

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Masalah**

Dalam perkembangan teknologi yang pesat sampai saat ini, manusia telah mencapai suatu hasil yang mengubah semua cara dan pola pikir dalam masa datang yaitu dengan adanya komputer. Komputer menghasilkan berbagai kemudahan dalam berbagai bidang kehidupan sehari-hari. Umat manusia yang dahulu serba tradisional menjadi sangat modern. Kemajuan teknologi informasi telah mengubah pandangan manusia tentang berbagai kegiatan yang selama ini hanya dimonopoli oleh aktivitas yang bersifat fisik belaka.

Sarana elektronik merupakan jaringan (*network*) komputer yang terdiri dari ribuan jaringan komputer independen yang dihubungkan satu dengan yang lainnya. Pengertian sarana elektronik yang lebih umum adalah sarana elektronik merupakan entitas organis kooperatif, bentuk digital pengalaman manusia yang mampu menampung dan melayani berbagai bentuk informasi dan kepentingan mulai dari struktur karbon hingga pacuan kuda. Sarana elektronik juga menyediakan alat elektronik seperti perangkat lunak, musik, gambar-gambar, multimedia, video, teks dan cara yang murah untuk mengubah pembicaraan jarak jauh menjadi pembicaraan lokal. Berbeda dengan telepon yang merupakan sistem dengan penghubung satu sambungan

pada satu saat, sarana elektronik memberikan hubungan yang dinamis dan terbuka kepada banyak orang pada waktu bersamaan.<sup>1</sup>

Sejalan dengan perkembangan arus informasi dan komunikasi global, sarana elektronik tumbuh sebagai sarana informasi dan komunikasi global yang sangat dominan. Hampir seluruh perusahaan dan kantor-kantor yang ada termasuk media pers (penerbitan) di dunia sudah menggunakan sarana elektronik sebagai suatu standar yang mutlak yang harus dimiliki sehingga hubungan antar pihak dapat terjadi setiap saat baik itu hubungan regional maupun internasional. Oleh karena itu secara umum fungsi sarana elektronik adalah menyediakan suatu sarana jaringan komunikasi yang memiliki standarisasi dan mendefinisikan prosedur jaringan dalam berkomunikasi sehingga komputer yang menggunakan sarana elektronik dapat dihubungkan satu dengan lainnya untuk dapat bertukar informasi tanpa terbatas pada jarak, ruang dan waktu.<sup>2</sup>

Di dalam dunia bisnis dan perdagangan, media sarana elektronik merupakan sarana baru yang mampu menampilkan dimensi baru era perdagangan global yang modern dengan *online system* dimana perdagangan secara global dapat dilakukan dengan mudah melalui media sarana elektronik yang dikenal dengan perdagangan elektronik atau *electronic commerce* (*melalui sarana elektronik*). Berbagai bentuk transaksi bisnis dapat dilakukan melalui media ini. Sarana elektronik memberikan berbagai keuntungan bagi para pihak yang hendak melakukan transaksi bisnis atau perdagangan melalui

---

<sup>1</sup> Laurel Brunner dan Zoran Jeitic, *Mengenal Internet For Beginner*, Mizan, Bandung,

media sarana elektronik karena dapat membuat segala bentuk transaksi menjadi lebih mudah, cepat, dan jangkauan yang sangat luas hampir diseluruh bagian dunia ini.

Istilah *electronic commerce* mungkin masih terdengar asing di sebagian besar masyarakat Indonesia. Terkesan istilah ini relatif masih jarang dipakai dan hanya dipakai oleh golongan masyarakat tertentu saja, yaitu masyarakat dengan tingkat pendidikan dan ekonomi yang tinggi.

