

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Teknologi digital merupakan sebuah alat yang tidak memakai tenaga manusia secara manual, dimana alat ini menggunakan sistem pengoperasian secara otomatis, yakni dengan menggunakan sistem komputerisasi maupun format yang dapat dibaca oleh komputer.¹ Yang bersifat otomatis, efektif dan efisien, dan saat ini perkembangannya semakin pesat. Era teknologi digital tengah dimulai, semua serba teknologi, era dimana seluruh kegiatan manusia dikendalikan oleh kecanggihan teknologi digitalisasi yang diartikan sebagai teknologi yang tidak lagi menggunakan tenaga manusia, atau manual. Tetapi cenderung pada sistem pengoperasian yang otomatis dengan sistem komputerisasi atau format yang dapat dibaca oleh komputer. Sistem digital adalah perkembangan dari sistem analog. Sebuah sistem digital menggunakan urutan angka untuk mewakili informasi. Tidak seperti sinyal analog, sinyal digital bersifat noncontinuous.²

Meningkatnya pemakaian sistem digital juga terjadi di negeri kita tercinta, Indonesia. Digitalisasi sudah mulai terlihat dari munculnya berbagai inovasi dan teknologi digital yang sudah hadir di mana-mana. Pemerataan digitalisasi sangat diperlukan dalam mendukung perkembangan digitalisasi itu

¹ Sutarman. *Pengantar Teknologi Informasi*. Jakarta: Bumi Aksara, 2019, hlm 3

² Rustam Aji, *Analisis Kritis Kesiapan Fakultas Dakwah Dan Komunikasi Menyongsong Era Digital*, Jurnal Islamic communication Journal Vol 1 No. 01 tahun 2016

sendiri salah satunya dalam kegiatan perniagaan elektronik atau yang biasa disebut dengan *E Commerce* atau transaksi jual beli berbasis elektronik.

E Commerce atau transaksi jual beli berbasis elektronik merupakan kegiatan bisnis yang menyangkut konsumen, manufaktur, penyediaan pelayanan, dan pedagang perantara (*intermediaries*) dengan menggunakan jaringan komputer yaitu Internet dan meliputi seluruh spectrum kegiatan komersial.³ Selain itu Jual beli berbasis elektronik dapat dilakukan tanpa harus bertatap muka secara langsung, dan dalam jual beli ini intraksi yang berlangsung berjalan dengan penggunaan media internet dan dalam aplikatifnya segmen e-commerce ini dibagi menjadi dua, yaitu jual beli antara produsen dan perdagangan antara konsumen dengan pelaku usaha.

Fenomena e-commerce di Indonesia sebenarnya sudah dikenal sejak tahun 1996. Kemudian mulailah bermunculan berbagai situs yang melakukan transaksi *E-commerce*. Namun sepanjang tahun 1997-1998 eksistensi e-commerce di Indonesia sedikit terabaikan karena krisis ekonomi. Namun mulai tahun 1999 sampai 2006 transaksi *e-commerce* kembali menjadi fenomena yang menarik perhatian meskipun masih terbatas pada minoritas masyarakat Indonesia yang mengenal teknologi.⁴ Kemudian seiring dengan perkembangan Masyarakat dan teknologi, transaksi *e-commerce* terjadi peningkatan yang pesat. Teknologi telah menjadi alat yang berharga bagi pengusaha untuk memperkenalkan dan menjual produk serta layanan mereka ke seluruh dunia.

³ Remy Sjahdeini, *E-Commerce Tinjauan dari Perspektif, dalam Hukum Bisnis Vol. (12)*. Yayasan Pengembangan Hukum Bisnis, 2001.

