

BAB I

PENDAHULUAN

1. Latar Belakang

Kegiatan perdagangan di masyarakat telah berkembang sangat pesat. Hal tersebut dipengaruhi salah satunya dengan berkembangnya teknologi yang berbasis internet yang dikenal dengan nama *e-commerce*. Perkembangan ecommerce tidak terlepas dari laju pertumbuhan internet karena *e-commerce* berjalan melalui jaringan internet. Pertumbuhan pengguna internet yang sedemikian pesatnya merupakan suatu kenyataan yang membuat internet menjadi salah satu media yang efektif bagi perusahaan maupun perseorangan untuk memperkenalkan dan menjual barang atau jasa kepada konsumen dari seluruh dunia. *E-commerce* merupakan model bisnis modern yang *non-fice* (tidak menghadirkan pelaku bisnis secara fisik) dan *non-sign* (tidak memakai tanda tangan asli). Internet membawa perekonomian dunia memasuki babak baru yang lebih populer dengan istilah *digital economic* atau ekonomi digital.¹

Keberadaannya ditandai dengan semakin maraknya kegiatan perekonomian yang memanfaatkan internet sebagai media komunikasi, kolaborasi dan kooperasi. Perdagangan misalnya, semakin banyak mengandalkan perdagangan elektronik/*electronic commerce (e-commerce)* sebagai media transaksi dan di perkirakan pada tahun 2003 lebih dari 95 persen dari seluruh kegiatan internet merupakan kegiatan perdagangan.²

Economic Cooperation and Development) menjelaskan bahwa *e-commerce* adalah transaksi berdasarkan proses dan transmisi data secara elektronik. Selain dari dua lembaga internasional tersebut, *Alliance for Global Business*, suatu asosiasi di bidang perdagangan terkemuka mengartikan *e-commerce* sebagai

¹ Richardus Eko Indrajit, *E-Commerce: Kiat dan Strategi Bisnis Di Dunia Maya*, Jakarta, PT. Elex Media Komputindo, 2001, h.33.

² www.kompas.com/kompas-cetak, Juni 16, 2003

seluruh transaksi nilai yang melibatkan transfer informasi, produk, jasa atau pembayaran melalui jaringan elektronik sebagai media.³

E-commerce telah merubah paradigma bisnis klasik dengan menumbuhkan model- model interaksi antara produsen dan konsumen di dunia virtual. Sistem perdagangan yang dipakai dalam *e-commerce* dirancang untuk menandatangani secara elektronik. Penandatanganan elektronik ini dirancang mulai dari saat pembelian, pemeriksaan dan pengiriman.⁴

Karena itu ketersediaan informasi yang benar dan akurat mengenai konsumen dan perusahaan dalam *e-commerce* merupakan suatu persyaratan mutlak. Permasalahan akibat liberalisasi perdagangan melalui internet tampil ke permukaan dalam bentuk pengaduan/komplain dari konsumen atas barang atau jasa yang dikonsumsinya. Perkembangan transaksi *e-commerce* menunjukkan adanya peningkatan yang sangat signifikan, tidak saja di negara – negara maju tetapi juga di negara – negara berkembang, khususnya Indonesia. Banyak keuntungan yang ditawarkan *e-commerce* yang sulit atau tidak dapat diperoleh melalui cara – cara transaksi konvensional. Pada dasarnya, keuntungan penggunaan *e-commerce* dapat dibagi menjadi 2 (dua) bagian, yakni keuntungan bagi pedagang dan keuntungan bagi pembeli.⁵

Perkembangan transaksi *e-commerce* tidak terlepas dari laju pertumbuhan internet karena *e-commerce* dimungkinkan ada melalui jaringan internet. Pertumbuhan pengguna internet yang sedemikian pesatnya merupakan suatu kenyataan yang membuat internet menjadi salah satu media yang efektif bagi pelaku usaha untuk memperkenalkan dan menjual barang atau jasa ke calon konsumen dari seluruh dunia. *E-commerce* merupakan model bisnis modern yang *non-face* (tidak menghadirkan pelaku bisnis secara fisik) dan *non-sign* (tidak memakai tanda tangan asli).⁶

³ Ade Maman Suherman *Aspek Hukum Dalam Ekonomi Global*, Jakarta, Ghalia Indonesia, 2002, h.179.