Sampai dengan saat ini, masih belum ada suatu pendefinisian yang baku tentang keberadaan istilah *electronic commerce* (melalui sarana elektronik). Dalam sudut pandang keilmuan, keberadaan suatu pendefinisian terhadap suatu istilah adalah sangat diperlukan agar dapat secara jelas memberikan suatu batasan ataupun lingkup pengertian yang tepat mengenai hal yang dibicarakan. Selanjutnya, pendefinisian yang tepat diharapkan akan dapat menguraikan semua komponen-komponen esensial yang semestinya harus ada sehubungan dengan keberadaan istilah itu sendiri.<sup>3</sup>

Mekanisme melalui sarana elektronik pertama-tama adalah sebagai berikut konsumen dapat membuka situs dengan *search engine*. Cara setelah masuk ke situs tersebut kemudian langsung melakukan *Search* pada *Website* perusahaan tersebut atau para calon konsumen akan dapat melihat pada tampilan layar monitor dalam beberapa halaman yang ada yang menampilkan beragam produk yang ditawarkan, misalnya *mebeler*, *furniture*, *handicraft* dan sebagainya. Setelah itu konsumen dapat melihat halaman-halaman berkaitan

---

1998, hlm. 2

<sup>2</sup> *Ibid*, hlm. 3

dengan metode pembayaran maupun pengiriman barang apabila hendak melaksanakan transaksi. Untuk transaksi *online* maka pembayaran yang digunakan adalah kartu kredit dengan kurs valuta yang dipakai adalah mata uang dolar Amerika Serikat. Apabila konsumen tersebut berminat maka dipersilakan untuk memilih kategori barang yang diinginkan, kemudian dipersilakan untuk memasukan *ID number* dari kartu kredit dalam hal ini yang dapat dilayani hanyalah kartu kredit dengan jaringan layanan Visa Internasional dan *American Express* saja. Setelah itu akan tampil pada layar kolom *Sign* dimana konsumen diminta untuk sekali lagi memasukkan *identification number* pada kartu kredit kemudian diklik sebagai tanda persetujuan, setelah itu akan tampil halaman *delivery order* dimana konsumen diminta untuk menuliskan alamat tujuan pengiriman barang yang akan dibeli dalam hal pengiriman dapat dilihat pada halaman pembayaran dan pengiriman. Setelah konsumen menuliskan alamat tujuan pengiriman barang akan muncul lagi kolom *Sign* dimana konsumen untuk ketiga kalinya memasukkan *ID number* kartu kredit konsumen. Setelah *ID numbers* kartu kredit dimasukkan dan diklik maka secara *online* barang yang sudah dibeli oleh konsumen terbeli dan selanjutnya akan dikirimkan ke tempat tujuan yang diminta oleh konsumen.<sup>4</sup>

Konsumen yang hendak melakukan transaksi dapat merupakan konsumen perorangan maupun badan usaha dalam pengiriman maupun pembayaran tidak diberi batasan khusus bagi konsumen perorangan maupun

---

<sup>3</sup> *Ibid*, hlm. 4

badan usaha. Begitu pula dengan barang yang hendak dibeli tidak diberi batasan bagi konsumen perorangan maupun dari konsumen badan usaha.

Transaksi jual beli melalui sarana elektronik berjalan secara elektronis dan cepat dimana antara produsen dan konsumen tidak bertemu secara langsung akan tetapi hanya melalui seperangkat komputer untuk mengetahui produk-produk yang dijual.

Dalam penjualan produk-produknya produsen yang menawarkan barang di sarana elektronik berusaha menggambarkan atau memberi informasi yang sedetail-detailnya mengenai produk-produknya agar dapat menjadi pertimbangan calon pembeli untuk membeli atau tidak. Menurut pihak produsen hal tersebut untuk menghindari dari tuduhan penipuan.<sup>5</sup>

Tindakan pembeli untuk mewujudkan niatnya membeli barang yang diinginkan tersebut yaitu dengan jalan mengakses atau mencantumkan barang pesanan yang tersedia dalam kolom yang secara terperinci harus ditulis atau diketik oleh pemohon dalam hal ini pembeli, isian itu antara lain:<sup>6</sup>

1. Identitas pembeli
2. Barang yang dipesan.
3. Jumlah barang yang dipesan
4. Alamat yang akan menerima barang
5. Kesanggupan pembayaran
6. Melalui kartu kredit

