

BAB I

PENDAHULUAN

I.1. Latar Belakang

Perekonomian global yang menjelang di depan mata, didukung kemajuan teknologi yang demikian pesat, semakin mendorong secara alamiah yang mengarah pada yang terkuat yang akan tetap bisa bertahan. Keberhasilan akan dicapai oleh pelaku bisnis dan perusahaan yang paling mampu menyesuaikan diri dengan persyaratan lingkungan saat ini, yaitu mereka yang sanggup memberikan apa yang siap dibeli masyarakat.¹

Isu yang paling mengemuka dalam globalisasi adalah penerapan system pasar bebas yang saat ini sedang melaju kencang melanda dunia dengan konsekuensinya. Keluar masuknya barang dan jasa melintasi batas Negara mempunyai manfaat bagi konsumen, yaitu konsumen mempunyai kebebasan untuk memilih barang dan jasa yang ditawarkan. Namun di sisi lain timbul juga dampak negatifnya, yaitu konsumen akan menjadi sasaran/ obyek aktifitas bisnis para pelaku usaha untuk mendapatkan keuntungan yang sebesar-besarnya.²

Dalam abad 21 ini yang lebih dikenal sebagai abad informasi, peran teknologi informasi semakin penting. Pentingnya peran tersebut lebih dipacu oleh kebutuhan aktivitas dunia modern yang serba cepat serta tuntutan zaman yang serba mengglobal. Akibatnya aktivitas dunia modern sangat memerlukan teknologi komunikasi yang efisien dan dapat menjangkau wilayah yang luas tanpa dihalangi oleh batas negara. Dan salah satu teknologi yang berhasil menjawab kebutuhan tersebut adalah *internet*.

Internet yang merupakan kepanjangan dari *Interconnection Networking* atau juga yang telah menjadi *International Networking* dapat menghubungkan komputer di seluruh dunia tanpa dibatasi oleh jumlah unit dan menjadi satu

¹ M Fuad. et al. *Pengantar Bisnis*, Cetakan VI, PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta, 2009, h. xi

² Sofyan Lubis, *Mengenal Hak Konsumen dan Pasien*, Cetakan I, Putaka Yustisia, Yogyakarta, 2009, h. 1

jaringan yang bisa saling mengakses. Dengan *internet* tersebut satu komputer dapat berkomunikasi secara langsung dengan komputer lain di berbagai belahan dunia. Jika dibandingkan dengan buku ataupun perpustakaan, internet merupakan penyebaran (*decentralization*) pengetahuan (*knowledge*) informasi dan data yang lebih lengkap. *Internet* merupakan sarana yang paling mudah untuk memenuhi kebutuhan dalam mencari informasi yang konsumen inginkan.

Berdasarkan data dari *internetworldstats.com* jumlah pengguna *internet* di Indonesia sampai dengan akhir tahun 2007 masih berjumlah 20 juta pengguna saja. Namun jika dibandingkan dengan beberapa tahun ke belakang, jumlah pengguna *internet* di Indonesia mengalami peningkatan yang cukup signifikan.³

Kehadiran internet telah membuka cakrawala baru dalam kehidupan manusia. Internet merupakan sebuah ruang informasi dan komunikasi yang menjanjikan menembus batas-batas antar negara dan mempercepat penyebaran dan pertukaran ilmu dan gagasan di kalangan ilmuwan dan cendekiawan di seluruh dunia.⁴

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 ataupun jasa kepada konsumen dari seluruh dunia yang lebih dikenal istilah *e-commers* atau bisnis online. Bisnis online merupakan model bisnis modern yang tidak menghadirkan pelaku bisnis secara fisik.⁵

Menurut *World Trade Organization* (WTO), cakupan bisnis online meliputi bidang produksi, distribusi, pemasaran, penjualan dan pengiriman barang dan atau jasa melalui elektronik. Sedangkan OECD (*Organization For Economic Cooperation and Development*) menjelaskan bahwa bisnis online adalah transaksi berdasarkan proses dan transmisi data secara elektronik. Selain dari dua lembaga

³Ridwan Sanjaya, *Pemanfaatan BLOG Untuk Bisnis, Hobby, dan Pendidikan*, Cetakan I, PT. Gramedia, Jakarta, h.1

⁴ Agus Raharjo, *CyberCrime*, Cetakan I, PT. Citra Aditya Bakti, Bandung, 2002, h. 4

⁵ Bagus Hanindyo Mantri, *Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Transaksi E-Commerce*, Tesis, Program Magister Ilmu Hukum, Universitas Diponegoro, Semarang file:///C:/Documents%20and%20Settings/Administrator/My%20Documents/Downloads/730-1460-1-PB.pdf, Universitas Diponegoro Semarang, 2007, h. 1, diakses tanggal 28 November 2015, pukul 00.22 wib

internasional tersebut, *Alliance for Global Business*, suatu asosiasi di bidang perdagangan terkemuka mengartikan bisnis online sebagai seluruh transaksi nilai yang melibatkan transfer informasi, produk, jasa atau pembayaran melalui jaringan elektronik sebagai medianya.⁶

