

PERLINDUNGAN KONSUMEN
DALAM
TRANSAKSI PERDAGANGAN
YANG DILAKUKAN MELALUI INTERNET
(E-COMMERCE)

SKRIPSI

*Diajukan Guna Memenuhi Sebagian Persyaratan
Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Hukum*

Oleh :

IVAN PARLINDUNGAN NASUTION

99140184

Program Khusus : Hukum Tentang Kegiatan Ekonomi (PK III)



FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS ANDALAS
PADANG
2005

No. REG : 1995/PK III/08/05

PERLINDUNGAN KONSUMEN DALAM TRANSAKSI PERDAGANGAN

YANG DILAKUKAN MELALUI *INTERNET (E-COMMERCE)* “

(Ivan Parlindungan Nasution, 99 140 184, Fakultas Hukum Universitas Andalas, 60 halaman, Tahun 2005)

ABSTRAK

Dunia semakin hari semakin diwarnai kehadiran teknologi informasi yang berbasis utama komputer dan telekomunikasi. Perkembangan teknologi informasi tersebut telah melahirkan *internet* sebagai sebuah fenomena dalam kehidupan manusia yang memberikan manfaat luar biasa bagi perkembangan bisnis, pertukaran informasi, ilmu pengetahuan dan teknologi. Berbagai informasi dapat disajikan dengan canggih dan mudah diperoleh. Melalui hubungan jarak jauh dengan memanfaatkan teknologi telekomunikasi yang digabungkan dengan media komputer kebutuhan informasi dapat diakses cepat, mudah dan tidak memakan banyak biaya, para pelaku bisnis dapat melakukan langkah-langkah bisnis tanpa perlu melakukan pertemuan secara langsung untuk membahas transaksi bisnis. Pemanfaatan *internet* sebagai sarana untuk melakukan transaksi perdagangan disebut dengan *Electronic Commerce (E-Commerce)*. Dari segi ekonomi pemanfaatan *internet* memberikan nilai tambah, namun dari segi yuridis pemanfaatan *internet* sangat riskan bagi para pihak karena karakteristiknya berbeda dengan bisnis konvensional.

Sehubungan dengan hal tersebut maka penulis tertarik untuk mengangkat beberapa permasalahan. Adapun masalah yang penulis angkat adalah bagaimana perlindungan konsumen dalam *e-commerce* dan bagaimana penyelesaian masalah jika terjadi sengketa perlindungan konsumen dalam *e-commerce*

Untuk menjawab permasalahan-permasalahan yang penulis angkat di atas, penulis melakukan penelitian dengan menggunakan metode pendekatan yuridis normatif yaitu penelitian yang dilakukan terhadap bahan hukum primer, bahan hukum sekunder dan bahan hukum tersier. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah studi kepustakaan yang dilakukan guna mendapatkan data sekunder. Data sekunder kemudian diolah dengan cara *editing*, yaitu dengan melakukan penyuntingan data yang diperoleh, yang kemudian dianalisis dengan metode deskriptif kualitatif

Dari penelitian yang penulis lakukan maka hasil penelitian yang didapat adalah pada dasarnya transaksi *e-commerce* sama dengan transaksi jual beli konvensional hanya saja bedanya terdapat pada media yang digunakan sehingga penerapan UUPK untuk melindungi hak-hak konsumen bisa dilakukan. Namun ini terbatas hanya pelaku usaha di wilayah Indonesia Karena karakteristiknya yang berbeda maka dalam rangka untuk menjamin hak-hak konsumen maka pemerintah perlu segera membentuk peraturan hukum mengenai *cyberlaw* termasuk didalamnya tentang *e-commerce* agar hak-hak konsumen sebagai pengguna *internet* khususnya dalam melakukan transaksi *e-commerce* dapat terjamin.

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Tidak dapat dipungkiri lagi bahwa dunia semakin hari semakin diwarnai kehadiran teknologi informasi yang berbasis utama komputer dan telekomunikasi. Perkembangan teknologi informasi tersebut telah melahirkan *internet* sebagai sebuah fenomena dalam kehidupan manusia yang memberikan manfaat luar biasa bagi perkembangan bisnis, pertukaran informasi, ilmu pengetahuan dan teknologi. Berbagai informasi dapat disajikan dengan canggih dan mudah diperoleh. Melalui hubungan jarak jauh dengan memanfaatkan teknologi telekomunikasi yang digabungkan dengan media komputer para pelaku bisnis dapat melakukan langkah-langkah bisnis tanpa perlu melakukan pertemuan secara langsung untuk membahas transaksi bisnis dan begitu pula halnya akan kebutuhan informasi yang dapat diakses cepat, mudah dan tidak memakan banyak biaya.

Pesatnya perkembangan transaksi melalui media elektronik ini baik usaha perdagangan barang maupun perdagangan jasa mengakibatkan semakin mudahnya proses transaksi yang dilakukan. Semakin mempersingkat waktu dan mempercepat segala proses yang selama ini terkesan berbelit-belit dalam perdagangan konvensional.