---

<sup>4</sup> <http://www.asiamarketlink>, *Perdagangan Melalui Internet*, diakses pada tanggal 19 September 2014 pukul 21.30 WIB

<sup>5</sup> *Ibid*

<sup>6</sup> *Ibid*

7. Tunai
8. Cara pengiriman barang yang diinginkan.

Sudah disinggung di atas bahwa sistem pembayaran secara elektronik pada setiap transaksi di sarana elektronik antara lain dengan kartu kredit. Selain itu digunakan juga *money transfer*, kartu debit dan kartu ATM (*Automatic Teller Machine*). Perubahan pandangan masyarakat terhadap sistem pembayaran dalam melakukan transaksi juga menyebabkan dunia usaha berusaha lebih meningkatkan pelayanan melalui transaksi elektronik sehingga memberikan kenyamanan, kecepatan dan keamanan bagi pengguna jasa layanan elektronik. Sistem pembayaran tersebut dikenal dengan *Electronic Funds Transfer* (EFT).

Pelayanan jasa melalui media elektronik termasuk melalui media sarana elektronik tidak dijumpai dokumen sebagai bukti atas transaksi yang terjadi, tetapi menggunakan media elektronik dan merupakan kendala dalam pembuktian jika terjadi klaim dari konsumen pengguna jasa layanan elektronik.

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1997 tentang Dokumen Perusahaan diatur antara lain mengenai dokumen yang bukan kertas saja, misalnya mikrofilm/media lainnya dan/hasil cetaknya yang dapat menjadi bukti yang sah, namun juga dimintakan adanya *back-up* file dari *paperless evidence* (neraca tahunan, rugi/laba, rekening, jurnal transaksi) yang harus ditandatangani oleh yang berwenang.<sup>7</sup>

---

<sup>7</sup> *Ibid*

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen bertujuan untuk memberikan perlindungan hukum yang lebih baik bagi konsumen sehingga antara konsumen mempunyai kedudukan yang sejajar dengan produsen secara umum, dan tidak mengatur secara khusus mengenai perlindungan konsumen pengguna jasa EFT, sedangkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1997 tentang Dokumen Perusahaan telah dapat menerima barang bukti elektronik sebagai bukti, namun masih perlu dibuktikan di muka pengadilan.<sup>8</sup>

Konsumen pada transaksi melalui sarana elektronik mempunyai hak-hak yang wajib diperhatikan oleh pelaku usaha, sebagaimana yang diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Hak-hak yang dimiliki konsumen disebutkan dalam Pasal 4 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 sebagai berikut:

1. Hak atas kenyamanan, keamanan dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa.
2. Hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan.
3. Hak atas informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa.
4. Hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan.

---

<sup>8</sup> *Ibid*

5. Hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut.
6. Hak untuk mendapat pembinaan dan pendidikan konsumen.
7. Hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif.
8. Hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya.
9. Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.

Masalah perlindungan konsumen dalam transaksi melalui sarana elektronik merupakan aspek yang cukup penting untuk diperhatikan, karena beberapa karakteristik khas transaksi ini akan menempatkan pihak konsumen pada posisi yang lemah atau bahkan dirugikan seperti:<sup>9</sup>

1. Perusahaan di internet tidak memiliki alamat secara fisik di suatu negara tertentu, sehingga hal ini akan menyulitkan konsumen untuk mengembalikan produk yang tidak sesuai dengan pesanan;
2. Konsumen sulit memperoleh jaminan untuk mendapatkan “*local follow up service or repair*”;
3. Produk yang dibeli konsumen ada kemungkinan tidak sesuai atau tidak kompatibel dengan persyaratan lokal (*local requirements*).

