Determinant of Customer Loyalty in E-Commerce," *Scientific Papes of Solesian University of Technology: Organization and Management Series*, no. 147 (2020): 259–75

<sup>4</sup> Mahir Pradana, "Klasifikasi Jenis-Jenis Bisnis E-Commerce Di Indonesia," *Jurnal Neo-Bis*, Vol. 9, Desember 2015.

<sup>5</sup> Tim BPKN, "*Kajian Perlindungan E-commerce di Indonesia*", dikutip dari [www.bpkn.go.id](http://www.bpkn.go.id) diakses 24 Agustus 2021, hlm. 2.

Konsumen Nasional (BPKN), dimana kenaikan pengaduan tertinggi sejumlah 299 pengaduan terjadi pada kegiatan perdagangan melalui online atau elektronik.<sup>6</sup>

Maka dari itu sudah selayaknya konsumen mendapatkan perlindungan hukum. Dimana adanya penetapan dan pemberlakuan terhadap aturan terkait perdagangan online (e-commerce) merupakan wujud kepedulian juga keseriusan pemerintah dalam melindungi hak konsumen. Namun pada prosesnya kegiatan penegakan yang dilakukan masih belum mencapai keinginan atau harapan dalam belanja online atau elektronik. Tidak maksimalnya penyelesaian hingga tidak ada suatu penyelesaian terhadap suatu pelanggaran bahkan hingga mengabaikan hak konsumen merupakan suatu hal yang lumrah, hal ini terjadi karena konsumen yang tidak begitu mempermasalahkannya.<sup>7</sup> Masalah yang kemudian masih sering dijumpai dan dialami adalah terkait proses pengiriman yang tidak sesuai dengan tenggat waktu yang ditentukan, dimana hal ini tentu menimbulkan kerugian pada konsumen.<sup>8</sup> Namun pada praktiknya terdapat salah satu platform belanja online yang masih belum mendapatkan perhatian juga belum adanya penelitian terdahulu yang dilakukan terhadap kasus keterlambatan pengiriman barang dengan banyaknya kasus atau komplain konsumen yang ditemukan pada twitter.com, sehingga membuat penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan pembaharuan lebih lanjut terkait platform Zilingo. Zilingo sendiri adalah aplikasi e-commerce Fashion&lifestyle berjenis marketplace terbaru di Indonesia yang berasal dari kota singa, yaitu Singapura. Secara global, Zilingo mempunyai lebih dari 2 juta fashion. Pada saat ini Zilingo juga memiliki lebih dari 35.000 seller secara keseluruhan yang melakukan penjualan di situs Zilingo. Selain

---

<sup>6</sup> Kompas.com, "Selama Pandemi, Pengaduan Konsumen soal Transaksi Online Melonjak", <https://money.kompas.com/read/2020/11/02/153545926/selama-pandemi-pengaduan-konsumen-soal-transaksi-online-melonjak> diakses pada tanggal 2 September 2021 pukul 19.23 WIB

<sup>7</sup> Ruth Serenia, Skripsi: "Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Yang Dirugikan Dalam Transaksi Jual Beli Pada Situs Belanja Online Shopee" (Medan: Universitas Sumatera Utara, 2019), Hal.17-18

<sup>8</sup> Aisyah Ayu Musyafah, et al., Perlindungan Konsumen Jasa Pengiriman Barang Dalam Hal Terjadi Keterlambatan Pengiriman Barang, Jurnal Law Reform, Volume 14, Nomor2, Tahun 2018, hlm. 153

itu Zilingo memiliki lebih dari 8 juta pengguna. Seluruh pengguna Zilingo berusia 18 – 38 tahun.<sup>9</sup> Lebih lanjut kasus mengenai keterlambatan pengiriman barang pada e-commerce Zilingo dimana pada media sosial twitter.com penulis menemukan beberapa konsumen yang mengeluh berkaitan dengan keterlambatan pengiriman barang atau lamanya proses pengiriman. Bahwasanya terdapat salah satu akun twitter yang mengeluhkan masalahnya terkait keterlambatan pengiriman barang tersebut, dalam unggahannya yang berbentuk tulisan tersebut ia menyebutkan nomor pesannya dan mengatakan keluhannya yaitu dari tanggal 24 Juli 2020 sampai dengan tulisannya dimuat pada tanggal 03 Agustus 2020 atau sudah hampir 2 minggu status pengiriman dalam situs belanja online tersebut (Zilingo) belum berubah, dalam tulisannya itu ia juga menyebut akun media sosial Zilingo dengan menyertakan keluhan tersebut agar segera di proses karena sudah terlalu lama dan membuatnya menunggu.<sup>10</sup> Keluhan lainnya yang juga menyebutkan nomor pesanan mengatakan bahwasanya ia telah melakukan transaksi pada 23 Mei 2020 namun hingga 01 Juni 2020 dimana tulisan tersebut dimuat barang yang dipesan belum dikirim.<sup>11</sup> Yang mana sewajarnya dan sudah seharusnya pihak konsumen atau pembeli untuk melindungi hak dan kepentingannya memerlukan suatu perlindungan.

