

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Perkembangan zaman yang semakin maju membuat perdagangan dapat dilakukan melalui teknologi yang berkembang dengan perdagangan elektronik yang disebut dengan *electronic commerce* atau *e-commerce*. Teknologi informasi telah mengubah cara bertransaksi dan membuka peluang-peluang baru dalam melakukan transaksi bisnis. Hal ini sangat menguntungkan pelaku usaha dan konsumen yang tidak perlu bertemu secara langsung sehingga praktis dalam bertransaksi.

Perkembangan transaksi *e-commerce* tidak terlepas dari laju pertumbuhan internet. Secara singkat *e-commerce* adalah jenis transaksi perdagangan (pembelian, penjualan, pemesanan, dan pengiklanan) baik barang maupun jasa lewat media elektronik dengan menggunakan internet sebagai media paling utama.¹ Salah satu bentuk transaksi perdagangan melalui internet adalah jual beli *online*. Jual beli secara *online* diartikan sebagai tempat terjadinya aktivitas perdagangan atau jual beli barang yang terhubung ke dalam jaringan internet.

Produk yang dijual secara *online* bermacam-macam yang salah satu contohnya adalah produk kecantikan dari Oriflame. Oriflame merupakan suatu perusahaan kosmetik yang didirikan di Swedia oleh Bengt Hellsten

¹ Lathifah Hanim. 2014. Perlindungan Hukum Bagi Para Pihak Dalam E-Commerce Sebagai Akibat Dari Globalisasi Ekonomi. *Jurnal Pembaharuan Hukum*, Vol 1, No.2, hal.192.

serta dua bersaudara Robert dan Jonas af Jochnick pada tahun 1967 yang telah menjadi perusahaan kecantikan internasional.

Konsumen yang membeli produk Oriflame secara *online* "<https://id.oriflame.com/>" pada dasarnya mendapatkan perlindungan hukum dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (yang selanjutnya disebut UUPK) terkait dengan hak-hak konsumen. Hak konsumen diatur dalam Pasal 4 UUPK diantaranya yaitu (1) hak untuk memilih barang serta mendapatkan barang sesuai nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan; (2) hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi/pengganti apabila barang yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian.

Pelaksanaan pembelian produk Oriflame oleh konsumen secara *online* tersebut pada kenyataannya tidak selalu berjalan dengan baik karena adanya kerugian yang dialami oleh konsumen Oriflame. Salah satu kasus kerugian yang dialami oleh konsumen berinisial SK yang membeli produk lipstik dan parfum. Konsumen tersebut membeli produk Oriflame melalui *online* dan melakukan pembayaran melalui transfer bank. Produk pesanan baru diterima konsumen cenderung lama yaitu lebih dari 7 hari setelah pembayaran bahkan tidak ada *invoice* maupun produk parfum di dalam paket yang diterimanya. Konsumen kemudian mengajukan klaim namun di tolak oleh sistem di *website* toko maupun oleh *customer service* Oriflame.² Kasus ini menunjukkan adanya pelanggaran Pasal 4 UUPK bahwa

² Hasil Wawancara pendahuluan dengan SK, pada tanggal 10 Oktober 2019 di Pamularsih, Semarang.

konsumen memiliki hak untuk “mendapatkan barang sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan”.

Kepentingan hak konsumen akhir yang membeli produk Oriflame secara *online* rentan mengalami kerugian karena adanya perbuatan melawan hukum dari pelaku usaha, padahal konsumen di Indonesia sudah dilindungi dengan adanya UUPK meskipun undang-undang ini tidak mengatur secara khusus terkait dengan perlindungan konsumen dalam transaksi secara *online*. UUPK ini secara umum mengatur tentang hak-hak konsumen serta mengatur hak dan kewajiban dari pelaku usaha.