---

<sup>9</sup> Atip Latifulhayat, *Cyber Law dan Urgensinya Bagi Indonesia*, Makalah disampaikan pada seminar tentang “Cyber Law” yang diselenggarakan oleh Yayasan Cipta Bangsa di Bandung pada 26 Juli 2000

Dengan karakteristik transaksi melalui sarana elektronik seperti ini konsumen akan menghadapi persoalan hukum yang berkaitan dengan mekanisme pembayaran, kontrak, dan perlindungan terhadap data-data individual konsumen yang diberikan kepada pihak perusahaan. Undang-undang perlindungan konsumen masing-masing negara seperti yang dimiliki Indonesia tidak akan cukup membantu, karena transaksi melalui sarana elektronik beroperasi secara lintas batas (*borderless*).

Setiap perjanjian jual beli akan menimbulkan kewajiban-kewajiban dan hak-hak bagi kedua belah pihak atau pihak-pihak yang mengadakan perjanjian itu. Kewajiban pihak penjual yaitu:

1. Menyerahkan barang atas barang diperjualbelikan.

Cara penyerahan benda yang diperjualbelikan berbeda berdasarkan kualifikasi barang yang diperjualbelikan tersebut. Adapun cara penyerahan tersebut sebagai berikut:<sup>10</sup>

- a. Barang bergerak bertubuh, cara penyerahannya adalah penyerahan nyata dari tangan penjual atau atas nama penjual ke tangan pembeli, akan tetapi penyerahan secara langsung dari tangan ke tangan tersebut tidak terjadi jika barang tersebut dalam jumlah yang sangat banyak sehingga tidak mungkin diserahkan satu per satu, sehingga dapat dilakukan dengan simbol-simbil tertentu, misalnya: penyerahan kunci gudang sebagai simbol dari penyerahan barang yang ada dalam gudang tersebut.

- b. Barang bergerak tidak bertubuh dan piutang atas nama, cara penyerahannya adalah dengan melalui akta di bawah tangan atau akta autentik.
  - c. Barang tidak bergerak atau tanah, penyerahannya adalah melalui pendaftaran atau balik nama.
2. Menanggung atau menjamin barang tersebut.

Berdasarkan Pasal 1491 KUHPdata, ada dua hal yang wajib ditanggung atau dijamin oleh penjual terhadap barang yang dijualnya, yaitu:

- a. Menjamin penguasaan barang yang dijual secara aman dan tenteram;
- b. Menjamin cacat tersembunyi atas barang tersebut, yang sedemikian rupa dapat menjadi alasan pembatalan.

Berdasarkan uraian di atas, maka realitanya dalam transaksi jual beli *spare part* mobil melalui sarana elektronik adalah konsumen banyak dirugikan karena informasi yang disampaikan melalui sarana elektronik oleh penjual biasanya tidak lengkap sehingga mengakibatkan konsumen dalam mengambil keputusan juga tidak tepat, yang selanjutnya akan mengakibatkan konsumen dirugikan karena hak informasi yang seharusnya diterima secara lengkap tidak diberikan oleh penjual secara detail. Oleh karena itu, pemberian informasi yang tepat dan lengkap oleh penjual akan dapat menghindarkan konsumen dari kerugian dalam transaksi jual beli melalui sarana elektronik.<sup>11</sup>

---

<sup>10</sup> Ahmadi Miru, *Hukum Kontrak & Perancangan Kontrak*, RajaGrafindo Persada, Jakarta, 2007, hlm. 128.

