

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Hukum perlindungan konsumen selalu berhubungan dan berinteraksi dengan berbagai bidang dan cabang hukum lain, karena pada tiap bidang dan cabang hukum itu senantiasa terdapat pihak yang berpredikat “konsumen”. Kehadiran Undang-undang No 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen menjadi tonggak sejarah perkembangan hukum perlindungan konsumen di Indonesia. Diakui bahwa undang-undang yang tersebut bukanlah yang pertama dan yang terakhir, karena sebelumnya telah ada beberapa rumusan hukum yang melindungi konsumen yang tersebar dalam beberapa peraturan perundang-undangan.¹

Sejarah perkembangan perlindungan konsumen sejalan dengan perkembangan perekonomian dunia. Pada situasi ekonomi global dan menuju era perdagangan bebas, upaya mempertahankan pasar atau memperoleh kawasan pasar baru yang lebih meluas merupakan dambaan bagi setiap produsen, mengingat makin ketatnya persaingan untuk berusaha. Dengan dukungan dan kemajuan teknologi telekomunikasi dan informatika, di mana terjadi perluasan ruang gerak arus transaksi barang dan/atau jasa sehingga melintasi batas antar negara.

Secara alamiah, manusia tidak mungkin dilepaskan dari kemajuan teknologi yang tujuannya adalah untuk memudahkan kehidupannya. Adanya internet membuat penggunaannya semakin banyak dan berkembang tidak hanya masyarakat Indonesia tetapi hampir seluruh dunia. Dengan berpandukan pada mesin pencarian (*search engine*) seperti Google atau Yahoo, pengguna dapat mengakses internet yang mudah dan mendapatkan bermacam-macam informasi yang dibutuhkan. Teknologi informasi telah membuka mata dunia akan sebuah

¹Abdul Halim Barkatullah, *Hukum Perlindungan Konsumen Kajian Teoretis dan Perkembangan Pemikiran*, (Bandung : Nusa Media, 2008), hal.5

dunia baru, *market-place* baru dan sebuah jaringan bisnis dunia yang tanpa batas. Teknologi internet telah memberi kontribusi yang demikian besar bagi masyarakat, perusahaan/industri maupun pemerintah. Kehadiran internet dianggap dapat menunjang efektivitas dan efisiensi operasional perusahaan terutama perannya sebagai sarana informasi yang dibutuhkan oleh sebuah usaha dan bentuk badan usaha atau lembaga lainnya.²

Keunggulan komputer berupa kecepatan dan ketelitiannya dalam menyelesaikan pekerjaan sehingga dapat menekan jumlah tenaga kerja, biaya serta memperkecil kemungkinan kesalahan membuat masyarakat semakin tergantung kepada komputer. Karena hal itu para pengembang teknologi komputer mengkaji dan mengembangkan lebih lanjut masalah komputer dengan menggunakan sebuah jaringan yang dapat melahirkan suatu komunikasi dan informasi global yang disebut dengan ‘internet’. Internet telah menciptakan dunia baru yang dinamakan *cyberspace*³ yaitu sebuah dunia komunikasi yang berbasis komputer yang menawarkan realitas yang baru berbentuk virtual (tidak langsung dan tidak nyata). Walaupun tidak langsung dan tidak nyata setiap orang dapat merasa seperti ada di tempat dan melakukan hal yang nyata.

Perkembangan teknologi internet melahirkan manfaat positif dalam aneka sektor kehidupan. Dalam bidang perekonomian, internet juga dapat memberikan dampak positif dan negatif. Hal positifnya dimulai dari banyaknya transaksi jual beli yang sebelumnya dilakukan secara langsung ataupun menggunakan jasa pos sehingga membutuhkan waktu yang lama, tetapi dengan internet seseorang dapat melakukan transaksi jual beli dengan efektif dan efisien waktu tanpa harus bertatap muka secara langsung antara penjual dan pembeli.