⁴ *Ibid.*

E-commerce mewakili pendekatan bisnis modern dengan tidak melibatkan tatap muka langsung (*non-face*) dan tidak memerlukan tanda tangan fisik asli (*non-sign*). Praktik *e-commerce* membuka ruang persaingan yang sehat di antara pelaku bisnis untuk merebut pangan pasar. Pihak yang terlibat dalam transaksi *e-commerce* melibatkan produsen, konsumen, dan penyelenggara platform (Penyedia *Ritel Online*) seperti OLX, Tokopedia, Lazada, Bukalapak, Zalora, dan Shopee. Peluang industri *e-commerce* di Indonesia sangat besar, ditunjukkan dengan pertumbuhan nilai penjualan bisnis yang terus meningkat dari tahun ke tahun.⁵

E-commerce telah menjadi bagian gaya hidup bagi puluhan juta orang kelas menengah di Indonesia, yang cenderung konsumtif. Semakin banyak orang memilih bertransaksi berbasis elektronik karena kemudahan yang ditawarkan, sebagaimana disampaikan oleh Abdullah Halim Barkatullah yakni:⁶

1. Internet merupakan jaringan publik yang sangat besar (*huge/widespread network*) sehingga memiliki kemudahan untuk diakses, murah, dan cepat.
2. Internet menggunakan elektronik data sebagai media penyampaian pesan atau data sehingga dapat dilakukan pengiriman dan penerimaan informasi secara mudah dan ringkas, baik dalam bentuk data elektronik analog maupun digital.

Keuntungan yang diperoleh konsumen melalui transaksi *e-commerce* antara lain dapat memperoleh informasi tentang produk-produk yang

⁵ Bernada, *Upaya Perlindungan Hukum Pada Konsumen Dalam Transaksi E-Commerce Untuk Mendukung Pertumbuhan Ekonomi Digital Di Indonesia*. Jurnal Hukum Dan Peradilan Volume 6 Nomor 1, 1-26, 2017.

⁶ Abdul Halim Barkatullah dan Teguh Prasetyo, *Bisnis E-Commerce Studi Sistem Keamanan dan Hukum di Indonesia*, Yogyakarta : Pustaka Pelajar, 2005, hlm 158

ditawarkan dengan lebih cepat, dapat menghemat waktu dalam memilih produk yang diinginkan dan sesuai dengan kemampuan karena biasanya produk yang ditawarkan itu disertakan pula secara lengkap merek dan harganya. Namun, transaksi melalui sistem elektronik, walaupun memiliki potensi keuntungan tetapi sekaligus sangat berisiko, karena beberapa karakteristik khas e-commerce akan menempatkan pihak konsumen pada posisi yang lemah atau bahkan dirugikan sebagaimana disampaikan oleh Gunawan Widjaja dikutip oleh Mutia Rahma Wardhani, yang menyatakan bahwa⁷:

1. *The internet merchant* tidak memiliki alamat secara fisik di suatu negara tertentu, sehingga hal ini akan menyulitkan konsumen untuk mengembalikan produk yang tidak sesuai dengan pesananan;
2. Konsumen kesulitan mendapatkan jaminan dalam “*local follow up service as repair*”;
3. Produk yang dibeli konsumen ada kemungkinan tidak sesuai dengan *local requitments*.

Satu contoh kasus yang peneliti alami yakni para pelaku usaha menawarkan berbagai produk kepada konsumen melalui *account instagram* mereka. Pelaku usaha menawarkan berbagai barang *branded* dengan harganya yang murah di banding harga aslinya. Foto pada *account instagram* mereka menampilkan foto asli barang bermerek tersebut dengan menjelaskan bahwa produk mereka tersebut adalah kualitas original, barang yang ditawarkan bervariasi, baik yang berasal dari luar negeri maupun dalam negeri. Konsumen tertarik untuk membeli barang tersebut. Cara komunikasi antar pelaku usaha dan konsumen adalah dengan melakukan chatting. Setelah melakukan chatting