Sebagai suatu perdagangan yang berbasis teknologi canggih, bisnis online telah mereformasi perdagangan konvensional dimana interaksi antara konsumen dan perusahaan yang sebelumnya dilakukan secara langsung menjadi interaksi yang tidak langsung. Bisnis online telah merubah paradigma bisnis klasik dengan menumbuhkan model-model interaksi antara produsen dan konsumen di dunia virtual. Sistem perdagangan yang dipakai dalam bisnis online dirancang untuk menandatangani secara elektronik. Penandatanganan elektronik ini dirancang mulai dari saat pembelian, pemeriksaan dan pengiriman.⁷ Karena itu ketersediaan informasi yang benar dan akurat mengenai konsumen dan perusahaan dalam bisnis online merupakan suatu persyaratan mutlak.⁸

Bisnis online adalah bisnis yang dijalankan secara online biasanya menggunakan jaringan *internet* sedangkan informasi yang akan disampaikan biasanya menggunakan media *website*. Bisnis online hampir sama seperti kegiatan bisnis yang kita kenal sehari-hari. Bisnis online telah ada sejak lama, tetapi menurut catatan yang ada dimulai pada dekade tahun 1980-an ketika pertukaran data elektronik diciptakan, yang membantu perusahaan untuk melaksanakan transaksi dalam perdagangan internasional, terutama *impor* dan *ekspor* dari suatu negara ke negara lainnya. Perdagangan bisnis online ketika itu masih dilakukan secara sederhana dengan menggunakan *e-mail*.⁹

⁶ Ade Maman Suherman, *Aspek Hukum Dalam Ekonomi Global*, Ghalia Indonesia, Jakarta 2002, Hal.179.

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

⁸*Ibid.*

⁹ Abd Rahman, *E-COMMERCE Study Kasus Toko Bagus*, <https://kel1ecommercekk.files.wordpress.com/2014/04/study-kasus-abd-rahman-1204134238102.pdf>, h.1, diakses pada tanggal 28 April 2015, pukul 11. 30 Wib.

E-mail adalah singkatan dari *Electronic Mail* yang berarti surat elektronik. *E-mail* merupakan sistem yang memungkinkan pesan berbaris teks untuk dikirim dan diterima secara elektronik melalui beberapa komputer atau telepon seluler. Lebih spesifik lagi *e-mail* diartikan sebagai cara pengiriman data, *file teks*, foto digital atau *file audio* dan video dari satu komputer ke komputer lainnya dalam suatu jaringan komputer.¹⁰

Pada dekade tahun 1990-an bisnis online ini semakin berkembang. Menurut catatan yang ada, dipelopori oleh perusahaan yang membeli barang dari komputer dalam bentuk *Compuserve* pada tahun 1992. Sedangkan pada tahun 1995 adalah saat yang tidak bisa dilupakan, karena saat itu merupakan awal bisnis online mendunia yang diprakarsai oleh dua raksasa yaitu Amazon dan Ebay yang memanfaatkan bisnis online dengan perdagangan internasional *impor* dan *ekspor*. Langkah tersebut diikuti oleh Infact pada tahun 1999 dengan melakukan penjualan ritel di *internet*. Setelah itu bisnis online semakin berkembang tidak saja di manca negara tetapi juga di Indonesia. Bisnis online di Indonesia muncul pertama kali pada dekade tahun 1990-an. Tetapi tidak ada catatan yang pasti siapa yang pertama kali menggunakan jaringan online dalam melaksanakan bisnisnya.¹¹

Dalam perkembangannya perdagangan secara elektronik dari tahun ke tahun semakin meningkat jumlahnya. Menjamurnya bisnis secara online ini salah satunya disebabkan oleh gaya hidup masyarakat sebagai konsumen dalam berkomunikasi dan bersosialisasi yang saat ini cenderung lebih suka menggunakan media sosial. Hal tersebut dikarenakan antara lain media sosial lebih cepat dan praktis, jangkauan lebih luas serta lebih murah. Peluang inilah yang kemudian dimanfaatkan oleh para pebisnis untuk melakukan bisnis online yang kemudian direspon positif oleh masyarakat.

Pada dasarnya keuntungan penggunaan bisnis online dapat dibagi menjadi 2 (dua) bagian, yakni keuntungan bagi pedagang dan keuntungan bagi pembeli. Menurut Joseph Luhukay (Presiden Director, Capital Market Society)

¹⁰ *Ibid.*

¹¹ *Ibid.* h. 2

sebagaimana dikutip oleh majalah Infokomputer edisi Oktober 1999, keuntungan bagi pedagang (*merchant*) antara lain :