Dari apa yang terlihat, jelas teknologi internet mampu membuat transaksi bisnis berlangsung secara cepat dan mudah. Para pihak yang menawarkan barang dan jasa cukup mempromosikannya lewat situs-situs tertentu. Dan konsumen secara online dapat pula langsung mengakses situs tersebut guna mensiasati

² Iman Sjahputra, *Perlindungan Konsumen dalam Transaksi Elektronik*, (Bandung:Alumni,2010), hal.13

³ Agus Rahardjo, *Cybercrime pemahaman dan upaya pencegahan kejahatan berteknologi*, (Bandung:PT. Citra Aditya Bakti,2002), hal.15

ketentuan-ketentuan yang dipersyaratkan. Bagi Sunaryati Hartono, aplikasi teknologi komputer pada jaringan komunikasi internet tidak hanya berdampak pada meningkatnya kuantitas perjanjian dagang dalam skala internasional, tetapi juga menyebabkan intensivitas antar negara-negara di dunia.⁴

Teknologi yang diciptakan oleh manusia tidak selalu hanya menghasilkan hal-hal yang bersifat positif, tetapi juga dapat menghasilkan dampak yang bersifat negatif, salah satunya adalah timbulnya kejahatan. Dampak negatif penggunaan teknologi tersebut dapat timbul apabila terjadi kesalahan yang akan menimbulkan kerugian besar bagi pengguna atau pihak-pihak yang berkepentingan. Disinilah salah satu arti penting perlunya peraturan perundang-undangan di bidang teknologi untuk melindungi setiap pengguna dari akibat yang ditimbulkan oleh pihak-pihak yang tidak bertanggungjawab. Karena itu setiap kegiatan atau aktifitas manusia yang dilakukan terutama dalam konteks perdagangan elektronik harus diatur oleh instrument yang disebut dengan hukum.

Hukum selalu berkembang dan reaktif terhadap berbagai perkembangan baru yang terjadi di dalam masyarakat. Artinya, perkembangan hukum hampir selalu tertinggal oleh perkembangan yang terjadi di bidang-bidang lain. Perkembangan hukum hampir selalu terjadi sebagai respon atas perkembangan-perkembangan baru yang terjadi di bidang sosial, ekonomi, teknologi dan sebagainya.

Praktik transaksi online (*e-commerce*) banyak menimbulkan permasalahan-permasalahan yang cenderung merugikan konsumen dan menimbulkan berbagai permasalahan hukum dalam melakukan transaksi *e-commerce*. Kasus-kasus yang berhubungan dengan transaksi di internet, khususnya mengenai cacat produk, informasi dalam *webvertising* yang tidak jujur, atau keterlambatan pengiriman barang, marak dialami konsumen. Selain itu, konsumen juga diperhadapkan dengan permasalahan apakah konsumen dapat melakukan dan meminta pengembalian dana kepada pengusaha online apabila terjadi kecacatan ataupun ketidaksesuaian terhadap produk yang telah diperjanjikan sebelumnya antara konsumen dengan pengusaha online.

⁴ **Op.cit**, hal.6

Dampak negatif pesatnya perkembangan *e-commerce* dalam perlindungan konsumen, terlihat pada kasus yang terjadi di New York berkaitan dengan tidak diantarnya barang yang telah dipesan oleh konsumen. penipuan terhadap konsumen melalui iklan produk (*web-advertising*) yang bertentangan secara hukum juga menimbulkan kerugian yang tidak sedikit karena melibatkan konsumen di beberapa negara.

Bagi konsumen, informasi tentang barang dan atau jasa merupakan kebutuhan pokok, sebelum ia menggunakan sumber dananya (gaji, upah, honor atau apapun nama lainnya) untuk mengadakan transaksi konsumen tentang barang dan/atau jasa tersebut. Dengan transaksi konsumen dimaksudkan diadakannya hubungan hukum (jual beli, beli-sewa, sewa-menyewa, pinjam-meminjam, dan sebagainya) tentang produk konsumen dengan pelaku usaha itu.⁵

Perjuangan terus menerus untuk melindungi hak dan kewajiban konsumen dapat dilihat dari perkembangan sistem hukum yang lebih mutakhir. Salah satu senjata sah konsumen yang paling kuat untuk melawan tindakan pelaku usaha yang cenderung merugikan konsumen adalah Undang-undang Perlindungan Konsumen dan Undang-undang Informasi Transaksi Elektronik. Undang-undang ini lahir dilatarbelakangi oleh adanya arus globalisasi, perdagangan bebas, kemajuan teknologi dan informatika. Seperti diduga keras oleh sementara orang bahwa konsep perlindungan konsumen *e-commerce* harus disertai dengan pertumbuhan sikap etis pelaku usaha yang bertanggungjawab.⁶

Ini berarti *e-commerce* melukiskan tentang aktivitas perdagangan dunia yang terjadi akibat hubungan data-data secara elektronik. Hal ini merupakan salah satu faktor penting yang membuka peluang bagi konsumen untuk berpartisipasi aktif dalam pasar global. Kepekaan moral para pihak dalam transaksi jual beli media internet dirasa sangat penting, karena resiko kecurangan dan penipuan sangat mudah terjadi dan tidak dapat dilacak keberadaannya.