⁷ Gunawan Widjaja, dan Ahmad Yani, *Hukum Tentang Perlindungan Konsumen*, Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2011 dalam jurnal Mutia Rahma Wardhani, *Perlindungan Konsumen Dalam Transaksi Elektronik Melalui Instagram*, Notarius, Volume 13 Nomor 2 (2020)

dan ditemukan kata sepakat antar kedua pihak, dimana konsumen setuju untuk membeli barang tersebut dan pelaku usaha mengirim barang tersebut tentunya setelah konsumen membayarkan sejumlah uang dan biaya pengirim ke nomor rekening pelaku usaha. Biasanya pelaku usaha akan meminta bukti pembayaran yang telah dilakukan oleh konsumen, yaitu dengan mengirimkan foto bukti pembayaran tersebut di room chat mereka. Kemudian barang akan dikirim dan konsumen akan meminta nomor resi pengiriman barang mereka (sebagai bukti bahwa barang benar-benar telah dikirim). Namun setelah tiga sampai empat hari menunggu, barang yang datang tidak sesuai dengan gambar. Pada gambar yang tertera di account instagram tersebut sepatu Supertherm yang ditawarkan berwarna putih emas pada tulisan mereknya dengan nilai nominal Rp. 850.000,- (delapan ratus lima puluh ribu rupiah), sedangkan saat sepatu tersebut sampai mereknya *Supetrm*, tidak berwarna emas sebagaimana yang dijanjikan oleh pelaku usaha, peneliti sebagai konsumen merasa sangat rugi akan hal ini, karena pelaku usaha memberikan berbagai alasan dan respon yang diberikan oleh pelaku usaha sangat lambat tak secepat saat pemesanan, yang ujung ujungnya tidaka ada itikad baik dari pelaku usaha bahkan mengabaikan *complain* dari konsumen.

Kemudian kasus berikutnya terdapat dalam berita media social CNBC Indonesia yaitu: ⁸:

Adanya sejumlah warga RI yang mengeluh saat berbelanja di *e-commerce*. Salah satunya karena barang yang dibeli tidak sampai dan uang menghilang. Pengaduan soal *e-commerce* telah masuk 3 besar

⁸ CNBC Indonesia.com, <https://www.cnbcindonesia.com/tech/418315/korban-penipuan-ecommerce-ri-makin-banyak-cek-data-terbaru>, diakses pada tanggal 20 Oktober 2023, pukul 19.00 Wib

selama 5 tahun terakhir pada Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia, dan yang paling banyak diadukan oleh masyarakat Indonesia. Ironisnya, yang diadukan konsumen itu dominan menyangkut barang yang tidak sampai. Konsumen telah membeli barang tersebut dan sudah membayar tapi barangnya tidak sampai, tentunya kasus yang dilaporkan sangat mengkhawatirkan dan perlu diwaspadai, dan semua permasalahan ini menjadi bagian dari tanggung jawab penyelenggara platform belanja *online*. Dan juga merupakan tanggung jawab renteng dari pihak si penipu secara pidana dan perdata, serta penyelenggara platform digital, yaitu sebagaimana tabel 1.1 sebagai berikut

Tabel 1.1
Kasus berita media social CNBC Indonesia

No.	Lembaga	Laporan Kasus
1	Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia	laporan terkait <i>e-sommerce</i> pada 2022 lalu terkait 4 hal. Mulai dari barang tidak sesuai (20%), <i>refund</i> (32%), pembatalan sepihak (8%), dan barang tidak sampai (7%). YLKI telah menerima 20 kasus soal belanja di <i>e-commerce</i>. Januari-Februari 2023 sebanyak 20 kasus untuk <i>e-commerce</i> dan tahun 2022 sebanyak 190 (kasus).
2	Badan Perlindungan Konsumen Nasional (BPKN)	menerima 1.136 aduan masyarakat terkait <i>e-commerce</i> dalam periode 2017 hingga Februari 2023 lalu. Untuk dua bulan pertama tahun 2023 ini.