⁴ Abdul Halim Barkatullah dan Teguh Prasetyo, *Bisnis E-Commerce*, Yogyakarta, Pustaka Pelajar, 2005, h.7.

⁵ *Ibid.*

⁶ Niniek Suparni, *Masalah Cyberspace Problematika Hukum Dan Antisipasi Pengaturannya* (Jakarta: Fortune Mandiri Karya, 2001).h. 33.

Hadirnya *e-commerce* memungkinkan terciptanya persaingan yang sehat antara pelaku usaha kecil, menengah, dan besar dalam merebut pangsa pasar.⁷

Dalam transaksi *e-commerce*, diciptakan transaksi bisnis yang lebih praktis tanpa kertas (*paperless*) dan para pihak dapat tidak bertemu secara langsung (*face to face*) dalam melakukan transaksi *e-commerce*, sehingga dapat dikatakan *e-commerce* menjadi penggerak ekonomi baru dalam bidang teknologi. Namun, selain keuntungan tersebut, aspek negatif dari pengembangan ini adalah berkaitan dengan persoalan keamanan dalam bertransaksi dengan menggunakan media *e-commerce*. Saat ini telah banyak muncul bentuk penyelewengan yang cenderung merugikan konsumen dan menimbulkan berbagai permasalahan hukum dalam melakukan transaksi *e-commerce*.⁸

Di dalam jual beli melalui internet, seringkali terjadi kecurangan. Kecurangan tersebut dapat menyangkut keberadaan pelaku usaha, barang yang dibeli, harga barang, dan cara pembayaran oleh konsumen. Kecurangan yang menyangkut barang yang dikirimkan oleh pelaku usaha, misalnya barang tersebut tidak dikirimkan kepada konsumen atau terjadi keterlambatan pengiriman yang berkepanjangan, terjadi kerusakan atas barang yang dikirimkan atau barang yang dikirimkan cacat, dan lain sebagainya.⁹ Kecurangan lain adalah menyangkut pembayaran oleh konsumen yang disangkal kebenarannya oleh pelaku usaha. Misalnya, pelaku usaha hanya mengakui bahwa jumlah barang yang dipesan kurang dari yang tercantum di dalam pembelian yang dikirimkan secara elektronik atau harga per unit dari barang yang dipesan oleh konsumen dikatakan lebih tinggi dari pada harga yang dicantumkan di dalam pembelian (*purchase*). Dapat pula terjadi pelaku usaha mengaku belum menerima pembayaran dari konsumen, padahal kenyataannya konsumen sudah mengirim

⁷ Farizal F. Kamal, *Cyber Business*, cet. 3. (Jakarta: Elex Media Komputindo, 1999)..h.1

⁸ Atip. Latifulhayat, "Perindungan Data Pribadi Dalam Perdagangan Secara Elektronik (ECommerce)," *Jurnal Hukum Bisnis* Vol. 18, no. Maret (2002).

⁹ Abdul Halim Barkatullah, "Tinjauan Hukum Bisnis E-Commerce" (Universitas Gadjah Mada, 2003). h. 150.

pembayaran untuk seluruh harga barang. Dengan karakteristik *e-commerce* seperti itu hak-hak konsumen perlu dilindungi.¹⁰

Salah satu kasus yang terjadi di Tokopedia adalah kasus bapak Trendy Admadinata, Trendy membeli barang elektronik berupa *handphone* yaitu Iphone 6s dengan harga yang lebih murah dibanding dipasaran, Pak Trendy tertarik karena pada saat itu Iphone 6s masih memiliki harga yang tinggi, tetapi dia melihat harga yang lebih murah dibanding di pasaran di website Tokopedia. Namun bapak Trendy mendapatkan permasalahan dari pembelian barang tersebut. Sesudah sampainya barang tersebut di rumahnya ternyata barang tersebut tidak bisa di oprasikan atau digunakan.

