

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

Teknologi di masa globalisasi seperti sekarang sedang berkembang pesat mengarah kepada kemudahan sebagai produsen, distributor dan konsumen dari pengguna teknologi yang digunakan.<sup>1</sup> Contohnya dapat kita temukan dari media internet yang sangat meluas ke penjuru dunia. Internet sebagai suatu media informasi dan komunikasi yang digunakan sebagai penunjang kegiatan untuk mencari data dan mencari informasi, mengirim pesan antar negara, melakukan jual beli perdagangan secara online dengan memanfaatkan media internet.<sup>2</sup>

Perdagangan melalui media internet sering kali disebut jual beli online semua metode-metode yang telah digunakan seperti di pasar tradisional hampir dilupakan, dikarenakan pihak pembeli atau konsumen telah mudah mencari perbandingan-perbandingan mengenai barang dan jasa yang dijual oleh pihak produsen tanpa dibatasi oleh batas wilayah dan batas waktu dari negara-negara.<sup>3</sup>

Menggunakan teknologi di era globalisasi ini memudahkan pihak produsen atau pelaku usaha untuk menawarkan barang yang ingin di jual belikan dan juga memudahkan pihak konsumen dalam melakukan transaksi jual beli tersebut.<sup>4</sup> Berkembangnya media sosial dan media internet yang mudah diakses oleh masyarakat, dan munculnya teknologi yang dapat

---

<sup>1</sup> Ahmad M. Ramli, *Cyber Law Dan HAKI Dalam Sistem Hukum Indonesia* (Bandung: Refika Aditama, 2004).

<sup>2</sup> Ahmad M. Ramli.

<sup>3</sup> Dikdik M. Arief Mansyur & Elisatris Gultom, *Cyber Law (Aspek Hukum Teknologi Informasi)* (Bandung: Refika Aditama, 2005).

<sup>4</sup> Abdul halim Barkatullah, *Hukum Trnasaksi Elektronik* (Bandung: Nusa Media, 2017).

**Refand Agrapramana, 2022**

**PERLINDUNGAN HUKUM BAGI KONSUMEN DALAM TRANSAKSI ELEKTRONIK MELALUI INSTAGRAM**

UPN Veteran Jakarta, Fakultas Hukum, Ilmu Hukum

[[www.upnvj.ac.id](http://www.upnvj.ac.id)-[www.library.upnvj.ac.id](http://www.library.upnvj.ac.id)-[www.repository.upnvj.ac.id](http://www.repository.upnvj.ac.id)]

menghubungkan masyarakat seluruh dunia tanpa batas semakin memudahkan dalam terpenuhi kebutuhan sehari-hari makhluk sosial di dunia .<sup>5</sup> Penemuan baru di bidang teknologi informasi akan membawa dampak positif seperti mudahnya untuk mengakses dan menguntungkan untuk pelaku usaha menawarkan produk nya ke seluruh dunia .<sup>6</sup>

Sebagai makhluk sosial manusia ingin selalu menciptakan teknologi yang dapat digunakan untuk memudahkan pekerjaannya, selalu menciptakan pemikiran baru dari perangkat-perangkat yang telah ditemukan sebelumnya dan selalu mengembangkan teknologi yang sudah tercipta menjadi lebih modern dan lebih berguna lagi untuk kehidupan sehari-hari. Berkembangnya pengguna perangkat teknologi akan membantu kegiatan atau aktivitas manusia di bidang hiburan, pendidikan, perdagangan, pemerintahan dan komunikasi itu merupakan hal yang lumrah. Manusia akan terus menciptakan hal-hal baru untuk mendapatkan kebutuhan-kebutuhan yang dia inginkan. Manusia yang membuat teknologi tersebut dan manusia yang menggunakan teknologi tersebut.

7

Teknologi informasi maupun komunikasi berperan penting dalam berkembangnya teknologi di era globalisasi dengan memanfaatkan teknologi informasi sebagai alat untuk komunikasi, menyebarkan dan mencari informasi, pekerjaan akademik maupun non akademik dan transaksi bisnis digunakan untuk memberikan sesuatu kegiatan yang berkualitas untuk menunjang kegiatan tersebut.<sup>8</sup>

Perdagangan melalui media internet semakin berkembang dengan adanya

---

<sup>5</sup> Abdul halim Barkatullah.