- a. Dapat digunakan sebagai lahan untuk menciptakan pendapatan (*revenue generation*) yang sulit atau tidak dapat diperoleh melalui cara *konvensional*, seperti memasarkan langsung produk atau jasa; menjual informasi, iklan (*barner*), membuka *cybermall*, dan sebagainya;
- b. Menurunkan biaya operasional.
Berhubungan langsung dengan pelanggan melalui internet dapat menghemat kertas dan biaya telepon, tidak perlu menyiapkan tempat ruang pameran (*outlet*), staf operasional yang banyak, gudang yang besar dan sebagainya;
- c. Memperpendek *product cycle* dan *management supplier*.
Perusahaan dapat memesan bahan baku atau *product supplier* langsung ketika ada pemesanan sehingga perputaran barang lebih cepat dan tidak perlu gudang besar untuk menyimpan produk–produk tersebut;
- d. Melebarkan jangkauan (*global reach*).
Pelanggan dapat menghubungi perusahaan/ penjual dari manapun di seluruh dunia;
- e. Waktu operasi tidak terbatas.
Bisnis melalui *internet* dapat dilakukan selama 24 jam per hari, 7 hari per minggu;
- f. Pelayanan ke pelanggan lebih baik.
Melalui *internet* pelanggan bisa menyampaikan kebutuhan maupun keluhan secara langsung sehingga perusahaan dapat meningkatkan pelayanannya.¹²

Sedangkan keuntungan bagi pembeli antara lain :

- a. *Home Shopping*.
Pembeli dapat melakukan transaksi dari rumah sehingga dapat menghemat waktu, menghindari kemacetan, dan menjangkau toko– toko yang jauh dari lokasi;

¹² Bagus Hanindyo Mantri, *Op Cit.*, h. 2-3.

b. Mudah melakukan.

Tidak perlu pelatihan khusus untuk bisa belanja atau melakukan transaksi melalui *internet*;

c. Pembeli memiliki pilihan yang sangat luas dan dapat membandingkan produk maupun jasa yang ingin dibelinya;

d. Tidak dibatasi waktu.

Pembeli dapat melakukan transaksi kapan saja selama 24 jam per hari, 7 hari per minggu;

e. Pembeli dapat mencari produk yang tidak tersedia atau sulit diperoleh di *outlet – outlet*/ pasar tradisional.

Keuntungan-keuntungan di atas apabila dipergunakan dengan sebaik-baiknya tentunya akan mampu meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap bisnis online yang pada akhirnya dapat pula meningkatkan pertumbuhan perekonomian nasional.¹³

‘Perkembangan *internet* di Indonesia memang seperti tidak terduga sebelumnya. Beberapa tahun yang lalu internet hanya dikenal oleh sebagian kecil orang yang mempunyai minat di bidang komputer.’¹⁴ Perkembangan ini tentu saja mengakibatkan banyak kemajuan dan kemudahan, bahkan batas-batas antar negara pun sudah bukan merupakan hambatan bagi para pelaku ekonomi. Namun dalam perkembangannya, teknologi selain membawa keuntungan berupa semakin dipermudahnya hidup manusia, juga membawa kerugian-kerugian berupa semakin dipermudahnya penjahat melakukan kejahatannya.¹⁵

Sampai saat ini banyak sekali masyarakat yang telah tertipu di dunia maya/ bisnis online, ironisnya banyak diantara korban penipuan bisnis online tersebut enggan untuk melakukan komplain atau melakukan laporan ke pihak yang berwenang. Hal tersebut dikarenakan korban beranggapan kerugian yang diderita masih terlalu kecil dan tidak yakin uangnya akan kembali, sehingga mereka lebih memilih merelakan uangnya dibawa kabur penipu begitu saja.

¹³ *Ibid*, h. 3-4.

¹⁴ Asril Sitompul, *HUKUM INTERNET (Pengenalan Mengenai Masalah Hukum di Cyberspace)*, Cetakan I, Citra Aditya Bakti, Bandung, 2001, h. 1

¹⁵ Agus Raharjo, *Op Cit*, h. 29

Sehingga seiring dengan perkembangan zaman jual beli secara online menjadi sebuah transaksi yang dirasa perlu diberikan rambu-rambu. Sebagaimana kita ketahui bersama berdasarkan pasal 1 ayat (3) UUD Negara Republik Indonesia 1945 menyebutkan bahwa :

“Negara Indonesia adalah Negara yang berdasarkan atas hukum”

Maka dari itu hukum diadakan untuk mengatur setiap aspek kehidupan masyarakat, yang mana hukum itu diharapkan bisa mengakomodir kepentingan semua pihak sehingga semua orang bisa menggunakan haknya tanpa melupakan kewajiban tentunya. Hal ini sangat penting agar tidak terjadi kesewenang-wenangan sehingga jelas mengenai batasan-batasan dalam bertingkah laku.

Dengan ditetapkannya Undang-Undang No. 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (UU ITE) sebenarnya tidak bertujuan untuk melarang berlangsungnya bisnis online. Bahkan UU ITE dapat menjadi landasan sahnya transaksi elektronik dalam bisnis online. Secara filosofis Pasal 3 UU ITE mengatur bahwa setiap pemanfaatan teknologi informasi harus didasarkan pada asas “kepastian hukum, manfaat, kehati-hatian, iktikad baik dan netral teknologi”. Lebih lanjut mengenai pentingnya kepastian hukum ini tertuang dalam Pasal 4 UU ITE yang mengatur bahwa :

“Transaksi elektronik dilaksanakan dengan tujuan untuk memberikan rasa aman, keadilan dan kepastian hukum...”