Trendy mengaku merasa sangat kecewa atas kejadian tersebut, karena dia tidak menyangka bahawa hal seperti ini akan terjadi lewat website Tokopedia yang sangat ia sukai.

Berdasarkan beberapa permasalahan yang terjadi pada kasus yang telah penulis uraikan diatas, maka dari itu penulis memilih judul : **Penyelesaian Hukum Terhadap Konsumen Tokopedia**

2. Rumusan Masalah

- a. Bagaimana pertanggung jawaban tokopedia terhadap pembelian *handphone* yang rusak?
- b. Bagaimana penyelesaian dari pihak tokopedia dalam kasus pembelian *handphone* yang rusak?

3. Ruang Lingkup Penulisan

Berdasarkan 2 (dua) permasalahan tersebut diatas, maka penulis membatasi ruang lingkup penulisan, yaitu pertanggung jawaban tokopedia dalam program *flash sale* terhadap konsumen dan penerapan sanksi hukum terhadap tokopedia dalam program *flash sale*.

¹⁰ Mariam Darus. Badruzaman, *Kompilasi Hukum Perikatan* (Bandung: PT. Citra Aditya Bakti, n.d.) .h. 137.

4. Tujuan dan Manfaat Penelitian

a. Tujuan Penelitian

Berdasarkan permasalahan yang dikemukakan di atas, maka tujuan yang hendak dicapai oleh penulis dalam penulisan ini adalah :

1. Untuk mengetahui pertanggung jawaban tokopedia dalam program *flash sale* terhadap konsumen.
2. Untuk mengetahui penerapan sanksi hukum terhadap tokopedia dalam program *flash sale*.

b. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang diberikan dalam penulisan ini antara lain :

a. Manfaat Teoritis:

- 1) Untuk mengembangkan ilmu pengetahuan yang didapat dalam bangku perkuliahan dan membandingkannya dengan praktek di lapangan.
- 2) Sebagai wahana untuk mengembangkan wacana dan pemikiran bagi peneliti.
- 3) Untuk mengetahui secara mendalam tentang perlindungan konsumen.

b. Manfaat Praktis:

- 1) Memberikan sumbangan pemikiran dibidang hukum pada umumnya dan pada khususnya tentang *e-commerce*
- 2) Untuk memberikan masukan dan informasi bagi masyarakat luas tentang perlindungan konsumen.

5. KerangkaTeori dan Kerangka Konseptual

a. Kerangka Teori

Kerangka teoritis adalah konsep yang merupakan abstraksi dan hasil pemikiran atau kerangka acuan yang pada dasarnya bertujuan untuk mengadakan identifikasi terhadap dimensi sosial yang dianggap relevan oleh peneliti.¹¹ Teori hukum dapat digunakan untuk menganalisis dan menerangkan pengertian hukum dan konsep yuridis, yang relevan untuk

¹¹ Soerjono Soekanto, *Pengantar Penelitian Hukum*, UI Press, Jakarta, 2010, h.125.

menjawab permasalahan yang muncul dalam penelitian hukum.¹² Teori yang digunakan untuk membahas permasalahan dalam penelitian ini adalah:

1) Teori Pertanggung Jawaban

Pada dasarnya setiap orang akan mendapatkan suatu balasan atau ganjaran dari hasil perbuatan atau tindakannya dan sekaligus harus bertanggung jawab atas segala akibat yang timbul dari perbuatannya atau kealpaan/kelalaiannya, didalam bahasa Indonesia, tanggung jawab ialah keadaan wajib menanggung jawab segala sesuatunya. Teori tanggung jawab hukum, merupakan teori yang menganalisis tentang tanggung jawab subjek hukum atau perilaku yang telah melakukan perbuatan melawan hukum atau perbuatan pidana sehingga menimbulkan kerugian atau cacat, atau matinya orang lain. Ridwan Halim mendefinisikan tanggung jawab hukum adalah sebagai suatu akibat lebih lanjut dari pelaksanaan peranan, baik peranan itu merupakan hak dan kewajiban maupun kekuasaan. Secara umum tanggung jawab hukum diartikan sebagai kewajiban untuk melakukan sesuatu atau berperilaku menurut cara tertentu yang tidak menyimpang dari peraturan yang telah ada. Purbacaraka berpendapat bahwa tanggung jawab hukum bersumber atau lahir atas penggunaan fasilitas dalam penerapan kemampuan setiap orang untuk menggunakan hak atau/dan melaksanakan kewajibannya, lebih lanjut ditegaskan, setiap pelaksanaan kewajiban dan setiap penggunaan hak baik yang dilakukan dengan cara tidak memadai maupun yang dilakukan secara memadai pada dasarnya tetap harus disertai dengan pertanggung jawaban, demikian juga dengan pelaksanaan kekuasaan.¹³