<sup>6</sup> Abdul halim Barkatullah.

<sup>7</sup> Assafa Endeshaw, *Hukum E-Commerce Dan Internet Dengan Fokus Di Asia Pasifik* (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2007).

<sup>8</sup> Abdul Hakim Barkatullah, *Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Dalam Transaksi ECommerce Lintas Negara Di Indonesia*, FH UII Pre (Yogyakarta, 2009).

**Refand Agrapramana, 2022**

**PERLINDUNGAN HUKUM BAGI KONSUMEN DALAM TRANSAKSI ELEKTRONIK MELALUI INSTAGRAM**

UPN Veteran Jakarta, Fakultas Hukum, Ilmu Hukum

[[www.upnvj.ac.id](http://www.upnvj.ac.id)-[www.library.upnvj.ac.id](http://www.library.upnvj.ac.id)-[www.repository.upnvj.ac.id](http://www.repository.upnvj.ac.id)]

Virtual bisnis, seperti toko usaha secara online dan perusahaan yang bergerak dibidang jasa secara online. Pelaku usaha menjalankan bisnis dan menawarkan produk nya melalui media internet dan jarang sekali melakukan kegiatan usaha secara langsung di tengah situasi pandemi yang dialami diseluruh dunia. Tetapi situasi pandemi tersebut dapat diatas dengan adanya kemajuan teknologi informasi dan komunikasi yang sangat pesat menjadikan inovasi baru yang produktif dan efisien dalam mengembangkan barang atau jasa yang ditawarkan demi mencapai profit didalam kegiatan usaha tersebut. Mekanisme perlindungan konsumen sangat diperlukan untuk menunjang hak dan kewajiban konsumen atau produsen agar transaksi elektronik berjalan menurut koridor hukum yang berlaku.<sup>9</sup>

Perdagangan melalui media internet lebih banyak diminati dibandingkan perdagangan konvensional dikarenakan banyak kemudahan dan penawaran-penawaran yang menarik yang ditawarkan oleh pelaku usaha melalui media internet. Perdagangan melalui media internet memiliki dampak positif dan negatif kedua dampak tersebut dapat dialami langsung oleh konsumen.<sup>10</sup>

Tetapi Undang- Undang Perlindungan Konsumen di Indonesia masih mengatur secara fisik saja belum menyangkut ke transaksi secara virtual atau elektronik akhirnya menimbulkan konflik baru antara pihak produsen dan pihak konsumen pada saat melakukan perdagangan secara online, banyak sekali muncul kecurangan. Pelanggaran-pelanggaran hak dan kewajiban yang dilakukan oleh pelaku usaha dapat terjadi seperti produk yang

---

<sup>9</sup> Sri Redjeki Hartono, *Aspek-Aspek Hukum Perlindungan Konsumen Pada Era Perdagangan Bebas, Dalam Hukum Perlindungan Konsumen* (Bandung: Mandar Maju, 2000).

<sup>10</sup> Makarim Edmon, *Pengantar Hukum Telematika Suatu Kompilasi Kajian*, Raja Grafi (Jakarta, 2005).

diperjualbelikan, harga produk atau jasa yang ditawarkan dan pada saat proses pembayaran transaksi elektronik yang dilakukan konsumen. Pelanggaran tersebut berhubungan dengan produsen, misalnya produsen tersebut merupakan toko tidak ada atau fiktif.

Dengan sistem e-commerce yang mengandalkan sistem kepercayaan antara kedua belah pihak pasti akan ada persoalan hukum dan peraturan perundang-undangan tentang melindungi hak konsumen yang berlaku di Indonesia belum bisa melindungi seluruh hak konsumen dalam jual beli elektronik antar negara-negara untuk melakukan transaksi di Indonesia. Pada saat melakukan transaksi elektronik tanpa batasan waktu dan wilayah maka undang-undang perlindungan konsumen di Indonesia tidak bisa mengatur secara menyeluruh terkait permasalahan-permasalahan yang dialami pihak konsumen dikarenakan transaksi elektronik tersebut bergerak tanpa batas antar negara. Oleh karena itu, perlindungan hukum konsumen bagi hak-hak yang harus dipenuhi oleh pihak produsen harus dilakukan melalui pendekatan internasional dan kerjasama antar negara-negara yang bersangkutan.<sup>11</sup>

Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik mengharuskan atau mewajibkan pelaku usaha untuk memberi informasi yang jelas dan benar. Produsen yang memasarkan produknya melalui media Elektronik harus menyiapkan informasi yang jelas dan benar berhubungan dengan syarat-syarat membuat kontrak, produksi, dan produk yang diperjualbelikan.<sup>12</sup>

Permasalahan terkait produk pada saat dikirim oleh produsen, seperti barang yang dipesan tidak sesuai dengan pemesanan, barang tersebut rusak dalam perjalanan, barang tersebut tidak dikirimkan oleh penjual atau tidak

---

<sup>11</sup> Budi Agus Riswandi, *Hukum Dan Internet Di Indonesia* (Yogyakarta: UII Press, 2003).

<sup>12</sup> *Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi Dan Transaksi Elektronik*, n.d.

tepat waktu.

Permasalahan terkait konsumen pada saat pembayaran yang tidak diterima oleh pihak penjual. Misalnya, penjual mengaku belum masuk pembayaran yang dilakukan oleh konsumen, harga yang dicantumkan pelaku usaha tidak sesuai dan berubah-ubah sehingga pihak konsumen harus menambah pembayaran, padahal konsumen telah membayar untung keseluruhan barang yang ingin dibeli.

UUPK dan Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik diharapkan dapat memberikan dan mengatur perlindungan hukum untuk konsumen yang berguna pada saat konsumen melakukan jual beli, aturan tentang perlindungan konsumen tersebut tertuang di pasal-pasal Undang-Undang Perlindungan Konsumen dan Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik. Undang-Undang Perlindungan Konsumen dan Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik sudah mengatur tentang sistem data pribadi punya konsumen, hak-hak dan kewajiban produsen maupun pembeli, dan mengatur hukuman terkait kegiatan yang tidak boleh dilakukan bagi produsen ketika memproduksi, menawarkan produk atau jasa yang bisa berupa aturan untuk laku pada saat jual beli melalui elektronik<sup>13</sup>.

Permasalahan yang sering terjadi terhadap perdagangan melalui internet adalah terjadinya resiko pelanggaran hak-hak dan kewajiban pelaku usaha maupun konsumen. Pelanggaran hak-hak dan kewajiban yang kadang terjadi seperti pihak dari pelaku usaha yang tidak memberikan informasi secara lengkap dan jelas tentang barang yang diperjual belikan, pelaku usaha tidak mengirim produk yang sudah dibeli setelah konsumen sudah mengirim

---

<sup>13</sup> S.H. Bernadetha Aurelia Oktavira, "Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Belanja Online," HukumOnline.com, 2020, <https://www.hukumonline.com/klinik/detail/ulasan/lt50bf69280b1ee/perlindungan-konsumen-dala-e-commerce/>.

**Refand Agrapramana, 2022**

**PERLINDUNGAN HUKUM BAGI KONSUMEN DALAM TRANSAKSI ELEKTRONIK MELALUI INSTAGRAM**

UPN Veteran Jakarta, Fakultas Hukum, Ilmu Hukum

[[www.upnvj.ac.id](http://www.upnvj.ac.id)-[www.library.upnvj.ac.id](http://www.library.upnvj.ac.id)-[www.repository.upnvj.ac.id](http://www.repository.upnvj.ac.id)]

bukti pembayaran, atau pelaku usaha mengirimkan barang yang berbeda dengan yang dijual belikan. Pelanggaran-pelanggaran seperti itu sering terjadi dikarenakan jual beli elektronik tersebut melakukannya dengan cara online atau tidak bertemu antara kedua belah pihak . Jual beli yang dilakukan dimana pihak konsumen tidak bisa melihat secara langsung barang yang diperjual belikan proses tersebut dapat menimbulkan kerugian oleh pihak konsumen. Dalam hal tersebut pembeli sebagai konsumen harus dilindungi oleh Undang-Undang perlindungan konsumen dalam melakukan transaksi tersebut, Sekalipun dilakukan melalui media transaksi elektronik. Bentuk-bentuk pelanggaran tersebut seringkali terjadi didalam transaksi elektronik Berdasarkan uraian diatas, maka penulis akan mengerjakan penelitian yang berjudul “perlindungan hukum bagi konsumen dalam transaksi e-commerce melalui instagram”.