⁵ Az. Nasution, *Hukum Perlindungan Konsumen Suatu Pengantar*, (Jakarta : CV. Triarga Utama, 2002), hal.55

⁶ Iman Sjahputra, *op.cit*, hal.186

Berlainan dengan konsumen Indonesia yang jarang melakukan tindakan pengaduan terhadap ketidakadilan yang dialaminya, konsumen di negara-negara maju lebih sadar akan haknya. Hal ini mengacu pada salah satu hak konsumen yaitu mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut serta hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi, dan atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya.⁷ Dengan demikian, maka terhadap perlindungan konsumen dalam transaksi elektronik ditinjau dari perspektif hukum perlindungan konsumen dan hukum siber perlu dikaji terhadap masalah pengembalian dana konsumen dalam melakukan transaksi jual beli media internet (online).

B. Permasalahan

Berdasarkan latar belakang yang telah dikemukakan diatas, dapat dirumuskan beberapa permasalahan sebagai berikut ;

1. Bagaimana prosedur jual beli media internet (*online shop*) ?
2. Bagaimana perlindungan hukum terhadap konsumen dalam melakukan transaksi jual beli media internet (*online shop*) ?
3. Bagaimanana kewajiban perusahaan dalam melindungi konsumen saat melakukan transaksi jual beli melalui media internet ?
4. Bagaimana prosedur pengembalian dana (refund) konsumen saat transaksi tidak terlaksana dalam jual beli media internet ?

C. Tujuan Penelitian

Tujuan pembahasan dalam penulisan skripsi penulis yang berjudul “Perlindungan Hukum Terhadap Pengembalian Dana (Refund) Konsumen dalam Transaksi Jual Beli Media Internet (Online Shop)” adalah sebagai pemenuhan tugas akhir untuk memperoleh gelar Sarjana Hukum pada Fakultas Hukum Universitas Sumatera Utara.

⁷ Abdul Halim Barkatulah, *op.cit*, hal.186

Selain itu, penulisan pembahasan skripsi ini juga bertujuan, antara lain :

1. Untuk mengetahui bagaimana prosedur transaksi jual beli media internet (*online*).
2. Untuk mengetahui bagaimana bentuk perlindungan hukum terhadap konsumen saat melakukan transaksi jual beli media internet (*online*).
3. Untuk mengetahui kewajiban perusahaan dalam melindungi konsumen saat melakukan transaksi jual beli media internet (*online*).
4. Untuk mengetahui bagaimana prosedur pengembalian dana (*refund*) konsumen saat transaksi tidak terlaksana dalam jual beli media internet (*online shop*).

D. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang ingin dicapai penulis dari pembahasan skripsi ini adalah :

1. Manfaat Teoritis

Pembahasan terhadap masalah-masalah yang telah dirumuskan diatas diharapkan dapat dijadikan sebagai sumbangan di bidang perlindungan konsumen, khususnya dalam bidang transaksi jual beli media internet. Selain itu, hasil pemikiran ini juga akan dapat menambah data kepustakaan di bidang konsumen pada umumnya, khususnya di bidang transaksi jual beli media internet (*online shop*), serta dapat dijadikan sebagai bahan yang memuat data empiris sebagai dasar penelitian selanjutnya.

2. Manfaat Praktis

Pembahasan terhadap permasalahan ini dapat memberikan gambaran kepada masyarakat selaku konsumen dalam membela hak-haknya terhadap masalah perdagangan transaksi jual beli melalui media internet.