Hal tersebut menyiratkan bahwa pelaku usaha jual-beli online harus mematuhi aturan hukum yang berlaku.

Di Indonesia jual beli secara online telah menjadi sesuatu yang tidak terpisahkan dari kehidupan masyarakat. Di dalam permasalahan bisnis online seperti dalam uraian di atas, kehadiran pemerintah memang sangat dinantikan sebagai pembuat kebijakan. Di mana pembangunan nasional yang merupakan suatu proses yang berkelanjutan, pemerintah diharapkan senantiasa tanggap terhadap berbagai dinamika yang terjadi di masyarakat. Pada era globalisasi ini perubahan telah terjadi di berbagai bidang kehidupan, termasuk perkembangan teknologi informasi dan komunikasi yang memegang peranan penting dalam

pembangunan. Teknologi informasi dan komunikasi telah mengubah perilaku masyarakat dan peradaban manusia secara global.

Demikian pesatnya perkembangan dan kemajuan teknologi informasi merupakan salah satu penyebab perubahan kegiatan kehidupan manusia dalam berbagai bidang yang secara langsung telah mempengaruhi lahirnya bentuk-bentuk perbuatan hukum baru. Budaya hukum/ kultur hukum (*legal culture*) mencakup nilai-nilai dalam masyarakat yang mendasari hukum yang berlaku. Kultur hukum juga bisa mempengaruhi tingkat penggunaan pengadilan, yakni sikap mengenai apakah akan dipandang benar atau salah, berguna atau sia-sia bila apabila permasalahan diselesaikan di pengadilan. Sebagian orang juga bersikap takut menggunakan apa yang sebenarnya menjadi haknya. Seperti halnya budaya hukum pada konsumen bisnis online, kesadaran hukum daripada konsumen bisnis online masih sangatlah rendah, hal tersebut dikarenakan hukum yang melindungi hak-hak konsumen masih lemah khususnya pada konsumen bisnis online.

Berdasarkan pemaparan latar belakang di atas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian tentang Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Yang Melakukan Transaksi Bisnis Online Menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. Mengingat dalam kegiatan transaksi bisnis online yang telah menjadi gaya hidup masyarakat terutama di perkotaan, sebenarnya banyak terjadi penyimpangan yang merugikan konsumen. Namun ironisnya konsumen sendiri banyak yang lebih memilih berdiam diri karena ketidaktahuan harus kemana untuk melakukan komplain atau untuk menuntut ganti rugi. Banyak diantara pelaku bisnis online nakal yang hanya mencantumkan identitas palsu atau alamat toko *offline fiktif*, sehingga sulit bagi konsumen untuk menemukan alamat atau identitas pelaku bisnis online tersebut.

I.2. Rumusan Masalah :

- a. Bagaimana perlindungan hukum bagi konsumen yang melakukan transaksi bisnis online ?
- b. Bagaimana penyelesaian sengketa terhadap konsumen yang dirugikan akibat transaksi bisnis online ?

I.3. Ruang Lingkup Penulisan

Dalam penelitian ini sesuai dengan rumusan masalah yang ada, agar suatu masalah tidak menyimpang dari pokok permasalahan, dan untuk mendapatkan gambaran tentang apa yang akan diuraikan dalam skripsi ini, perlu kiranya penulis membuat ruang lingkup permasalahannya sehingga dapat diketahui dengan jelas materi-materi yang terkait erat dengan permasalahan diatas. Pembahasan terhadap materi yang akan diangkat dalam skripsi ini berkisar pada :

- a. Pertama, menyangkut tentang perlindungan hukum bagi konsumen yang melakukan transaksi bisnis online,
- b. Kedua, menyangkut penyelesaian sengketa terhadap kosumen yang dirugikan akibat transaksi bisnis online.

I.4. Tujuan Dan Manfaat Penelitian

a. Tujuan Penelitian

Suatu penelitian yang dilakukan tentu harus mempunyai tujuan dan manfaat yang ingin diperoleh dari hasil penelitian. Dalam merumuskan tujuan penelitian, penulis berpegang pada masalah yang telah dirumuskan. Adapun tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

- 1) Untuk mengetahui dan mengkaji mengenai perlindungan hukum bagi konsumen yang melakukan transaksi bisnis online.
- 2) Untuk mengetahui dan mengkaji mengenai penyelesaian sengketa terhadap kosumen yang dirugikan akibat transaksi bisnis online.