## **B. RUMUSAN MASALAH**

1. Bagaimana perlindungan hukum yang diberikan terhadap konsumen dalam transaksi belanja online?
2. Bagaimana tanggung jawab yang diberikan oleh situs belanja online terhadap konsumen atas terjadinya keterlambatan pengiriman barang?

## **C. RUANG LINGKUP PENELITIAN**

Adapun ruang lingkup pada penelitian, penulis memfokuskan dan membataskan penelitian ini berdasarkan kepada rumusan masalah dan tidak keluar dari pembahasan yang dimaksud yaitu agar lebih fokus mengkaji

---

<sup>9</sup> Company Profile PT. Zilion Tech Indonesia, 2019

<sup>10</sup> <https://twitter.com/gbyeeveryoneee/status/1290284574161870848>

<sup>11</sup> [https://twitter.com/kuecoklat88/status/1267420884848898050?t=iBB5oX11yEhsgHaN\\_Z8pOw&s=08](https://twitter.com/kuecoklat88/status/1267420884848898050?t=iBB5oX11yEhsgHaN_Z8pOw&s=08)

lebih dalam tentang Perlindungan Hukum Konsumen Terhadap Keterlambatan Pengiriman Barang Dalam Transaksi Belanja Online dan juga pertanggungjawaban situs belanja online tersebut yang didasarkan dengan Kitab Undang-Undang Hukum Perdata(KUHPer), Undang-Undang Republik Indonesia No 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen dan Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik.

#### **D. TUJUAN DAN MANFAAT PENELITIAN**

##### **1. Tujuan Penelitian**

Menurut rumusan masalah yang telah penulis jabarkan, dapat diketahui bahwasanya tujuan dari penelitian ini ialah :

- a. Untuk dapat memberi pengetahuan mengenai bentuk perlindungan hukum bagi konsumen dalam transaksi jual beli online.
- b. Untuk dapat memberi pengetahuan mengenai pertanggungjawaban yang diberikan oleh situs belanja online terhadap keterlambatan pengiriman barang yang menimbulkan kerugian bagi konsumen.

##### **2. Manfaat Penelitian**

Maka manfaat yang diharapkan timbul dari adanya penelitian ini, yaitu antara lain:

###### **a. Manfaat Teoritis**

Terciptanya penelitian yang dilakukan diharapkan dapat memberikan manfaat bagi ilmu pengetahuan hukum, khususnya hukum bisnis mengenai upaya-upaya dan perlindungan hukum dalam situs belanja online terhadap konsumen, kemudian juga agar dapat membantu peneliti selanjutnya untuk dapat menjadikan penelitian ini sebagai sumber atau referensi terhadap penelitian berikutnya.

###### **b. Manfaat Praktis**

Terciptanya penelitian yang dilakukan ini diharapkan dapat digunakan oleh konsumen pengguna situs belanja online sebagai

sumber informasi dalam menggunakan dan melakukan transaksi jual beli online, dimana konsumen diharapkan mampu mengetahui bagaimana proses dan upaya yang dapat dilakukan jika merasa dirugikan, kemudian dapat dijadikan dasar kepada konsumen agar dapat membela haknya sehingga akan meminimalisir kejadian yang dapat merugikan kedepannya.

