

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

Lahirnya internet telah mengubah paradigma komunikasi manusia dalam aktivitasnya bergaul, berbisnis, dan berhubungan sosial. Internet dianggap telah mengubah konsep jarak dan waktu secara drastis sehingga pada saat ini seolah-olah dunia menjadi kecil dan tidak terbatas. Sekarang setiap orang dapat berhubungan, berbicara, dan berbisnis dengan orang lain yang berada ribuan kilometer dari tempat di mana ia berada hanya dengan mengaksesnya lewat perangkat internet berupa gadget, komputer dan media elektronik lainnya secara cepat, mudah, dan praktis.<sup>1</sup>

Banyaknya kemudahan dalam menggunakan fasilitas internet sehingga proses jual beli pada saat ini pun juga mulai menggunakan internet, oleh karena itu antara penjual dan juga pembeli tidak perlu lagi bertemu guna melakukan transaksi jual beli. Proses tersebut dinamakan *e-commerce* atau *electronic commerce*. *E-commerce* adalah pembelian, penjualan dan pemasaran barang serta jasa melalui sistem elektronik. Seperti televisi, radio dan jaringan komputer atau internet. Selain itu *E-Commerce* bisa juga diartikan sebagai suatu kontak transaksi perdagangan antara penjual dan pembeli dengan menggunakan media internet, dimana untuk pemesanan, pengiriman sampai bagaimana sistem pembayaran dikomunikasikan melalui internet. Keberadaan *e-commerce* merupakan alternatif bisnis yang cukup menjamin untuk diterapkan pada saat ini.

Menurut Shabur Mifta Maulana yang mengutip dari Laudon “*E-Commerce* merupakan suatu proses membeli dan menjual produk-produk secara elektronik oleh konsumen dan dari perusahaan ke perusahaan dengan komputer sebagai perantara transaksi bisnis”.<sup>2</sup>

Proses jual beli dengan menggunakan internet pada dasarnya tidak berbeda dengan jual beli pada umumnya. Media utama dalam jual beli *online* adalah

---

<sup>1</sup> Rahardjo Agus, *Cybercrime-Pemahaman dan Upaya Pencegahan Kejahatan Berteknologi*, (Bandung: Citra Aditya Bakti, 2002), hal 216

<sup>2</sup> Apriadi, D., & Saputra, A. Y, *E-Commerce Berbasis Marketplace Dalam Upaya Mempersingkat*, *Jurnal Resti*, Vol.01 No. 2, (2017), hal 131 - 136

internet. Saat ini telah banyak bermunculan toko-toko *online* dan sebagai implikasinya masyarakat banyak yang beralih yang melakukan jual beli *online*. Toko-toko *online* bersatu di sebuah wadah yang disebut *Marketplace*. *Marketplace* merupakan salah satu *platform*, *platform* adalah wadah berupa aplikasi, situs internet, dan/atau layanan konten lainnya berbasis internet yang digunakan untuk interaksi dan/atau fasilitasi perdagangan melalui sistem elektronik.

Salah satu *marketplace* yang ada di Indonesia adalah Shopee. Shopee merupakan sebuah platform yang disesuaikan untuk tiap wilayah dan menyediakan pengalaman berbelanja online yang mudah, aman, dan cepat bagi pelanggan melalui dukungan pembayaran dan logistik yang kuat.

Proses jual beli online berjalan dimana para pengusaha atau penjual yang menawarkan barang mengandalkan deskripsi barang dengan video atau foto, dan konsumen tidak dapat melakukan pengecekan secara langsung atas barang yang akan dibelinya. Hal ini membuat banyak konsumen sering kali dirugikan, karena barang yang dibeli tidak sesuai antara deskripsi dengan kondisi nyata barang.