b. Manfaat Penelitian

Tiap penelitian harus mempunyai kegunaan bagi pemecahan masalah yang diteliti. Untuk itu suatu penelitian setidaknya mampu memberikan manfaat praktis pada kehidupan masyarakat. Kegunaan penelitian ini dapat ditinjau dari dua segi yang saling berkaitan yakni dari segi akademis dan segi praktis. Dengan adanya penelitian ini penulis sangat berharap akan dapat memberikan manfaat :

1) Manfaat Akademis

- a) Untuk mengembangkan ilmu pengetahuan yang didapat dalam perkuliahan dan membandingkannya dengan praktek di lapangan.
- b) Sebagai wahana untuk mengembangkan wacana dan pemikiran bagi peneliti.
- c) Untuk mengetahui secara mendalam mengenai perlindungan hukum bagi konsumen yang melakukan transaksi bisnis online dan penyelesaian sengketa terhadap konsumen yang dirugikan akibat transaksi bisnis online.
- d) Menambah literatur atau bahan-bahan informasi ilmiah yang dapat digunakan untuk melakukan kajian dan penelitian selanjutnya.

2) Manfaat Praktis

- a) Memberikan sumbangan pemikiran di bidang hukum pada umumnya dan pada khususnya mengenai perlindungan hukum bagi konsumen yang melakukan transaksi bisnis online dan penyelesaian sengketa terhadap konsumen yang dirugikan akibat transaksi bisnis online.
- b) Untuk memberikan masukan dan informasi bagi masyarakat luas tentang bisnis online.
- c) Hasil penelitian ini sebagai bahan ilmu pengetahuan dan wawasan bagi penulis, khususnya bidang hukum bisnis.

I.5. Kerangka Teori Dan Konseptual

a. Kerangka Teoritis

Untuk mengkaji permasalahan hukum secara mendetail diperlukan beberapa teori yang merupakan rangkaian asumsi, konsep, definisi, untuk mengembangkan, menekankan serta menerangkan suatu gejala sosial secara sistematis. Suatu teori adalah hubungan antara dua fakta atau lebih, atau pengaturan fakta menurut cara-cara tertentu. Fakta tersebut merupakan sesuatu yang dapat diamati dan pada umumnya dapat diuji

secara empiris, oleh sebab itu dalam bentuknya yang paling sederhana suatu teori merupakan hubungan antara dua variable atau lebih yang telah diuji kebenarannya. Untuk itu dalam dalam penulisan skripsi ini penulis menggunakan teori perlindungan hukum dan teori kepastian hukum untuk mengkaji mengenai perlindungan hukum bagi konsumen yang melakukan transaksi bisnis online serta teori konflik untuk mengkaji mengenai penyelesaian sengketa terhadap kosumen yang dirugikan akibat transaksi bisnis online sebagai berikut :

1) **Teori Perlindungan Hukum**

Teori perlindungan hukum adalah merupakan perlindungan akan harkat dan martabat serta hak-hak asasi manusia berdasarkan ketentuan hukum oleh aparaturnegara. Dengan begitu, perlindungan hukum merupakan hak mutlak bagi setiap warga negara dan merupakan suatu kewajiban yang harus dilakukan oleh pemerintah, mengingat Indonesia yang dikenal sebagai negara hukum. Terdapat beberapa teori perlindungan hukum yang diutarakan oleh para ahli, seperti :

Setiono yang menyatakan bahwa :

“Perlindungan hukum merupakan tindakan untuk melindungi masyarakat dari kesewenang-wenangan penguasa yang tidak sesuai dengan aturan yang berlaku untuk mewujudkan ketentraman dan ketertiban umum.”

Tetapi yang paling relevan untuk Indonesia adalah teori dari **Philipus M. Hadjon** yang menyatakan bahwa ;

“Perlindungan hukum bagi rakyat berupa tindakan pemerintah yang bersifat *preventif* dan *represif*. Bersifat *preventif* artinya pemerintah lebih bersikap hati-hati dalam pengambilan dan pembuatan keputusan karena masih dalam bentuk tindakan pencegahan. Sedangkan bersifat *represif* artinya pemerintah harus

lebih bersikap tegas dalam pengambilan dan pembuatan keputusan atas pelanggaran yang telah terjadi.”

Perlindungan hukum *preventif* merupakan hasil teori perlindungan hukum berdasarkan pendapat Philipus. Perlindungan hukum ini memiliki ketentuan-ketentuan dan ciri tersendiri dalam penerapannya. Pada perlindungan hukum *preventif* ini, subyek hukum mempunyai kesempatan untuk mengajukan keberatan dan pendapatnya sebelum pemerintah memberikan hasil keputusan akhir. Perlindungan hukum ini terdapat dalam peraturan perundang-undangan yang berisi rambu-rambu dan batasan-batasan dalam melakukan sesuatu. Perlindungan hukum diberikan oleh pemerintah untuk mencegah suatu pelanggaran atau sengketa sebelum hal tersebut terjadi. Karena sifatnya yang lebih menekankan kepada pencegahan, pemerintah cenderung memiliki kebebasan dalam bertindak sehingga mereka lebih berhati-hati dalam menerapkannya. Belum ada peraturan khusus yang mengatur lebih jauh tentang perlindungan hukum tersebut di Indonesia.