2) Teori Penyelesaian Sengketa

Dean G Pruitt dan Jeffrey Z. Rubin mengemukakan sebuah teori penyelesaian sengketa. Ada 5 yaitu:

Pertama, *contending* (bertanding), yaitu mencoba menerapkan suatu solusi yang lebih disukai oleh salah satu pihak atas pihak yang lainnya. Kedua,

¹²Salim H.S., *Perkembangan Teori Dalam Ilmu Hukum*, Rajawali, Jakarta, 2010, h. 21.

¹³ Purbacaraka, *Perihal Kaedah Hukum*, Citra Aditya, Bandung, 2010, h.37.

yielding (mengalah), yaitu menurunkan aspirasi sendiri dan bersedia menerima kekurangan dari yang sebetulnya diinginkan. Ketiga, *problem solving* (pemecahan masalah), yaitu mencari alternative yang memuaskan dari kedua belah pihak. Keempat, *with drawing* (menarik diri), yaitu memilih meninggalkan situasi sengketa, baik secara fisik maupun psikologis. Kelima, *in action* (diam), yaitu tidak melakukan apa-apa.

b. Kerangka Konseptual

Dalam pembahasan masalah ini terdapat berbagai istilah yang akan digunakan. Agar tidak terjadi perbedaan penafsiran terhadap istilah tersebut maka berikut ini Penulis jabarkan definisi istilah yang akan digunakan, antara lain:

1) Perlindungan Hukum

Perlindungan hukum adalah memberikan pengayoman kepada hak asasi manusia yang dirugikan orang lain dan perlindungan tersebut diberikan kepada masyarakat agar mereka dapat menikmati semua hak-hak yang diberikan oleh hukum atau dengan kata lain perlindungan hukum adalah berbagai upaya hukum yang harus diberikan oleh aparat penegak hukum untuk memberikan rasa aman, baik secara pikiran maupun fisik dari gangguan dan berbagai ancaman dari pihak manapun.¹⁴

2) Konsumen

Konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan.¹⁵

3) Pelaku Usaha

Pelaku Usaha adalah setiap orang perseorangan atau badan usaha, baik yang berbentuk badan hukum maupun bukan badan hukum yang didirikan dan berkedudukan atau melakukan kegiatan dalam wilayah hukum Negara Republik Indonesia, baik sendiri maupun bersama-sama melalui perjanjian menyelenggarakan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi.

¹⁴ Satjipto Rahardjo. Loc Cit. hlm. 74

¹⁵ *Ibid*, Pasal 1 ayat 2.

4) *E-commerce*

Transaksi Elektronik (*E-commerce*) adalah Transaksi Elektronik atau disingkat *E-commerce* adalah kegiatan-kegiatan bisnis yang menyangkut konsumen, manufaktur, *service providers*, dan pedagang perantara dengan menggunakan jaringan-jaringan komputer, yaitu *E-commerce* sudah meliputi seluruh spektrum kegiatan komersial.¹⁶

5) Tokopedia

Tokopedia adalah merupakan salah satu pusat perbelanjaan daring di Indonesia yang mengusung model bisnis *marketplace*. Tokopedia memungkinkan setiap individu, toko kecil, dan brand untuk membuka dan mengelola toko daring. Sejak diluncurkan hingga akhir 2015, layanan dasar Tokopedia dapat digunakan oleh semua orang secara gratis.¹⁷