Pelaku usaha atau penjual dapat secara bebas memproduksi barang dan menjual hasil produksinya ke pasar tanpa mencermati kualitas dan mutu barang tersebut, sehingga dalam kenyataannya pihak konsumen harus berhati-hati dengan produk yang akan dikonsumsinya demi keselamatan konsumen itu sendiri. Pelaku usaha yang hanya mementingkan kuantitas barang tanpa memperhatikan kualitas barang yang diproduksinya menyebabkan barang yang dihasilkan kadang tidak sesuai dengan standar, bahkan banyak barang yang rusak atau cacat pasca produksi.<sup>3</sup>

Bentuk kecacatan pada produk umumnya sebagian besar memiliki kecatatan yang tidak kasat mata dan hanya dapat terlihat dengan ketelitian saat produk sudah diterima oleh konsumen. Tidak jarang adapula kecacatan yang dapat membahayakan konsumen dan secara berjangka dapat menyebabkan barang yang diperjual belikan tidak bekerja sebagaimana fungsinya atau cepat sekali rusak, karena barang cacat pada umumnya memang tampak seolah-olah telah memenuhi standar akan tetapi pada akhirnya dapat merugikan konsumen dalam

---

<sup>3</sup> Aulia Muthiah, *Hukum Perlindungan Konsumen*, (Yogyakarta: PT. Pustaka Baru, 2018), hal 76

penggunaannya yang tidak memenuhi tujuan awal produk tersebut, dan mengakibatkan berkurangnya manfaat pada barang, sehingga dapat menyebabkan kerugian bagi konsumen.<sup>4</sup>

Undang-Undang No 19/2016 digunakan sebagai landasan hukum di dalam menyelesaikan permasalahan antara konsumen dengan pelaku usaha dalam transaksi online. Berdasarkan ketentuan pasal 9 UU No 19/2016 tentang ITE, diketahui bahwa pelaku usaha yang menjual produk melalui sistem elektronik harus memberikan informasi secara lengkap dan benar.

Apabila terdapat cacat tersembunyi pada barang yang dikirim atau tidak sesuai dengan yang diperjanjikan maka perbuatan tersebut dapat diancam pidana dalam Pasal 45A ayat (1) Jo. Pasal 28 ayat (1) UU ITE yang berbunyi :

*“Melakukan, yang menyuruh melakukan, dan yang turut serta melakukan perbuatan yaitu dengan sengaja dan tanpa hak menyebarkan berita bohong dan menyesatkan yang menyebabkan kerugian konsumen dalam transaksi elektronik”*

Pelaku usaha wajib memberikan batas waktu terhadap konsumen untuk mengembalikan barang tersebut apabila terdapat cacat produk sebagaimana diatur dalam ketentuan Pasal 49 Peraturan Pemerintah No. 82 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik (PP PSTE) dan ketentuan Pasal 12 ayat (3) UU ITE bahwa transaksi secara online dapat dimintai pertanggungjawaban apabila pelaku usaha melanggar ketentuan tentang kewajiban dalam transaksi elektronik.

Berdasarkan persoalan tersebut diperlukan adanya penelitian mengenai pertanggungjawaban pidana terhadap praktik jual beli *online* melalui *marketplace* sebagai *platform* jual beli dalam undang-undang yang berlaku. Penulis bermaksud mengkaji persoalan tersebut dalam tesis yang berjudul “Pertanggungjawaban Pidana Atas Cacat Produk Dalam *Marketplace* Shopee (Studi Transaksi Elektronik)”.

---

<sup>4</sup> Adrian Sutedi, *Tanggung Jawab Produk Dalam Hukum Perlindungan. Konsumen*, (Bogor: PT. Ghalia Indonesia, 2008), hal 58

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang masalah, maka dapat dirumuskan permasalahan sebagai berikut.

1. Bagaimana bentuk pertanggungjawaban pidana terhadap cacat produk dalam jual beli *online* ditinjau dari UU No. 19 Tahun 2016 tentang Perubahan Atas Undang-Undang No. 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik ?
2. Bagaimana bentuk pertanggungjawaban yang dilakukan oleh *marketplace* shopee dalam mengatasi cacat produk dalam jual beli *online* yang termasuk dalam tindak pidana ?