Perlindungan hukum represif juga merupakan hasil teori dari Philipus, tetapi teori ini memiliki ketentuan-ketentuan dan ciri yang berbeda dengan perlindungan hukum *preventif* dalam hal penerapannya. Pada hukum *represif* ini subyek hukum tidak mempunyai kesempatan untuk mengajukan keberatan karena ditangani langsung oleh peradilan administrasi dan pengadilan umum. Selain itu perlindungan *represif* merupakan perlindungan akhir yang berisi sanksi berupa hukuman penjara, denda dan hukum tambahan lainnya. Perlindungan hukum ini diberikan untuk menyelesaikan suatu pelanggaran atau sengketa yang sudah terjadi dengan konsep teori perlindungan hukum yang bertumpu dan bersumber pada pengakuan dan perlindungan terhadap hak-hak manusia dan diarahkan kepada pembatasan-pembatasan masyarakat

dan pemerintah. Teori perlindungan hukum *preventif* Phillipus M. Hudjon, menyatakan bahwa perlindungan hukum *preventif* merupakan perlindungan hukum bagi masyarakat yang bertujuan untuk mencegah terjadinya permasalahan atau sengketa. Berdasarkan teori perlindungan hukum *preventif* tersebut diatas perlu untuk diterapkan pada permasalahan perlindungan hukum pada konsumen yang melakukan transaksi bisnis online, mengingat sengketa bisnis online relatif sulit dalam penyelesaiannya, memerlukan waktu yang lama dalam penyelesaiannya dan tidak jarang memerlukan biaya yang tidak sedikit. Maka dari pada itu, permasalahan sengketa bisnis online sebisa mungkin harus dicegah.

2) Teori Kepastian Hukum

Pendapat Utrecht dalam bukunya Pengantar Dalam Hukum Indonesia menyatakan : Hukum bertugas menjamin adanya kepastian hukum (*rechtszekerheid*) dalam pergaulan manusia. Dalam tugas itu tersimpul dua tugas lain, yaitu harus menjamin keadilan serta hukum tetap berguna.

Menurut Utrecht, kepastian hukum mengandung dua pengertian, yaitu pertama adanya aturan yang bersifat umum membuat individu mengetahui perbuatan apa yang boleh atau tidak boleh dilakukan, dan kedua berupa keamanan hukum bagi individu dari kesewenang-wenangan pemerintah karena dengan adanya aturan yang bersifat umum itu, individu dapat mengetahui apa saja yang boleh dibebankan atau dilakukan oleh Negara terhadap individu¹⁶

Ajaran kepastian hukum ini berasal dari ajaran yuridis-dogmatik yang didasarkan pada aliran pemikiran positivistic di dunia hukum yang cenderung melihat hukum sebagai sesuatu otonom yang mandiri, karena bagi penganut pemikiran ini hukum tak lain hanya kumpulan aturan. Bagi penganut aliran ini tujuan hukum tidak lain dari sekedar menjamin terwujudnya kepastian hukum. Kepastian

¹⁶ Syahrini, *Rangkuman Intisari Ilmu Hukum*, Citra Aditya Bakti, Bandung, 1999, h.23.

hukum diwujudkan oleh hukum dengan sifatnya yang hanya membuat suatu aturan hukum yang bersifat umum. Sifat umum dari aturan-aturan hukum membuktikan bahwa hukum tidak bertujuan untuk mewujudkan keadilan atau kemanfaatan, melainkan semata-mata untuk kepastian.¹⁷

3) **Teori Konflik**

Sengketa tidak lepas dari suatu konflik, dimana ada sengketa pasti disitu ada konflik. Begitu banyak konflik dalam kehidupan sehari-hari. Entah konflik kecil, ringan bahkan konflik yang besar dan berat. Hal tersebut dialami oleh semua kalangan, karena hidup ini tidak lepas dari permasalahan.

Sengketa menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia berarti pertentangan atau konflik. Sedangkan Konflik berarti adanya oposisi atau pertentangan antara orang-orang, kelompok-kelompok, atau organisasi-organisasi terhadap satu objek permasalahan.

Menurut Ali Achmad :

Sengketa adalah pertentangan antara dua pihak atau lebih yang berawal dari persepsi yang berbeda tentang suatu kepentingan atau hak milik yang dapat menimbulkan akibat hukum bagi keduanya.

Menurut Lewis A. Coser :

”Teori konflik adalah teori yang memandang bahwa perubahan sosial tidak terjadi melalui proses penyesuaian nilai-nilai yang membawa perubahan, tetapi terjadi akibat adanya konflik yang menghasilkan kompromi-kompromi yang berbeda dengan kondisi semula.”

¹⁷ Achmad Ali, *Menguak Tabir Hukum (Suatu Kajian Filosofis dan Sosiologis)*, Toko Gunung Agung, Jakarta, 2002.