<sup>11</sup> *Ibid*

Sebagai contoh peristiwa yang penulis temukan. Bahwa ada seorang mahasiswa pada sebuah Perguruan Tinggi Swasta yang ada di Yogyakarta. Pada bulan Oktober 2014, dia berniat untuk membeli *spare part* untuk mobilnya yaitu Honda City VTEC berupa Kopling Set Disc bermerk Exedy Clutch. Setelah mencoba untuk mencari informasi mengenai *spare part* mobil yang diinginkannya tersebut melalui sarana elektronik. Akhirnya diputuskan memilih membeli dari *website* karena dia tidak perlu keluar mencari barang dan lebih menghemat waktu dan biaya. Dalam *website* juga menawarkan lebih beragam barang sehingga dia lebih leluasa untuk memilih barang mana yang sesuai dengan keinginannya. Pada waktu *browsing* tersebut pembeli menemukan yang diinginkannya pada salah satu *merchant website* pada suatu *domain name* yang menawarkan barang yaitu [www.blog.indometalgoth.com](http://www.blog.indometalgoth.com). Di dalam *merchant website* tersebut menawarkan berbagai macam barang mobil berbagi jenis dan berbagai merk. Karena merasa merk yang diinginkan pembeli tersedia pada *merchant website* tersebut, maka kemudian nomor telepon yang tercantum pada *merchant website* tersebut dihubungi. Setelah bernegosiasi, terjadilah kesepakatan mengenai harga dan waktu pengiriman barang tersebut. Pada waktu itu pembeli diminta untuk mentransfer uang pembelian yang sudah disepakati bersama tersebut. Setelah barang tersebut sampai ke tangan pembeli, terdapat perasaan senang karena yang didapat sesuai dengan merk yang diinginkan. Akan tetapi, setelah diperiksa pembeli merasa kecewa karena barang tersebut tidak dapat terpasang pada mobil

pembeli, karena kopling set disc tersebut bukan untuk Honda City VTEC melainkan untuk Honda Accord.<sup>12</sup>

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah tersebut di atas, dapat ditarik suatu rumusan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana perlindungan hukum pembeli atas pemenuhan hak informasi dalam perjanjian jual beli melalui sarana elektronik?
2. Bagaimana tanggung jawab pelaku usaha apabila barang yang dijual tidak sesuai dengan informasi yang tertera pada sarana elektronik?

## **C. Tujuan Penelitian**

Berkaitan dengan permasalahan yang penulis rumuskan sebelumnya, maka penyusun dalam penelitian ini mempunyai tujuan, yaitu:

1. Untuk mengetahui dan mengkaji perlindungan hukum pembeli atas pemenuhan hak informasi dalam perjanjian jual beli melalui sarana elektronik
2. Untuk mengetahui dan mengkaji tanggung jawab pelaku usaha apabila barang yang dijual tidak sesuai dengan informasi yang tertera di sarana elektronik.

---

<sup>12</sup> Andi, 22 tahun, mahasiswa, 25 Juli 2015 20.00 WIB

#### **D. Metode Penelitian**

##### **1. Objek Penelitian**

Objek dari penelitian ini adalah:

- a. Perlindungan konsumen atas pemenuhan hak informasi dalam perjanjian jual beli melalui sarana elektronik
- b. Tanggung jawab pelaku usaha apabila barang yang dijual tidak sesuai dengan informasi yang tertera di sarana elektronik.

##### **2. Subjek Penelitian**

- a. Kepala Lembaga Konsumen Yogyakarta (LKY)
- b. Pelaku usaha dan konsumen transaksi melalui sarana elektronik

##### **3. Sumber Data**

- a. Data Primer, yaitu data yang diperoleh langsung dari penelitian lapangan
- b. Data Sekunder, yaitu data yang diperoleh dari penelitian kepustakaan yang berupa bahan-bahan hukum yang terdiri dari:<sup>13</sup>

1) Bahan hukum primer, yaitu bahan-bahan hukum yang bersifat mengikat, yakni:

- a) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945
- b) Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPerdata)
- c) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

d) Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik

2) Bahan Hukum Sekunder, adalah bahan-bahan hukum yang memberikan penjelasan dan petunjuk terhadap bahan hukum primer, yang terdiri dari: berbagai literatur/buku-buku, berbagai hasil seminar, lokakarya, simposium dan penelitian, jurnal, artikel yang berkaitan dengan permasalahan dalam penelitian ini.

#### 4. Teknik Pengumpulan Data

##### a. Penelitian Kepustakaan

Pada penelitian kepustakaan ini pengumpulan data dilakukan dengan cara studi dokumen, yaitu dengan cara mempelajari, mengkaji dan menelaah bahan-bahan hukum yang berkaitan dengan penelitian ini.