## **C. Tujuan dan Manfaat Penelitian**

Adapun tujuan penelitian ini adalah

1. Untuk mengetahui bentuk pertanggungjawaban pidana terhadap cacat produk dalam jual beli *online* ditinjau dari UU No. 19 Tahun 2016 tentang Perubahan Atas Undang-Undang No. 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik.
2. Untuk mengetahui bentuk pertanggungjawaban yang dilakukan oleh *marketplace* shopee dalam mengatasi cacat produk dalam jual beli *online* yang termasuk dalam tindak pidana.

Adapun manfaat penelitian ini adalah

1. Dapat mengetahui bentuk pertanggungjawaban pidana terhadap cacat produk dalam jual beli *online* ditinjau dari UU No. 19 Tahun 2016 tentang Perubahan Atas Undang-Undang No. 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik.
2. Dapat mengetahui bentuk pertanggungjawaban yang dilakukan oleh *marketplace* shopee dalam mengatasi cacat produk dalam jual beli *online* yang termasuk dalam tindak pidana.

## **D. Penelitian Terdahulu**

Terdapat beberapa judul penelitian terdahulu sebagai pembanding yang pembahasannya berkaitan dengan penelitian ini, diantaranya adalah :

1. Tanggungjawab Pelaku Usaha terhadap Konsumen Terkait dengan Produk Cacat<sup>5</sup>

Penelitian ini memaparkan mengenai Pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan/atau kerugian konsumen akibat mengonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan. Persamaan penelitian tersebut dengan penelitian penulis ini adalah sama-sama membahas mengenai tanggungjawab pelaku usaha terkait cacat produk, hanya saja yang membedakan dalam penelitian ini, dimana penulis fokus untuk tanggung jawab pelaku usaha dalam jual beli secara online saja dan fokus dalam marketplace Shopee.

2. Tanggungjawab Pelaku Usaha terhadap Konsumen tentang Produk Cacat berdasarkan Undang-undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen<sup>6</sup>

Penelitian ini memaparkan mengenai prinsip perlindungan hukum terhadap konsumen sebagai pelaku usaha dan bagaimana tanggung jawab pelaku usaha terhadap konsumen tentang produk cacat berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Persamaan penelitian tersebut dengan penelitian penulis ini adalah sama-sama membahas mengenai tanggungjawab pelaku usaha terkait cacat produk, yang membedakan penelitian tersebut dengan penelitian penulis ini adalah pada penelitian ini penulis berfokusnya pada UU No 19 tahun 2016 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik.

3. Tanggungjawab mutlak penjual akibat produk cacat tersembunyi dalam transaksi jual beli daring<sup>7</sup>

Penelitian ini memaparkan mengenai analisis tanggung jawab penjual akibat produk cacat tersembunyi dalam transaksi *online*. Produk

---

<sup>5</sup> Fauzi, A., & Koto, I, Tanggung Jawab Pelaku Usaha Terhadap Konsumen Terkait Dengan Produk Cacat, *Journal of Education Humaniora and Social Sciences (JEHSS)*, Vol. 4 No. 3, hal 1493–1500

<sup>6</sup> Utomo, A. A, Tanggungjawab Pelaku Usaha Terhadap Konsumen Tentang Produk Cacat Berdasarkan Undang-undang No 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, *Jurnal Kajian Pendidikan Ekonomi Dan Ilmu Ekonomi*, Vol.2 No.1, 2019, hal 1–19