Coser memulai pendekatannya dengan suatu kecaman terhadap tekanan pada nilai atau konsensus normatif, keteraturan dan keselarasan. Dia mengemukakan bahwa proses konflik dipandang dan diperlakukan sebagai sesuatu yang mengacaukan atau disfungsional terhadap keseimbangan sistem secara keseluruhan. Padahal dalam pandangan Coser konflik tidak serta-merta merusakkan, berkonotasi disfungsional, disintegrasi ataupun patologis untuk sistem dimana konflik itu terjadi melainkan bahwa konflik itu dapat mempunyai konsekuensi-konsekuensi positif untuk menguntungkan sistem itu.

Konflik merupakan suatu fenomena kemasyarakatan yang senantiasa ada dalam kehidupan bersama. Sebenarnya konflik tidak usah dilenyapkan, akan tetapi perlu dikendalikan konflik akan senantiasa ada di masyarakat, hal tersebut karena dalam masyarakat itu terdapat otoritas. Hal tersebut dikandung maksud bahwa apabila di suatu pihak bertambah otoritasnya maka di lain pihak akan berkurang otoritasnya. Selain itu juga karena adanya perbedaan kepentingan antara kelompok satu dengan kelompok yang lain.

Konflik dapat dikendalikan apabila kelompok yang terlibat dalam konflik dapat menyadari adanya konflik, dan perlu dilaksanakannya prinsip-prinsip keadilan. Di samping itu juga harus terorganisasi secara baik terutama yang menyangkut semua kekuatan sosial yang bertentangan. Dalam hal ini, apabila upaya pengendalian konflik itu tidak dilakukan maka konflik yang tertekan yang tidak tampak di permukaan, dapat meledak sewaktu-waktu dan merupakan tindakan kekerasan. Konflik yang tertekan dapat menyebabkan putus hubungan, dan apabila emosionalnya meninggi maka putus hubungan tersebut dapat meledak secara tiba-tiba. Berkenaan dengan hal tersebut di atas maka perlu dibentuk saluran alternatif sehingga

rasa dan sikap pertentangan dapat dikemukakan dengan tidak merusak solidaritas.

b. Kerangka Konseptual

Sesuai dengan judul dalam penelitian ini, yaitu tentang “Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Yang Melakukan Transaksi Bisnis Online Menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen”, maka penulis akan memberikan istilah-istilah tentang pembahasan yang terkait sebagai berikut:

- 1) **Perlindungan Hukum** merupakan hak mutlak bagi setiap warga negara dan merupakan suatu kewajiban yang harus dilakukan oleh pemerintah, mengingat Indonesia yang dikenal sebagai negara hukum.
- 2) **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 diperdagangkan.¹⁸
- 3) **Transaksi** adalah proses penawaran, penerimaan penawaran (pembelian), pembayaran dan penyerahan barang¹⁹
- 4) **Jual Beli** adalah suatu persetujuan dengan mana pihak yang satu mengikatkan dirinya untuk menyerahkan suatu barang, dan pihak yang lain untuk membayar harga yang dijanjikan.²⁰
- 5) **Online** adalah keadaan terkoneksi dengan jaringan internet. Dalam keadaan online kita dapat berselancar di internet dengan melakukan kegiatan secara aktif sehingga dapat menjalin komunikasi baik komunikasi satu arah seperti membaca berita dan

¹⁸ Indonesia, Undang-Undang No. 8 tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, pasal 1 ayat (2)

¹⁹Robby.Andian. *Tinjauan Yuridis Kekuatan Hukum Pembuktian Kontrak Jual Beli Secara Elektronik*, <http://law-indonesia.blogspot.co.id/2014/12/tinjauan-yuridis-kekuatan-hukum.html>, diakses tanggal 1 Desember 2015, pukul 21.10

²⁰Indonesia, Kitab Undang-Undang Hukum Perdata, pasal 1457.

artikel dalam website maupun komunikasi dua arah seperti chatting dan saling berkirim email.

- 6) **Bisnis Online** seluruh transaksi nilai yang melibatkan transfer informasi, produk, jasa atau pembayaran melalui jaringan elektronik sebagai media.²¹

I.6. Metode Penelitian

Suatu metode ilmiah dapat dipercaya apabila disusun dengan mempergunakan suatu metode yang tepat. Metode merupakan cara kerja atau tata kerja untuk dapat memahami obyek yang menjadi sasaran dari ilmu pengetahuan yang bersangkutan. Metode adalah pedoman-pedoman, cara seorang ilmuwan mempelajari dan memahami lingkungan-lingkungan yang dihadapi. Dalam penelitian ini penulis menggunakan metode-metode sebagai berikut.

Pada hakekatnya masalah mendasar penelitian ini adalah tentang perlindungan hukum terhadap konsumen yang melakukan transaksi bisnis online dan implementasi pada praktek peradilan dalam sistem hukum perdata di Indonesia. Kemudian sebagai pendekatan penelitian, metode pendekatan yang diterapkan untuk membahas permasalahan penelitian adalah melalui pendekatan perundang-undangan (*statute approach*), pendekatan konseptual (*conceptual approach*), pendekatan kasus (*case approach*) dan pendekatan komparatif (*comparative approach*) dengan menggunakan penalaran deduktif dan/ atau induktif guna mendapatkan dan menemukan kebenaran obyektif.