## **B. Rumusan Masalah**

1. Bagaimana perlindungan hukum bagi konsumen dalam transaksi elektronik melalui instagram
2. Bagaimana pelanggaran hak konsumen dalam transaksi elektronik melalui instagram ?

## **C. Ruang Lingkup Penelitian**

Penulis memberikan batasan masalah mengenai apa yang akan dibahas, oleh karena itu permasalahan penelitian ini sudah memiliki batas. Penulis membahas mengenai bagaimana upaya perlindungan hukum bagi konsumen dalam Transaksi elektronik melalui insagram dan pelanggaran hak konsumen terhadap Transaksi elektronik melalui instagram.

## **D. Tujuan dan Manfaat Penelitian**

**Refand Agrapramana, 2022**

**PERLINDUNGAN HUKUM BAGI KONSUMEN DALAM TRANSAKSI ELEKTRONIK MELALUI INSTAGRAM**

UPN Veteran Jakarta, Fakultas Hukum, Ilmu Hukum

[[www.upnvj.ac.id](http://www.upnvj.ac.id)-[www.library.upnvj.ac.id](http://www.library.upnvj.ac.id)-[www.repository.upnvj.ac.id](http://www.repository.upnvj.ac.id)]

- 1) Tujuan Penelitian :
  - a) Untuk mengetahui upaya perlindungan hukum bagi konsumen dalam transaksi elektronik melalui instagram .
  - b) Untuk menjelaskan pelanggaran hak konsumen terhadap transaksi e-commerce melalui instagram.
  
- 2) Manfaat Penelitian
  1. Manfaat teoritis penulisan skripsi ini diharapkan bermanfaat bagi kepentingan teori-teori untuk berkembangnya ilmu hukum dengan memakai hasil penulisan dan penelitian ini diharapkan bahwa dapat memberi wawasan serta kesadaran mengenai perlindungan hukum bagi konsumen dalam transaksi elektronik melalui instagram dan pelanggaran hak konsumen dalam transaksi elektronik melalui instagram.
  2. Manfaat secara praktis sebagai sarana untuk meningkatkan wawasan penulis dan pengetahuan bagi para pembaca terkait perlindungan hukum bagi konsumen dalam transaksi elektronik melalui instagram dan pelanggaran hak konsumen dalam transaksi elektronik melalui instagram.

## **E. Metodologi Penelitian**

### **1. Jenis Penelitian**

Jenis penelitian yang digunakan pada penulisan ini yaitu penelitian yuridis normatif. Penelitian yuridis normatif tersebut sebagai tolak ukur yang tertuang di dalam peraturan perundang-undangan dan produk hukum yang sudah mengatur sebagai pedoman dan norma-norma yang merupakan tolak ukur perilaku manusia sesuai dengan

aturan hukum yang berlaku.<sup>14</sup> penelitian ini berdasarkan undang-undang yang berlaku di Indonesia yang mengatur tentang perlindungan konsumen.

## 2. Pendekatan Penelitian

Didalam penelitian hukum dengan cara normatif menggunakan pendekatan-pendekatan. menggunakan pendekatan tersebut, mendapatkan sumber informasi dari bermacam hal menyangkut topik yang nantinya di selesaikan. Pendekatan yang dipergunakan ketika menggunakan penelitian hukum normatif yaitu menggunakan:<sup>15</sup> pendekatan hukum yang berlaku Undang-Undang, pendekatan kasus permasalahan, pendekatan sejarah, pendekatan perbandingan, dan pendekatan menggunakan konsep. pada penelitian dan penulisan ini pendekatan yang digunakan oleh penulis adalah pendekatan hukum yang berlaku atau menggunakan sumber Undang-Undang, pendekatan kasus permasalahan.