Kasus yang diuraikan sebagaimana tabel 1.1, realitanya pelaku usaha sering menghalalkan segala cara untuk memperoleh keuntungan yang sebesar-besarnya. Tipe pelaku usaha (pengusaha) semacam ini tidak mementingkan

etika bisnis lagi. Di Indonesia, telah terjadi pergeseran nilai-nilai yang mengarah pada penciptaan nilai materi melalui pembangunan ekonomi.⁹

Transaksi barang melalui sistem elektronik yang terjadi demikian, diartikan masih adanya pelaku usaha yang hanya berorientasi pada mencari keuntungan, sehingga mengabaikan kepentingan konsumen. Pelaku usaha cenderung mengesampingkan etika bisnis dan mengorbankan konsumen, kemudian untuk melindungi pihak konsumen dari ketidakadilan, perundang-undangan memberikan larangan-larangan tertentu kepada pelaku usaha dalam hubungan dengan kegiatannya sebagai pelaku usaha, antara lain:¹⁰

- (a) larangan yang berhubungan dengan barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;
- (b) larangan yang berhubungan dengan promosi/iklan yang menyesatkan;
- (c) larangan dalam hubungan dengan penjualan barang secara obral atau lelang yang menyesatkan;
- (d) larangan yang berhubungan dengan waktu dan jumlah yang tidak diinginkan;
- (e) larangan terhadap tawaran dengan iming-iming hadiah;
- (f) larangan terhadap tawaran dengan paksaan;
- (g) larangan terhadap tawaran dalam hubungan dengan pembelian melalui pesanan;
- (h) larangan yang berhubungan dengan pelaku usaha periklanan, dan
- (i) larangan yang berhubungan dengan klausula baku.¹¹

Larangan sebagaimana diuraikan diatas cenderung diabaikan oleh pelaku usaha, apalagi *E-commerce* merupakan model perjanjian jual beli dengan karakteristik yang berbeda dengan model transaksi jual beli biasa,

⁹ John Pieris dan Nizam Jim, *Etika Bisnis & Good Corporate Governance*, Edisi kedua, Jakarta : Pelangi Cendikia, 2008, hlm. 15.

¹⁰ Munir Fuady, *Pengantar Hukum Bisnis Menata Bisnis Modern di Era Global*, Bandung: Citra Aditya Bakti, 2005, hlm. 231.

¹¹ Lihat pada Pasal (8) dan (9) UU Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

dengan daya jangkau yang tidak hanya lokal tapi juga bersifat global. Adaptasi secara langsung ketentuan jual beli biasa akan kurang tepat dan tidak sesuai dengan konteks *E-commerce*. Transaksi *e-commerce* menjadi tantangan yang positif sekaligus menjadi tantangan yang negatif. Dapat dikatakan positif dikarenakan oleh keadaan itu dapat memberi manfaat dimana konsumen memiliki kebebasan untuk menentukan jenis dan kualitas barang atau jasa sesuai dengan kebutuhannya.¹²

Dikatakan negatif karena kondisi tersebut menyebabkan posisi konsumen menjadi lebih lemah dari posisi pelaku usaha yang dapat mengakibatkan kekecewaan dan kerugian. Pelaksanaan jual beli secara online pada kenyataannya kerap kali menimbulkan berbagai macam permasalahan terhadap cara pengaturan transaksi perdagangan. Proses transaksi *e-commerce* dimulai dari masalah promosi dan marketing sampai pada masalah selling, pembayaran dan pembuatan kontrak. Seperti kerugian yang ditimbulkan oleh pelaku usaha terhadap konsumen yang disebabkan karena kesengajaan, ketidakjujuran, bisnis yang tidak benar, kesalahan manusia, atau kesalahan yang disebabkan oleh sistem elektronik, sehingga banyak di antaranya mengalami kerugian yang menyebabkan para konsumen takut untuk berbelanja *online*. Lemahnya posisi konsumen dengan pelaku usaha dalam melakukan transaksi online tentu sangat merugikan konsumen dan telah melanggar hak konsumen.¹³

¹² Munir Fuadi, *Op Cit*

¹³ *Ibid*

Berbalik dengan posisi pelaku usaha, secara umum selalu berada pada posisi yang lebih kuat.

Perlindungan konsumen dapat ditemukan dalam Undang Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen.