Perlindungan konsumen dalam transaksi *online* selain diberikan melalui UUPK juga secara khusus telah diatur dalam Undang-Undang No 11 Tahun 2008 yang diubah menjadi Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik yang (selanjutnya disebut UU ITE 2016). Pasal 9 UU ITE 2016 menyebutkan bahwa pelaku usaha yang menawarkan produk melalui sistem elektronik harus menyediakan informasi yang lengkap dan benar berkaitan dengan syarat kontrak, produsen dan produk yang ditawarkan. Dalam hal ini informasi yang dibuat oleh pelaku usaha untuk menarik konsumen harus benar-benar sesuai dengan barang/jasa yang ditawarkannya agar tidak memunculkan ekspektasi yang berbeda dari pihak konsumen.

Adanya kasus kerugian yang dialami konsumen dalam membeli produk Oriflame secara *online* “<https://id.oriflame.com/>” dan tidak adanya respon atau tanggungjawab dari pihak perusahaan Oriflame sebagai penjual

maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul
“**Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen dalam Transaksi Jual
Beli Barang Secara Online di Oriflame Semarang**”.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan atas latar belakang tersebut diatas maka dapat dirumuskan permasalahan sebagai berikut:

1. Bagaimana pengaturan perlindungan hukum terhadap konsumen dalam transaksi jual beli barang secara *online*?
2. Bagaimana pelaksanaan perlindungan hukum terhadap konsumen dalam transaksi jual beli barang secara *online* di Oriflame Semarang?
3. Hambatan-hambatan apa yang terjadi dalam perlindungan hukum terhadap konsumen dalam transaksi jual beli barang secara *online* di Oriflame Semarang?

C. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui pengaturan perlindungan hukum terhadap konsumen dalam transaksi jual beli barang secara *online*
2. Untuk mengetahui pelaksanaan perlindungan hukum terhadap konsumen dalam transaksi jual beli barang secara *online* Oriflame di Semarang.
3. Untuk mengetahui hambatan-hambatan dalam perlindungan hukum terhadap konsumen dalam transaksi jual beli barang secara *online* di Oriflame Semarang.

D. Kegunaan Penelitian

1. Segi Teoritis

Untuk pengembangan ilmu hukum perdata dagang, khususnya mengenai perlindungan konsumen dalam transaksi jual beli barang secara *online*.

2. Segi Praktis

a. Bagi pelaku usaha

Hasil penelitian diharapkan berguna bagi pelaku usaha agar mendapatkan pemahaman tentang kewajiban dan memberikan perlindungan terhadap konsumen dalam jual beli barang secara *online*.

b. Bagi konsumen

Hasil penelitian ini diharapkan konsumen mengetahui hak-haknya sebagai konsumen akhir dalam jual beli secara *online*.

c. Bagi Pemerintah

Dapat dipergunakan sebagai bahan pertimbangan dalam membuat kebijakan untuk lebih memperhatikan perlindungan hukum terhadap konsumen dalam transaksi jual beli barang secara *online*.

E. Metode Penelitian

Dalam menyelesaikan suatu masalah diperlukan suatu metode yang sesuai dengan permasalahan yang akan dibahas dengan metode yang telah ditentukan lebih dahulu. Hal ini diharapkan dapat memberikan hasil yang

baik dan pemecahan masalah yang dapat di pertanggung jawabkan secara ilmiah dengan nyata.

Suatu penelitian agar dapat berjalan dengan lebih lancar, terarah dan lebih tertata, maka diperlukan suatu metode penelitian, karena pada hakikatnya metode penelitian tersebut memberikan pedoman tentang cara-cara seseorang menganalisis, mempelajari, dan memahami lingkungan-lingkungan yang dihadapi. Metode dapat diartikan sebagai suatu unsur mutlak yang harus ada dalam penelitian dan pengembangan ilmu pengetahuan. Tanpa metode penelitian tidak mungkin seseorang akan dapat menganalisa, menemukan dan merumuskan suatu kebenaran mengenai sesuatu hal yang sedang ditelitinya secara runtut dan terarah.³ Dalam penelitian ini penulis menggunakan metode, sebagai berikut:

1. Metode Pendekatan

Metode pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan yuridis sosiologis. Penelitian yuridis sosiologis merupakan penelitian hukum yang menggunakan data sekunder sebagai data awalnya, yang kemudian dilanjutkan dengan data primer atau data lapangan, meneliti efektivitas suatu undang-undang dan penelitian yang ingin mencari hubungan (korelasi) antara berbagai gejala atau variabel sebagai alat pengumpul datanya terdiri

³ Soerjono Soekanto, 1986, *Metode Penelitian*, Jakarta: UI Press, hal.45

dari studi dokumen, pengamatan (observasi), dan wawancara (*interview*).⁴

Peneliti memilih pendekatan yuridis sosiologis dengan alasan bahwa penelitian ini berkaitan dengan efektivitas hukum sebagai bentuk interaksi antar peraturan perundang-undangan (Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen) ketika dilaksanakan dalam memberikan perlindungan hukum kepada konsumen dalam transaksi jual beli secara *online* di Oriflame Semarang.

2. Spesifikasi Penelitian

Spesifikasi dalam penelitian ini adalah deskriptif analitis. Peneliti menggunakan deskriptif analitis dikarenakan tujuan penelitian ini adalah untuk memperoleh gambaran dari hasil penelitian dilapangan mengenai pengaturan perlindungan hukum terhadap konsumen dalam transaksi jual beli barang secara *online*. Data yang didapat akan dianalisis dengan teori-teori hukum yang ada dan peraturan perundang-undangan yang terkait.

3. Objek Penelitian

Objek penelitian adalah sasaran ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu tentang sesuatu hal objektif, valid dan *reliable* tentang suatu hal. Objek penelitian ini

⁴ Amiruddin dan Zainal Asikin. 2006. *Pengantar Metode Penelitian Hukum*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, hal.133

adalah pokok persoalan yang hendak diteliti untuk mendapatkan data secara lebih terarah yang meliputi (1) pengaturan perlindungan hukum terhadap konsumen dalam jual beli barang secara *online* di Oriflame Semarang; (2) pelaksanaan perlindungan hukum terhadap konsumen dalam jual beli barang secara *online* di Oriflame Semarang; dan (3) hambatan-hambatan dalam perlindungan hukum terhadap konsumen dalam jual beli barang secara *online* di Oriflame Semarang.

4. Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data ini berkaitan dengan cara dan sumber data untuk memperoleh suatu data yang terkait dengan tujuan penelitian. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan cara sebagai berikut:

a. Studi Lapangan

Studi lapangan adalah pengumpulan data yang dilakukan secara sistematis terhadap fenomena-fenomena yang diselidiki dalam suatu penelitian. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan metode studi lapangan, yaitu wawancara dan menyusun pertanyaan. Hal ini dilakukan dengan cara tanya jawab secara langsung dimana semua pertanyaan disusun secara sistematis. Wawancara ini dilakukan untuk informasi yang benar dan akurat dari sumber. Wawancara dilakukan terhadap narasumber yang terdiri atas:

- a) Bapak Drs. Mukti Sarjono, M.Si selaku Pimpinan Disperindag Provinsi Jawa Tengah
- b) Ibu Rusulul Wafiroh selaku Pimpinan Kantor Oriflame Semarang
- c) Abdul Muhfid Kepala Bidang Pengabdian dan Pelayanan Masyarakat LP2K Jateng
- d) Konsumen sebagai pembeli produk Oriflame secara *online* sebanyak 5 orang.

b. Studi Pustaka

Studi pustaka merupakan metode yang digunakan dalam memperoleh data sekunder yang kaitannya dengan permasalahan penelitian. Data sekunder dapat diperoleh dari berbagai sumber seperti kitab undang-undang, buku-buku, jurnal, dan lain-lain yang berhubungan dengan ilmu hukum khususnya yang membahas tentang perlindungan hukum terhadap konsumen dalam transaksi jual beli barang secara *online*, data yang diperoleh dari bahan-bahan pustaka ini, meliputi:

1) Bahan Hukum Primer

Bahan hukum primer terdiri dari dari norma-norma dasar yaitu peraturan perundang-undangan, terdiri dari:

- a) KUHPerdata
- b) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

c) Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2014 tentang
Perdagangan

d) Undang-Undang No 19 Tahun 2016 tentang
Perubahan Undang-Undang No. 11 Tahun 2008
tentang Informasi dan Transaksi Elektronik

2) Bahan Hukum Sekunder

Bahan hukum sekunder, erat hubungannya dengan bahan hukum primer dan dapat membantu untuk menganalisa dan memahami dari bahan hukum primer.⁵ Bahan hukum sekunder antara lain; berupa buku/literatur yang berkaitan dengan perlindungan konsumen dan jual beli *online*.

5. Metode Pengelolaan dan Penyajian Data

Data hasil penelitian yang terkumpul disusun secara sistematis kemudian diolah untuk disusun dalam bentuk uraian melalui dua tahap yaitu:

a. Menganalisa Data

Dalam tahapan ini penulis melakukan penelitian dengan melakukan kegiatan pengkajian terhadap pengetahuan data berupa perumusan maupun kesimpulan.

⁵ Petrus Soerjowinoto, dkk, 2004, *Metode Penulisan Karya Hukum Buku Panduan Mahasiswa*, Semarang, Fakultas Hukum Universitas Katolik Soegijapranata, hal 21

b. *Editing*

Dalam tahap *editing* kegiatan yang dilakukan adalah memeriksa serta meneliti data yang telah terkumpul untuk mengetahui apakah hasil penelitian dapat dipertanggung jawabkan kebenarannya sesuai dengan kenyataan yang ada.

6. Metode Analisa Data

Data yang diolah akan dianalisa secara normatif kualitatif. Normatif karena penelitian ini tidak lepas dari peraturan perundang-undangan yang berlaku, khususnya UUPK, UU ITE. Sedangkan kualitatif karena, teknik yang digunakan untuk menganalisis data tidak menggunakan perhitungan statistik atau matematis, melainkan lebih menekankan pada interpretasi data.

F. Sistematika Penulisan

Untuk mendapatkan hasil penelitian yang rapi dan baik dibutuhkan suatu penyusunan tulisan secara sistematis. Adapun sistematika penulisan diuraikan sebagai berikut:

BAB I : Pendahuluan

Berisi tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan dan kegunaan penelitian, metode penelitian serta sistematika penulisan.

BAB II : Tinjauan Pustaka

Bab ini berisi tinjauan tentang perlindungan konsumen, pelaku usaha, jual beli barang secara *online*, perjanjian jual beli barang

secara *online*, wanprestasi dalam transaksi jual beli barang secara *online*, dan penyelesaian sengketa dalam dalam transaksi jual beli barang secara *online*.

BAB III : Hasil Penelitian dan Pembahasan

Bab ini berisi hasil penelitian tentang Oriflame Kota Semarang, keanggotaan Oriflame, prosedur penjualan produk Oriflame secara *online*, prosedur pembatalan dan pengembalian produk Oriflame dari transaksi pembelian secara *online*. Pada hasil penelitian juga diuraikan hasil wawancara di Disperindag, Pimpinan Oriflame dan Konsumen. Pada bab ini juga terdapat pembahasan yang menganalisis permasalahan penelitian yang meliputi pengaturan hukum terhadap konsumen dalam transaksi jual beli barang secara *online*, perlindungan hukum terhadap konsumen dalam transaksi jual beli barang secara *online* di Oriflame Semarang dan hambatan-hambatan yang terjadi dalam perlindungan hukum terhadap konsumen dalam transaksi jual beli barang secara *online* di Oriflame Semarang.

BAB IV : Penutup

Dalam bab ini berisi kesimpulan dan saran.