## 3. Sumber Data-Data

Sumber data yang akan digunakan dalam penelitian hukum Normatif adalah data sekunder, yang terdiri dari 3 (Tiga) sumber bahan hukum:

- a. Bahan Hukum Premier adalah bahan hukum yang bersifat otoritas. Artinya sumber hukum tersebut dibuat oleh pihak pemerintahan atau pihak yang berwenang. Bahan hukum primer seperti peraturan perundang-undangan yang sudah ditetapkan dan berlaku, pembahasan resmi dalam pembuatan perundang-undangan tersebut.<sup>16</sup> Undang-Undang Nomor 8

---

<sup>14</sup> Amirudin dan Zainal Asikin, *Pengantar Metode Penelitian Hukum*, 1st ed. (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2004).

<sup>15</sup> Peter Mahmud Marzuki, *Penelitian Hukum*, IV (Malang: Bayu Media Publishing, 2010).

<sup>16</sup> Johnny Ibrahim, *Teori Dan Metodologi Penelitian Hukum Normatif*, IV (Malang: Bayu Refand Agrapramana, 2022)



tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen Undang-Undang Nomor 11 tahun 2008 tentang Informasi Transaksi Elektronik, , Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPerdata) dan melalui wawancara dari pelaku transaksi e-commerce

- b. Bahan Hukum Sekunder adalah bahan-bahan yang memberikan kejelasan tentang bahan Hukum Primer.<sup>17</sup> Seperti buku-buku, jurnal, karya tulis dan penelitian-penelitian yang berhubungan dengan Perlindungan Konsumen.
- c. Bahan Hukum Tersier merupakan bahan-bahan pendukung lain yang berkaitan dengan rumusan permasalahan, memberikan penjelasan terhadap isi informasi yang diberikan, dan penjelasan terhadap bahan hukum sekunder, seperti kamus dan ensiklopedia.

#### 4. Metode Pengumpulan Data

Untuk mengumpulkan data yang dimaksud di atas, penulis akan menggunakan data melalui studi kepustakaan yang berkaitan dengan penelitian ini yang sesuai dengan kajian tersebut di atas yang meliputi beberapa hal :

- a. Mengumpulkan data yang didapat sesuai dengan pokok permasalahan pada penelitian ini.
- b. Mengelompokkan data yang diperoleh sesuai dengan pokok bahasan.
- c. Mengklasifikasi data secara sistematis agar memudahkan untuk menganalisa data.

---

Media Publishing, 2008).

<sup>17</sup> Amirudin dan Zainal Asikin, *Pengantar Metode Penelitian Hukum*, I (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2004).

**Refand Agrapramana, 2022**

**PERLINDUNGAN HUKUM BAGI KONSUMEN DALAM TRANSAKSI ELEKTRONIK MELALUI INSTAGRAM**

UPN Veteran Jakarta, Fakultas Hukum, Ilmu Hukum

[[www.upnvj.ac.id](http://www.upnvj.ac.id)-[www.library.upnvj.ac.id](http://www.library.upnvj.ac.id)-[www.repository.upnvj.ac.id](http://www.repository.upnvj.ac.id)]

## 5. Teknik Analisis Data

Hasil analisa informasi data pada saat penelitian berlangsung akan menggunakan secara analisa kualitatif, berarti data yang diperoleh, kemudian disusun secara sistematis untuk selanjutnya dianalisa secara kualitatif.<sup>18</sup> Dalam hal ini yang berkaitan dengan permasalahan mengenai perlindungan konsumen dalam transaksi elektronik melalui instagram berdasarkan fakta yang ada dikaitkan dengan literature yang berhubungan.

---

<sup>18</sup> Ronny Hasasanitijo Soemitro, *Metode Penelissdtian Hueekum Dan Jurwwqimetri*, 4th ed. (Jakarta: Ghalia Indonesia, 1990).

**Refand Agrapramana, 2022**

**PERLINDUNGAN HUKUM BAGI KONSUMEN DALAM TRANSAKSI ELEKTRONIK MELALUI INSTAGRAM**

UPN Veteran Jakarta, Fakultas Hukum, Ilmu Hukum

[[www.upnvj.ac.id](http://www.upnvj.ac.id)-[www.library.upnvj.ac.id](http://www.library.upnvj.ac.id)-[www.repository.upnvj.ac.id](http://www.repository.upnvj.ac.id)]