##### b. Penelitian Lapangan

Pengumpulan data dalam penelitian ini dilaksanakan dengan cara wawancara secara langsung dengan subjek penelitian.

#### 5. Metode Penelitian

Pendekatan yang dipergunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan yuridis empiris, artinya permasalahan dianalisis berdasarkan ketentuan hukum/perundang-undangan yang berlaku dan kaitannya dengan praktek di dalam masyarakat.

---

<sup>13</sup> Soerjono Soekanto dan Sri Mamudji, *Penelitian Hukum Normatif, Pengantar Singkat*,

## 6. Analisis Data

Metode analisis data yang dipergunakan dalam penelitian ini adalah kualitatif, yaitu data yang diperoleh dari penelitian disajikan dan diolah secara kualitatif dengan langkah-langkah sebagai berikut:

- a. Data yang diperoleh dari penelitian diklasifikasikan sesuai dengan permasalahan dalam penelitian
- b. Hasil klasifikasi data selanjutnya disistematiskan
- c. Data yang telah disistematiskan kemudian dianalisis untuk dijadikan dasar dalam pengambilan kesimpulan.

## E. Sistematika Penulisan

Guna memudahkan dalam memahami isi dari skripsi ini, berikut disajikan sistematika penulisan dari skripsi ini yang terbagi ke dalam beberapa bab dan masing-masing bab terbagi lagi ke dalam beberapa sub bab. Adapun masing-masing bab tersebut adalah:

### BAB I PENDAHULUAN

Pada bab pendahuluan ini diuraikan tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, dan metode penelitian. Selanjutnya pada bab ini juga diuraikan tentang sistematika dari penulisan skripsi ini.

## BAB II TINJAUAN TENTANG PERJANJIAN, PERJANJIAN JUAL BELI, JUAL BELI MELALUI SARANA ELEKTRONIK DAN PERLINDUNGAN KONSUMEN

Pada bab ini diuraikan mengenai tinjauan tentang perlindungan hukum konsumen, yaitu pengertian perlindungan hukum, pengertian konsumen, dasar hukum perlindungan konsumen, hak dan kewajiban konsumen, hak dan kewajiban pelaku usaha, serta tanggung jawab pelaku usaha dan ganti rugi kepada konsumen. Pada bab ini juga diuraikan tinjauan tentang perjanjian jual beli, yaitu pengertian dan dasar hukum perjanjian jual beli, para pihak dalam perjanjian jual beli, hak dan kewajiban para pihak dalam perjanjian jual beli, wanprestasi dalam perjanjian jual beli, dan risiko dalam perjanjian jual beli. pada akhir dari bab ini diuraikan tinjauan tentang jual beli melalui sarana elektronik dan hak atas informasi.

## BAB III PERLINDUNGAN HUKUM PEMBELI ATAS PEMENUHAN HAK INFORMASI PADA PERJANJIAN JUAL BELI MELALUI SARANA ELEKTRONIK

Pada bab ini disajikan hasil penelitian dan sekaligus dilakukan pembahasan terhadap perlindungan konsumen atas pemenuhan hak informasi dalam perjanjian jual beli melalui sarana elektronik. Adapun uraian dan pembahasan pada bab ini meliputi perlindungan konsumen atas pemenuhan hak informasi dalam perjanjian jual beli melalui sarana elektronik, dan tanggung jawab pelaku usaha apabila barang yang dijual tidak sesuai dengan informasi yang tertera di sarana elektronik.

#### BAB IV PENUTUP

Pada bab ini disajikan kesimpulan yang merupakan jawaban terhadap permasalahan dalam penelitian ini dan sekaligus disampaikan saran yang merupakan rekomendasi dan sumbangan pemikiran dari penulis untuk mengatasi permasalahan perlindungan konsumen atas pemenuhan hak informasi dalam perjanjian jual beli *spare part* mobil melalui sarana elektronik.

#### DAFTAR PUSTAKA

#### LAMPIRAN