Posisi yang lemah mengisyaratkan bahwa perlindungan hukum terhadap hak konsumen terabaikan, padahal jelas sebagaimana diatur pada pasal 1 angka 1 dan 2 Undang Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen, menyatakan bahwa:

1. Perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen.
2. Konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan.¹⁴

Makna pasal diatas menunjukkan bahwa meskipun aturan hukum sudah jelas, kenyataannya masih ada ketimpangan kekuatan antara konsumen dan pelaku usaha, yang menyebabkan hak konsumen sering terabaikan. Hal ini mengkritisi praktik tersebut dan menekankan pentingnya penegakan hukum demi keadilan bagi konsumen.

Pasal 4 Undang Undang No. 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen menyatakan pula bahwa:

Hak konsumen adalah:

- a. hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa;

¹⁴ Lihat pada pasal 1 angka 1 dan 2 Undang Undang No. 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen

- b. hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan;
- c. hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa;
- d. hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan;
- e. hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut;
- f. hak untuk mendapat pembinaan dan pendidikan konsumen;
- g. hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
- h. hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya;
- i. hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.

Makna pasal ini menunjukkan bahwa konsumen memiliki hak hukum yang kuat dan jelas untuk melindungi diri dari praktik bisnis yang merugikan. Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen memberi jaminan bahwa setiap konsumen berhak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam menggunakan barang atau jasa. Konsumen juga berhak memilih produk, mendapatkan informasi yang benar, menyampaikan keluhan, serta memperoleh perlakuan yang adil tanpa diskriminasi. Jika ada kerugian akibat produk atau jasa yang tidak sesuai janji, konsumen berhak menuntut kompensasi atau ganti rugi, maka sebenarnya aturan ini bertujuan memastikan bahwa posisi konsumen tidak lemah, melainkan dilindungi oleh hukum untuk menjaga keseimbangan dalam transaksi antara konsumen dan pelaku usaha.

Hak konsumen sebagaimana diatur pada pasal 4 Undang Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen, diperkuat juga dalam Pasal 49 ayat (3) Peraturan Pemerintah Nomor 71 tahun 2019 Tentang

Penyelenggaraan System dan Transaksi Elektronik yang menyatakan bahwa Pelaku Usaha wajib memberikan batas waktu kepada konsumen untuk mengembalikan barang yang dikirim apabila tidak sesuai dengan perjanjian atau terdapat cacat tersembunyi. Jadi konsumen secara langsung mendapat perlindungan hukum konsumen jika barang yang dikirim tidak sesuai atau ada cacat tersembunyi.

Pelaku usaha sendiri juga akan mendapat hukuman jika melanggar hak konsumen sebagaimana merujuk pada Undang-undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang Perubahan Atas Undang-undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik, sebagaimana diubah dengan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2024 Tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi Dan Transaksi Elektronik, yang disampaikan dalam Pasal 45A ayat (1) menyatakan bahwa:

Setiap Orang yang dengan sengaja mendistribusikan dan/atau mentransmisikan Informasi Elektronik dan/atau Dokumen Elektronik yang berisi pemberitahuan bohong atau informasi menyesatkan yang mengakibatkan kerugian materiel bagi konsumen dalam Transaksi Elektronik sebagaimana dimaksud dalam Pasal 28 ayat (1) dipidana dengan pidana penjara paling lama 6 (enam) tahun dan/ atau denda paling banyak Rp1.000.000.000,00 (satu miliar rupiah).¹⁵

Pasal ini mempunyai pemaknaan bahwa konsumen memiliki perlindungan hukum yang jelas dalam transaksi elektronik. Berdasarkan Pasal 49 ayat (3) PP Nomor. 71 Tahun 2019, pelaku usaha wajib memberikan batas waktu bagi konsumen untuk mengembalikan barang jika barang yang diterima