Transaksi perdagangan melalui elektronik ini hampir sama dengan transaksi pada umumnya. Kedua jenis transaksi tersebut sama-sama memerlukan perangkat untuk dapat terjadinya transaksi, memerlukan syarat-syarat yang mengharuskan para pihak mematuhi. Perbedaan hanya terletak pada saat teknologi informasi dipergunakan atau dilakukan kapan saja. Perbedaan yang mendasar dari kedua transaksi tersebut adalah pihak - pihak yang melakukan transaksi langsung atau tidak langsung dapat melakukan kesepakatan dan persetujuan, pihak-pihak dapat melakukan kata sepakat atas hal yang mereka perjanjikan dan secara langsung dapat pula membatalkan pada waktu itu juga sebelum barang itu berada pada pembeli.¹

Sistem perdagangan dengan memanfaatkan sarana *internet (Interconnection Networking)*, selanjutnya disebut *e-commerce* telah mengubah dunia bisnis. *E-commerce* lahir karena tuntutan masyarakat yang serba cepat, mudah dan praktis. Melalui *internet* masyarakat memiliki ruang gerak yang lebih luas dalam memilih produk yang akan dipergunakan tentunya dengan berbagai kualitas dan kuantitas yang diinginkannya. Dalam transaksi perdagangan ini konsep pasar tradisional (dimana penjual dan pembeli secara fisik bertemu) berubah menjadi konsep *telemarketing* (perdagangan jarak jauh dengan menggunakan *internet*).² Pada *e-commerce* semua formalitas-formalitas yang biasa digunakan dalam transaksi konvensional dikurangi di samping tentunya konsumen pun memiliki kemampuan

¹ Abdulkadir Muhammad, Hukum Perikatan, Alumni Bandung, 1998 hal 7

² Albarda, Sistem Informasi untuk Kegiatan Promosi dan Perdagangan, makalah pada seminar Infomas ITB Bandung, 1997

BAB IV PENUTUP

A. Kesimpulan

1. Transaksi *e-commerce* pada dasarnya sama saja dengan jual beli konvensional hanya saja bedanya terdapat pada media yang digunakan yaitu media elektronik. Sama seperti jual beli konvensional, transaksi *e-commerce* juga melalui proses yang biasanya diawali dengan penawaran dan penerimaan penawaran ini terbuka bagi semua orang dan biasanya penjual bebas untuk menentukan suatu cara penerimaan. Jika pembeli telah yakin akan pilihannya maka transaksi dilakukan dan kemudian dilanjutkan dengan tahap pembayaran. Dalam transaksi *e-commerce* hak-hak konsumen sangat riskan sekali dilanggar karena konsumen tidak dapat langsung mengidentifikasi, melihat atau menyentuh barang yang dipesan lewat *internet*, sebagaimana yang biasa terjadi dalam transaksi tatap muka di pasar. Dalam hal informasi mengenai barang, tidak ada jaminan apakah konsumen sudah mendapatkan informasi yang dibutuhkannya, karena informasi yang tersedia dibuat secara sepihak oleh penjual/ *merchant* tanpa ada kemungkinan dilakukan verifikasi oleh konsumen. Konsumen juga tidak terjamin untuk mengeluh atau mengadu atau memperoleh kompensasi. Hal ini karena transaksi lewat *internet* dilakukan tanpa tatap muka. Maka ini membuka peluang tidak teridentifikasinya si penjual barang tersebut. Bisa saja penjual hanya mencatatkan alamat yang tidak jelas atau hanya sekedar alamat di surat

DAFTAR PUSTAKA

- Abdulkadir Muhammad. *Hukum Perikatan*. Alumni Bandung. 1998
- Adam, Nabil R. Octay Dogramaci, Arrya Gangopadhyay, Yelena Yesha. *Electronic Commerce: Technical, Business, and Legal Issues*. Prelice-Hall, Inc New Jersey..
- Albarda, "Sistem Informasi untuk Kegiatan Promosi dan Perdagangan", *Makalah* pada seminar Infomas ITB Bandung, 1997
- Badruzaman, Mariam Darus, dkk. *Kompilasi Hukum Perikatan*. PT. Citra Aditya Bakti. Bandung. 2001
- Diana Anastasia. *Mengenal e-Business*. Penerbit Andi. Yogyakarta. 2001
- Henry Cambell Black, *Black's Law Dictionary*, 7th ed, (St. Paul Minn: West Publishing, 1999
- Hill, Richard and Ian Walden., *The Draft UNCITRAL Model Law for Electronic*
- logiyanto H.M. *Pengenalan Komputer*. Andi Offset. Yogyakarta. Cet. I
- Latifulhayat Atip, "CYBER LAW DAN URGENSINYA BAGI INDONESIA", *Makalah* disampaikan pada Seminar tentang "Cyber Law" yang diselenggarakan oleh Yayasan Cipta Bangsa di Bandung pada 29 Juli 2000
- Makarim, Edmon. *Kompilasi Hukum Telematika*, PT Raja Grafindo, Jakarta, 2003
- Nasution, A.Z. *E-commerce dan Perlindungan Konsumen*, makalah ini disampaikan pada seminar Aspek Hukum Perlindungan Konsumen dalam Praktek *E-commerce* : hambatan dalam berbisnis, Jakarta, 21 Juni 2001
- Reich Norberth, "Protection of Consumers Economic Interests by the EC." *Sydney Law Review*, March 1992, P.24-61 *Dalam*: Inosentius samsul, *Hukum Perlindungan Konsumen Buku I*, Bahan Kuliah Program Pasca sarjana Bidang Ilmu Hukum UI, 2001,
- Richardus Eko Indarjid, *E-Commerce Kiat dan Strategi di Dunia Maya*, PT Elex Media Komputindo, Jakarta, 2000
- Riswandi, Budi Agus. *Hukum dan Internet Di Indonesia*. UII Press. Yogyakarta. 2003