Penelitian ini berdasarkan penelitian hukum normatif dipergunakan dengan titik berat penafsiran hukum dan konstruksi hukum untuk mendapatkan kaidah-kaidah hukum, konsepsi-konsepsi, inventarisasi peraturan hukum serta penerapan hukum yang melandasi perlindungan hukum terhadap konsumen yang melakukan transaksi bisnis online. Konsekuensi logis penelitian ini merupakan penelitian hukum normatif atau hukum dogmatik (*dogmatic law research*).

Untuk mencapai hasil yang maksimal dalam penelitian ini, penulis mengusahakan sedapat mungkin atas informasi dan data-data yang ada relevansinya untuk mendukung penelitian ini. Dengan demikian dalam rangka

²¹ Bagus Hanindyo Mantri, SH, *Log Cit.*, h. 2.

penelitian ini digunakan beberapa pendekatan penelitian guna memperoleh bahan-bahan yang diperlukan. Metode pendekatan analisa data di dalam penelitian ini ada pengolahan dan analisa penelitian hukum normatif. Penelitian hukum normatif merupakan suatu penelitian dari norma-norma yang tertulis maupun norma-norma hukum yang tidak tertulis.

Jenis penelitian ini meliputi data primer dan sekunder, akan tetapi penelitian ini lebih menitikberatkan pada data sekunder, sedangkan data primer bersifat penunjang dan pelengkap agar hasil penelitian menjadi relatif lebih komprehensif. Adapun sumber data sekunder berasal dari penelitian kepustakaan. Dalam penelitian ini dilakukan terhadap berbagai macam sumber bahan hukum yang dapat diklasifikasikan menjadi 3 (tiga) jenis yaitu:

- a. Bahan Hukum Primer berupa beberapa Peraturan Perundang-Undangan yang antara lain meliputi : Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia tahun 1945, Kitab Undang-Undang Hukum Perdata, Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Undang-Undang No. 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik, Undang-Undang No.7 tahun 2014 tentang Perdagangan dan Peraturan lainnya.
- b. Bahan hukum sekunder (*secondary research* atau *not autoritat*) berupa bahan-bahan hukum yang dapat memberikan kejelasan terhadap bahan hukum primer, yaitu berupa : hasil-hasil penelitian, makalah-makalah, artikel-artikel ataupun literatur-literatur yang memuat teori dan pandangan dari para ahli yang relevan dengan permasalahan yang diteliti.
- c. Bahan hukum tersier, berupa bahan-bahan hukum yang dapat memberikan petunjuk dan kejelasan terhadap bahan hukum primer maupun bahan hukum sekunder seperti berasal dari kamus/ leksikon, ensiklopedia dan sebagainya yang terutama berkaitan dengan asas perlindungan terhadap konsumen yang melakukan transaksi bisnis online. Dengan disertai data dan wawancara yang bersumber dari pihak yang berkompeten untuk memberi penjelasan dalam hal transaksi bisnis online. Dalam hal ini penulis melakukan wawancara dengan Sularsi (Koordinator Pengaduan dan

Hukum YLKI/ Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia) Jakarta Selatan, pada tanggal 27 Nopember 2015.

I.7. Sistematika Penulisan

Untuk memberikan gambaran secara garis besar masalah-masalah dalam penulisan skripsi ini, dan untuk memudahkan pembahasan supaya dapat dipahami permasalahannya secara jelas, maka sistematika penulisan ini disusun dalam bab dan sub-sub bab sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN :

Bab ini menguraikan latar belakang masalah, perumusan masalah, ruang lingkup penulisan, maksud tujuan dan manfaat penelitian, kerangka teoritis dan konseptual, metode penelitian serta sistematika penulisan.

BAB II TINJAUAN UMUM BISNIS ONLINE DAN PERLINDUNGAN KONSUMEN :

Bab ini memuat tentang definisi bisnis online, hak dan kewajiban pelaku bisnis online, perlindungan hukum atas hak-hak konsumen bisnis online serta teori konflik dalam penyelesaian sengketa bisnis online.

BAB III ANALISA KASUS-KASUS BISNIS ONLINE :

Bab ini menguraikan tentang permasalahan bisnis online yang banyak melakukan penyimpangan dan merugikan konsumen, serta analisa terhadap jenis-jenis penyimpangan dalam kegiatan bisnis online.

BAB IV ANALISIS PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN YANG MELAKUKAN TRANSAKSI BISNIS ONLINE:

Bab ini menganalisis tentang perlindungan hukum bagi konsumen yang melakukan transaksi bisnis online dan penyelesaian sengketa terhadap konsumen yang dirugikan akibat transaksi bisnis online.

BAB V PENUTUP

Bab ini berisikan Kesimpulan dan Saran.