6) Tanggung Jawab

Tanggung Jawab adalah keadaan wajib menanggung segala sesuatunya (kalau terjadi apa-apa boleh dituntut, dipersalahkan, diperkarakan, dan sebagainya).¹⁸

7) Sanksi

Sanksi adalah akibat dari sesuatu perbuatan atau suatu reaksi dari pihak lain (manusia atau organisasi sosial) atas sesuatu perbuatan. Dalam hal perbuatan yang penting bagi hukum ada reaksi dari pihak pemerintah yang bertugas mempertahankan tata tertib masyarakat. Yang dimaksud dengan pemerintah itu selalu suatu organisasi (politik) yang menjadi pimpinan suatu negara dan yang secara formil saja atas nama rakyat, dikuasai oleh sesuatu golongan dalam masyarakat dan

¹⁶ Budi Suhariyanto. *Tindak Pidana Teknologi Informasi (Cybercrime), Urgensi Pengaturan Dan Celah Hukumnya*, Jakarta. Rajawali Pers, 2012. h.48.

¹⁷ Wikipedia, <https://id.wikipedia.org/wiki/Tokopedia>, diakses pada tanggal 12 November, Pukul 14.15 WIB.

¹⁸ Kamus Besar Bahasa Indonesia, <https://www.kbbi.web.id/tanggung%20jawab>, diakses pada tanggal 12 November, Pukul 14.15 WIB.

yang diberi tugas atau memberi kepada dirinya tugas memimpin masyarakat yang terorganisasi dalam negara itu.¹⁹

6. Metode Penelitian

Penelitian merupakan suatu sarana untuk mengembangkan ilmu pengetahuan, baik dari segi teoritis maupun praktis. Penelitian merupakan suatu bagian pokok dari ilmu pengetahuan, yang bertujuan untuk lebih mengetahui dan lebih memperdalam segala segi kehidupan. Penelitian merupakan sarana yang dipergunakan oleh manusia untuk memperkuat, membina, serta mengembangkan ilmu pengetahuan.²⁰ Dalam kepentingan penulisan skripsi ini, tentunya penulis membutuhkan data yang akurat, lengkap dan relevan dengan permasalahan yang telah diuraikan pada bagian sebelumnya, merupakan suatu penelitian yuridis normatif, maka penelitian ini berbasis pada analisa dengan cara pengamatan, pemahaman, dan penghayatan norma hukum. Adapun data-data atau metode yang dipergunakan oleh penulis di dalam skripsi ini adalah sebagai berikut:

a. Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan penelitian normatif Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian hukum normatif (yuridis normatif). Soerjono Soekanto dan Sri Mamudji, menyebutkan dengan istilah metode penelitian hukum normatif atau metode penelitian hukum kepustakaan. Penelitian Hukum Normatif (yuridis normatif) adalah metode penelitian hukum yang dilakukan dengan meneliti bahan pustaka atau data sekunder belaka.²¹

b. Pendekatan Masalah

Pendekatan masalah yang digunakan adalah pendekatan yang bersifat yuridis normatif (*legal research*). Pendekatan yuridis normative adalah pendekatan yang menelaah hukum sebagai kaidah yang bersifat teoritis sesuai dengan penelitian ini. pendekatan yang dilakukan dengan cara mempelajari Perundang-undangan, teori teori dan konsep-konsep yang berhubungan dengan permasalahan yang akan diteliti.

¹⁹E. Utrecht, *Pengantar Dalam Hukum Indonesia*, Balai Buku Ichtar, Jakarta, 1966, h.31.

²⁰Soerjono Soekanto, *Op.cit.*, h.3.

²¹ *Ibid.* h13-h14.

c. Sumber Data

Sumber data dalam penelitian ini didapat dari 3 (tiga) bahan hukum, yaitu: bahan hukum primer, bahan hukum sekunder dan bahan hukum tersier.