Selain itu, pembahasan ini juga dapat memberikan kontribusi bagi pemikiran instansi terkait dalam rangka menciptakan pengaturan dan pengembangan sistem perlindungan konsumen dalam transaksi perniagaan

elektronik. Pemikiran ini merupakan usaha untuk memberikan sumbangan pemikiran bagi calon konsumen yang akan melakukan transaksi jual beli melalui media internet dan konsumen juga dapat memperoleh informasi yang lengkap tentang faktor-faktor positif dan negative bila melakukan transaksi jual beli melalui media internet. Begitu juga terhadap masalah yang sering dialami konsumen terutama terhadap pengembalian dana oleh pihak pengusaha online apabila terjadi kesalahan dalam pembelian barang yang telah dilakukan.

E. Metode Penelitian

Untuk melengkapi penulisan skripsi ini dengan tujuan agar dapat lebih terarah dan dapat dipertanggung jawabkan secara ilmiah, maka metode penulisan yang digunakan antara lain:

1. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam menjawab permasalahan pembahasan skripsi ini adalah penelitian yuridis normatif yaitu mengacu kepada norma-norma hukum yang terdapat dalam peraturan perundang-undangan dan putusan-putusan pengadilan serta norma-norma hukum yang ada dalam masyarakat.⁸ Metode ini juga digunakan agar dapat melakukan penelusuran terhadap norma-norma hukum yang terdapat di dalam peraturan perundang-undangan perlindungan konsumen yang berlaku, serta memperoleh data maupun keterangan yang terdapat dalam berbagai literatur di perpustakaan, jurnal hasil penelitian, koran, majalah, situs internet dan sebagainya.⁹

Penelitian hukum normatif merupakan hukum yang dikonsepsikan sebagai apa yang tertulis dalam peraturan perundang-undangan atau hukum dikonsepsikan sebagai kaidah yang berpatokan pada perilaku manusia yang dianggap pantas.¹⁰

⁸ Zainudin Ali, *Metode Penelitian Hukum*, (Jakarta : Sinar Grafika, 2009), hal.105.

⁹ *Ibid.*

¹⁰ Amiruddin dan Zainal Asikin, *Pengantar Metode Penelitian Hukum*, (Jakarta : PT. Raja Grafindo Persada, 2003), hal.118.

2. Pendekatan Penelitian

Pendekatan penelitian yang dilakukan adalah pendekatan deskriptif analitis yaitu penelitian yang didasarkan atas satu atau dua variabel yang saling berhubungan yang didasarkan pada teori atau konsep yang bersifat umum yang diaplikasikan untuk menjelaskan tentang seperangkat data, atau menunjukkan komparasi ataupun hubungan seperangkat data dengan seperangkat data lainnya.¹¹ Dan penelitian ini juga menguraikan ataupun mendeskripsikan data yang diperoleh secara normatif lalu diuraikan untuk melakukan suatu telaah terhadap data tersebut secara sistematis.

3. Sumber Data

Data yang digunakan dalam skripsi ini adalah data sekunder yaitu data yang diperoleh melalui studi kepustakaan, meliputi peraturan perundang-undangan, buku-buku, situs internet, media massa, dan kamus serta data yang terdiri atas:¹²

- a. Bahan Hukum Primer, yaitu : norma-norma atau kaedah-kaedah dasar seperti Pembukaan UUD 1945, Peraturan Dasar seperti Peraturan Perundang-undangan yang meliputi Undang-undang, Peraturan Pemerintah, dan Peraturan Menteri.
- b. Bahan Hukum Sekunder, yaitu : buku-buku yang memberikan penjelasan terhadap bahan hukum primer seperti buku-buku yang menguraikan materi yang tertulis yang dikarang oleh para sarjana, bahan-bahan mengajar dan lain-lain.
- c. Bahan Hukum Tersier, yaitu : Kamus, Ensklopedia, bahan dari internet dan lain-lain yang merupakan bahan hukum yang memberikan penjelasan tentang bahan hukum primer dan bahan hukum sekunder.

4. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data dilakukan dengan cara penelitian kepustakaan (*Library Research*), yaitu penelitian yang dilakukan dengan cara meneliti bahan

¹¹ Bambang Suggono, *Metode Penelitian Hukum*, (Jakarta : Rajawali Pers, 2010), hal.38.