<sup>7</sup> Ariyanto, B., Purwadi, H., & Latifah, E, Tanggung Jawab Mutlak Penjual Akibat Produk Cacat Tersembunyi Dalam Transaksi Jual Beli Daring, *Refleksi Hukum: Jurnal Ilmu Hukum*, Vol.6 No 1, 2021, hal 107–126

cacat tersembunyi yang dijual oleh penjual dalam transaksi daring menjadi tanggung jawab mutlak penjual sebagaimana diatur pada Pasal 19 UUPK, serta ketentuan Pasal 1365 dan 1865 KUH Perdata. Persamaan penelitian tersebut dengan penelitian penulis ini adalah sama-sama membahas mengenai tanggungjawab pelaku usaha terkait cacat produk, yang membedakan penelitian tersebut dengan penelitian penulis ini adalah dalam penelitian ini fokus mengangkat undang-undang No 19 tahun 2016 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik dan fokus mengangkat tema *marketplace* Shopee.

#### 4. Tanggungjawab Penyedia Layanan Aplikasi Marketplace Terhadap Konsumen Dalam Transaksi Jual Beli Online Di Provinsi Jambi<sup>8</sup>

Pelitian ini membahas mengenai tanggung jawab penyedia aplikasi *marketplace* terhadap konsumen dalam transaksi jual beli *online* di Provinsi Jambi. Penyedia *marketplace* bertanggung jawab dalam menyediakan sarana pelaporan atau pengaduan dan menindaklanjuti permasalahan, menjembatani dalam penyelesaian permasalahan antara penjual atau seller dalam marketplace dengan konsumen dan bertanggungjawab atas penyelenggaraan sistem elektroniknya meskipun belum secara maksimal seperti yang diharapkan, berpacu pada hak konsumen dalam Undang Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Pelindungan Konsumen. Persamaan penelitian tersebut dengan penelitian penulis ini adalah sama-sama membahas mengenai tanggungjawab penyedia marketplace, dan yang membedakan dengan penelitian tersebut dengan penulis ini adalah dalam penelitian penulis ini berpacu pada UU No 19 tahun 2016 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik, dan tidak hanya berpacu pada Provinsi Jambi saja, tetapi secara umum berlaku pada setiap kasus produk cacat yang ada di marketplace Shopee.

---

<sup>8</sup> Winarsih, I., & Oktaviarni, F, Tanggung Jawab Penyedia Layanan Aplikasi Marketplace Terhadap Konsumen Dalam Transaksi Jual Beli Online di Provinsi Jambi. *Zaaken: Journal of Civil and Business Law*, Vol.2 No.2, 2021, hal 349–367

5. Tinjauan Yuridis Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Transaksi Jual Beli Melalui Media Elektronik<sup>9</sup>

Penelitian ini memaparkan mengenai bentuk perlindungan konsumen terhadap kerugian akibat diterimanya barang elektronik yang cacat adalah dengan cara pemberian ganti rugi yang dianggap layak yang pelaksanaannya sesuai dengan Undang-Undang Perlindungan Konsumen yang mengatur mengenai hak-hak konsumen untuk mendapat kompensasi berupa ganti rugi terhadap barang cacat yang tidak berfungsi dengan sebagaimana mestinya sehingga tidak sesuai dengan kondisi barang yang diperjanjikan. Persamaan penelitian tersebut dengan penelitian penulis ini adalah sama-sama membahas mengenai permasalahan dalam transaksi jual beli melalui media elektronik, yang membedakan penelitian tersebut dengan penelitian penulis ini adalah dalam penelitian ini penulis tidak berfokus pada hak-hak konsumen atau perlindungan hukum konsumen terhadap adanya kasus cacat produk, tetapi penulis berfokus pada bagaimana pertanggungjawaban yang harus dilakukan pelaku usaha dalam penelitian ini yaitu Shopee, menurut UU No 19 tahun 2016 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik.