1) Sumber hukum primer

Bahan Hukum yang bersifat mengikat, berupa peraturan perundang-undangan yang berkaitan dengan penulisan skripsi ini, seperti Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

2) Sumber Hukum Sekunder

Bahan Hukum yang erat kaitannya dengan bahan hukum primer. Karena bersifat menjelaskan yang dapat membantu menganalisis bahan hukum primer. Bahan hukum sekunder dalam penelitian ini adalah buku, jurnal hukum, internet, makalah, serta bahan-bahan tertulis lainnya.

3) Sumber Hukum Tersier

Bahan Hukum yang merupakan bahan-bahan yang bersifat menunjang bahan hukum sekunder yang berbentuk kamus hukum berkaitan dengan hukum perlindungan konsumen.

d. Teknik Pengumpulan Data

Dalam memperoleh data dalam penulisan skripsi ini, maka penulis menggunakan metode Penelitian Pustaka *Library Research* yaitu Penelitian yang dilakukan oleh penulis untuk mendapatkan data sekunder, yaitu data yang didapatkan dengan menelaah buku-buku, peraturan Perundang-Undangan, karya tulis, makalah, wawancara, serta data yang didapatkan dari penelusuran melalui media internet atau media lain yang berhubungan dengan penulisan skripsi ini.

e. Teknik Analisis Data

Dalam penelitian ini, teknik pengumpulan data diperoleh melalui Studi dokumen, yaitu teknik yang digunakan untuk memperoleh informasi dari buku-buku dan bahan tertulis lainnya yang berkaitan dengan penulisan ini. Selain itu pengumpulan data juga dilakukan melalui analisa data yang merupakan kegiatan untuk menentukan isi atau makna hukum yang dijadikan rujukan dalam menyelesaikan permasalahan hukum yang menjadi objek kajian.

7. Sistematika Penulisan

Dalam menghasilkan karya ilmiah maka pembahasannya harus diuraikan secara sistematis. Untuk mempermudah penulisan skripsi ini maka diperlukan adanya sistematika penulisan yang teratur yang terbagi dalam bab-bab yang saling berangkaian satu sama lain. Sistematika dalam penulisan skripsi ini dibagi dalam beberapa bab, dimana masing-masing bab diusahakan agar tersusun secara sistematis. Maksud dan tujuannya adalah agar dapat terhindar dari penyimpangan dari apa yang telah ditetapkan, masing-masing bab saling berhubungan dan disusun secara berurut dari hal yang paling umum menuju hal yang lebih khusus, dengan harapan agar analisa dalam penulisan skripsi ini dapat lebih mudah dipahami. Penelitian ini akan disusun secara sistematis mengikuti struktur yang telah ada dengan dibagi menjadi lima bab, antara lain :

BAB I PENDAHULUAN

Pada bab ini akan memuat dan menguraikan latar belakang, perumusan masalah, ruang lingkup penulisan, tujuan dan manfaat penelitian, kerangka teori, kerangka konseptual, metode penelitian dan sistematika penulisan.

BAB II TINJAUAN UMUM TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN DAN *E-COMMERCE*

Dalam bab ini menjelaskan mengenai pengertian perlindungan konsumen, konsumen, pengertian pelaku usaha, pengertian *e-commerce*, sejarah *e-commerce*, perkembangan *e-commerce* di Indonesia.

BAB III TOKOPEDIA

Dalam bab ini membahas mengenai sejarah Tokopedia, cara membeli barang di Tokopedia, serta kronologis dan analisis kasus *E-Commerce* terkait pembelian barang yang tidak dapat digunakan atau barang cacat.

BAB IV ANALISIS PENERAPAN HUKUM PERLINDUNGAN KONSUMEN DI TOKOPEDIA

Dalam bab IV ini terdiri dari uraian mengenai pertanggung jawaban tokopedia terhadap konsumen dan penyelesaian terhadap kasus pembelian *handphone* yang rusak.

BAB V PENUTUP

Bab ini merupakan bab terakhir atau penutup yang memuat kesimpulan dan saran yang ditulis oleh penulis sesuai dengan pembahasan dan rumusan masalah.