## **E. METODE PENELITIAN**

Metode penelitian yang digunakan untuk mengumpulkan data yang dikumpulkan dalam menyusun penelitian ini adalah sebagai berikut:

### **1. Jenis Penelitian**

Jenis Penelitian ini merupakan penelitian yuridis normatif yang bersifat kualitatif. Dimana acuan pada penelitian yuridis normatif yang bersifat kualitatif ini berdasar pada norma hukum yang terdapat dalam berbagai peraturan perundang-undangan, putusan pengadilan.<sup>12</sup> Penelitian dengan yuridis normatif ditujukan kepada penelitian terhadap asas-asas hukum, sistematika hukum, dan taraf sinkronisasi hukum.<sup>13</sup>

### **2. Pendekatan Masalah**

Dalam penelitian yang dilakukan penulis terkait pendekatan masalah berupa pendekatan perundang-undangan dan pendekatan kasus. Dimana penelitian ini kemudian bertujuan untuk memahami sekaligus menganalisis secara menyeluruh terkait tingkatan peraturan perundang-undangan dan asas-asas dalam peraturan perundang-undangan. Selanjutnya mengenai pendekatan daripada perundang-undangan (statute approach) dikerjakan dengan cara meneliti terkait peraturan perundang-undangan dan regulasi yang bersangkutan paut dengan isu hukum yang sedang ditangani<sup>14</sup> Pendekatan kasus dilakukan dengan cara menelaah kasus-kasus terkait dengan isu yang sedang dihadapi

---

<sup>12</sup> Zainudin Ali, *Metode Penelitian Hukum*, cetakan ketiga Jakarta, Sinar Grafika, 2011, hlm 105.

<sup>13</sup> Bambang Waluyo, *Penelitian Hukum Dalam Praktek*, (Jakarta: Sinar Grafika, 1996). hal 13.

<sup>14</sup> Peter Mahmud Marzuki, 2011, *Penelitian Hukum*, cetakan ke-11, Kencana, Jakarta, hlm. 93.

<sup>15</sup>yaitu berkaitan dengan perlindungan konsumen dan transaksi belanja online.

### 3. Sumber Data

Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data sekunder yang terdiri dari tiga bahan hukum yang terbagi menjadi:

- a. Bahan hukum primer merupakan bahan hukum yang paling utama yang meliputi peraturan perundang-undangan dan dokumen resmi yang memuat ketentuan hukum. Dalam penelitian ini produk hukum yang digunakan berupa Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPer) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dan Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik.
- b. Bahan hukum sekunder yaitu semua dokumen yang merupakan bahan yang relevan seperti buku-buku, jurnal hukum, karya tulis ilmiah dan beberapa sumber dari internet yang berkaitan dengan bahan yang diteliti.
- c. Bahan hukum tersier yaitu Bahan Hukum Tersier, yaitu bahan hukum yang mendukung bahan hukum primer dan bahan hukum sekunder dengan memberikan pemahaman dan pengertian atas bahan hukum lainnya yang terdiri dari Kamus Besar Bahasa Indonesia dan Kamus Hukum.

### 4. Cara Pengumpulan Data

Terkait dari adanya pengumpulan data pada penelitian ini penulis menggunakan cara studi kepustakaan (*library research*) dimana menurut Sugiyono, studi kepustakaan ialah merupakan kajian teoritis, referensi serta literatur ilmiah lainnya yang memiliki keterkaitan antara budaya, nilai dan norma yang tumbuh ditengah keadaan sosial yang dikaji.<sup>16</sup> Studi kepustakaan ialah studi yang dilakukan untuk dapat

---

<sup>15</sup> Amiruddin dan Zainal Asikin, 2020, *Pengantar Metode Penelitian Hukum*, PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta, hlm.165

<sup>16</sup> Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

mengumpulkan informasi dan data dengan bantuan berbagai macam material yang ada di perpustakaan seperti dokumen, buku, majalah, kisah-kisah sejarah, dan lain-lain.<sup>17</sup> Studi Kepustakaan atau Studi Dokumen dalam penelitian ini meliputi Studi Bahan-bahan Hukum yang terdiri dari Bahan Hukum Primer dan Bahan Hukum Sekunder<sup>18</sup> Yaitu diantaranya adalah Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHP), Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dan Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik kemudian buku-buku, jurnal hukum, karya tulis ilmiah dan beberapa sumber dari internet yang berkaitan dengan bahan yang diteliti.

#### **5. Teknik Analisis Data**

Teknik analisis data yang kemudian dilakukan dalam penelitian ini adalah berupa teknik analisis data kualitatif yaitu deskriptif analisis dimana dilakukan dengan menarik kesimpulan sebagai suatu temuan yang tercipta daripada penelitian yang dilakukan penulis.

---

<sup>17</sup> Mardalis, 1999, *Metode Penelitian Suatu Pendekatan Proposal*, Bumi Aksara, Jakarta, hlm. 28.

<sup>18</sup> Amiruddin dan Zainal Asikin. 2012. *Pengantar Metode Penelitian Hukum*. Jakarta: Rajawali Pers, hlm 68.