¹² Ronny Hanitijo Soemitro, *Metode Penelitian Hukum*, (Jakarta : Ghalia Indonesia, 1983), hal.24.

pustaka atau disebut dengan data sekunder. Adapun data sekunder yang digunakan dalam penulisan skripsi ini antara lain berasal dari buku-buku milik pribadi maupun pinjaman dari perpustakaan, artikel-artikel yang diambil dari media cetak maupun elektronik, dokumen-dokumen pemerintah, termasuk Peraturan Perundang-undangan, dan untuk memperoleh data pendukung akan dilakukan pengambilan data konsumen dari situs internet PT. Lamido Web Portal Indonesia.

5. Analisis Data

Analisis data dalam penulisan ini digunakan data kualitatif, metode kualitatif ini digunakan agar penulis dapat mengerti dan memahami gejala yang ditelitinya.¹³ Maka skripsi ini digunakan metode analisis kualitatif agar lebih fokus kepada analisis hukumnya dan menelaah bahan-bahan hukum baik yang berasal dari peraturan perundang-undangan, buku-buku, bahan dari internet, kamus dan lain-lain yang berhubungan dengan judul skripsi yang dapat digunakan untuk menjawab soal yang dihadapi.

F. Keaslian Penulisan

Penulisan skripsi ini didasarkan kepada ide, gagasan, maupun pemikiran penulis secara pribadi dari awal hingga akhir penyelesaian. Ide maupun gagasan yang timbul karena melihat keadaan yang berkembang mengenai bagaimana perlindungan hukum terhadap konsumen dalam hal pengembalian dana (*refund*) konsumen dalam transaksi jual beli media internet (*online shop*) yang semakin marak terjadi dalam perdagangan bebas khususnya dalam perdagangan elektronik. Artinya tulisan ini bukanlah merupakan hasil ciptaan ataupun penggambaran dari karya tulisan orang lain. Oleh karena itu, keaslian dari penulisan ini terjamin adanya. Kalaupun ada pendapat dan kutipan dari penulisan ini, hal tersebut merupakan semata-mata adalah sebagai faktor pendorong dan pelengkap dalam

¹³ Soerjono Soekanto, *Pengantar Penelitian Hukum*, (Jakarta : Universitas Indonesia (UI-Press), 2007), hal.21.

usaha menyusun dan menyelesaikan penulisan ini, karena hal ini memang sangat dibutuhkan untuk menyempurnakan tulisan ini.

G. 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. Adapun sistematika penulisan ini adalah:

Bab I berisikan pendahuluan yang merupakan pengantar didalamnya terurai mengenai Latar Belakang penulisan skripsi, Permasalahan, kemudian dilanjutkan dengan Tujuan Penelitian, Manfaat Penelitian, Metode Penelitian, Keaslian Penulisan, yang kemudian diakhiri oleh Sistematika Penulisan.

Bab II Merupakan bab yang membahas tentang tinjauan umum mengenai transaksi jual beli media internet (online) dimana didalamnya diuraikan yaitu Pengertian Jual Beli Online, Asas dan Prinsip Transaksi Jual Beli Media Internet (Online), dan Prosedur Jual Beli Online.

Bab III Merupakan bab yang membahas tentang Pengaturan Pertanggungjawaban Perusahaan dalam Melindungi Konsumen yang didalamnya diuraikan yaitu Pengertian dan Bentuk Perusahaan pada umumnya dan Bentuk Pertanggungjawaban Perusahaan dalam melindungi Konsumen dalam melakukan transaksi media internet (online).

Bab IV Merupakan bab yang membahas tentang Perlindungan Konsumen Terhadap Pengembalian Dana (Refund) Konsumen dalam Transaksi Jual Beli Media Internet (Online) dimana didalamnya menguraikan tentang Prosedur Transaksi Jual Beli Online, Proses Pengembalian Dana, dan Penyelesaian Sengketa yang terjadi dalam hal pengembalian dana konsumen dalam transaksi jual beli media internet (online).

Bab V ini berisikan rangkuman kesimpulan dari bab-bab yang telah dibahas sebelumnya dan saran-saran yang mungkin berguna bagi penerapan Perlindungan Hukum Terhadap Pengembalian Dana (Refund) Konsumen dalam

Transaksi Jual Beli Media Internet (Online) di Indonesia dan orang-orang yang akan membacanya.