6. Tanggungjawab pelaku usaha atas produk yang merugikan konsumen<sup>10</sup>

Penelitian ini memaparkan mengenai pelaku usaha yang mana melaksanakan Pasal 7 Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, yaitu memberi ganti kerugian akibat pemakaian/pengguna barang dan/atau jasa yang disediakan, seperti memberi ganti kerugian berupa uang jika kerugian yang diderita konsumen mengakibatkan sakit. Persamaan penelitian tersebut dengan penelitian penulis ini adalah sama-sama membahas mengenai tanggungjawab pelaku usaha atas produk yang merugikan konsumen, dan yang membedakan penelitian tersebut dengan penelitian penulis yaitu dalam penelitian ini penulis memaparkan tanggungjawab yang berfokus pada kasus dalam jual

---

<sup>9</sup> Ranto, R, Tinjauan Yuridis Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Transaksi Jual Beli Melalui Media Elektronik. *Jurnal Ilmu Hukum: ALETHEA*, Vol.2 No 2, 2019, hal 145–164

<sup>10</sup> Yulius, L, Tanggung Jawab Pelaku Usaha Atas Produk Yang Merugikan Konsumen. *Lex Privatum*, Vol.1 No 3, 2013, hal 51–59.

beli secara online dan berpacu pada UU No 19 tahun 2016 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik, bukan Undang-Undang Perlindungan Konsumen.

#### 7. Penipuan Dalam Jual Beli Online: Perspektif Hukum Telematika<sup>11</sup>

Penulisan ini memaparkan mengenai Akibat hukum terjadinya penipuan dalam perjanjian jual beli online dalam hukum positif Indonesia, menimbulkan tanggung jawab atas kerugian konsumen dalam transaksi elektronik sebagaimana diatur baik dalam UU No 19 tahun 2016. Persamaan penelitian tersebut dengan penelitian penulis ini adalah sama-sama membahas mengenai jual beli online menurut UU No 19 tahun 2016, yang membedakan penelitian tersebut dengan penelitian penulis ini yaitu dalam penelitian ini tidak hanya berfokus pada penipuannya saja, tetapi berfokus terhadap bentuk tanggungjawabannya baik menurut UU maupun menurut kebijakan *marketplace* yang dalam penelitian ini yaitu Shopee.

### **E. Sistematika Penulisan**

Berdasarkan latar belakang penelitian dan perumusan masalah, maka sistematika penulisan yang digunakan dalam penelitian ini sebagai berikut.

#### BAB I: PENDAHULUAN

Bab Pendahuluan berisi Latar Belakang Permasalahan, Perumusan Masalah, Tujuan Penelitian, Manfaat Penelitian, Metode Penelitian, dan Sistematika Penulisan Hukum

#### BAB II: TINJAUAN PUSTAKA

Bab Tinjauan Pustaka berisi teori-teori yang mendukung dalam bab pembahasan serta berisi uraian mengenai pengertian jual beli online, dasar hukum jual beli online, proses transaksi jual beli online, pertanggungjawaban atas cacat produk dalam marketplace shopee.

#### BAB III: METODE PENELITIAN

Bab ini berisi mengenai prosedur, tata cara, atau langkah-langkah ilmiah yang digunakan untuk memperoleh data sebagai pemenuhan tujuan penelitian. Pada

---

<sup>11</sup> Kamran, M., & Maskun, M, Penipuan Dalam Jual Beli Online: Perspektif Hukum Telematika. *Balobe Law Journal*, Vol.1 No 1, 2021, hal 41

penulisan ini menggunakan metode penelitian kualitatif yang menjabarkan data analisis secara naratif.

#### **BAB IV: HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

Bab ini berisi hasil penelitian dan pembahasan mengenai rumusan permasalahan yaitu bagaimana pertanggungjawaban atas cacat produk dalam jual beli online di Shopee dimana hal tersebut diatur dalam Undang-Undang No. 19 Tahun 2016 tentang Perubahan Atas Undang-Undang No. 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik

#### **BAB V: PENUTUP**

Bab penutup terdiri dari kesimpulan dan saran.