¹⁵ Lihat pada Pasal 45A ayat (1) Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2024 Tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi Dan Transaksi Elektronik

tidak sesuai dengan perjanjian atau memiliki cacat tersembunyi. Ini berarti konsumen berhak mendapatkan perlindungan secara langsung jika terjadi ketidaksesuaian atau cacat pada produk yang dibeli secara elektronik dan pelaku usaha juga menghadapi konsekuensi hukum jika melanggar hak konsumen, terutama terkait penyebaran informasi palsu atau menyesatkan. Sesuai Pasal 45A ayat (1) UU Nomor 19 Tahun 2016, yang telah diubah oleh UU No. 1 Tahun 2024, setiap orang yang dengan sengaja mendistribusikan atau mentransmisikan informasi elektronik yang tidak benar dan menyebabkan kerugian materiil bagi konsumen bisa dipidana hingga 6 tahun penjara dan didenda maksimal 1 miliar rupiah. Intinya, aturan ini tidak hanya melindungi konsumen dari kerugian akibat produk atau informasi yang tidak sesuai, tetapi juga memberikan sanksi tegas bagi pelaku usaha yang melanggar hak-hak konsumen dalam transaksi elektronik.

Aturan - aturan hukum yang berhubungan dengan perlindungan konsumen tidak dimaksudkan untuk mematikan ataupun melemahkan usaha dan aktivitas pelaku usaha, tetapi justru sebaliknya, sebab perlindungan konsumen diharapkan mampu mendorong iklim dan persaingan usaha yang sehat dan juga mengurangi terjadinya permasalahan permasalahan konsumen dalam transaksi jual beli berbasis elektronik, realitanya bahwa permasalahan ini tidak hanya terjadi di Indonesia saja tetapi terjadi pula dikawasan asia Tenggara yakni *Association of South East Asian Nation (ASEAN)*.

Era transaksi jual beli berbasis elektronik dikawasan asia Tenggara tentu menyebabkan persaingan semakin mengglobal, ditambah lagi kini Asia

Tenggara tengah menghadapi sebuah era baru dalam hal perekonomian yang dikenal dengan Masyarakat Ekonomi Asean (MEA). Akibatnya, pasar semakin luas dan konsumen semakin dihadapkan pada pilihan-pilihan akan barang dan jasa yang semakin banyak.¹⁶ dan permasalahan *negative* yang muncul tidak jauh berbeda dengan di Indonesia yaitu pelaku usaha menghalalkan berbagai cara demi produk yang ditawarkan laku di pasaran menjadi semakin mudah dilakukan.¹⁷

Berdasarkan uraian tersebut diatas, perkembangan teknologi digital, terutama dalam transaksi elektronik (*e-commerce*), telah membawa dampak besar bagi aktivitas jual beli di Indonesia. Digitalisasi mempermudah proses transaksi, memungkinkan jual beli dilakukan tanpa tatap muka melalui *platform* seperti Tokopedia, Shopee, dan lainnya.

Kemudahan ini diiringi oleh berbagai tantangan, khususnya bagi konsumen yaitu umumnya tidak dapat memeriksa kondisi fisik barang secara langsung sebelum melakukan pembayaran. Keterbatasan ini menempatkan konsumen dalam posisi yang lemah dan rentan terhadap praktik penipuan dan curang, seperti perbedaan spesifikasi barang, penggunaan bahan yang tidak sesuai, barang palsu, ataupun barang yang tidak layak pakai.¹⁸ Tindakan semacam ini jelas bertentangan dengan prinsip keadilan, kepastian hukum, dan perlindungan konsumen sebagaimana dijamin dalam Undang-Undang Nomor

¹⁶ Intan Yanuar Pertiwi, *Upaya perlindungan Konsumen oleh ASEAN Committee On Consumer Protection Dalam Perdagangan Era digital di Asia Tenggara*, Tesis Fakultas Hukum Universitas Jember, 2018, hlm 3

¹⁷ Dewi, Eli Wuria, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Yogyakarta : Graha Ilmu, 2015, hlm 1-2.

¹⁸ *Ibid*

8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UU Perlindungan Konsumen) dan Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2024 tentang perubahan kedua atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (UU ITE). Meskipun norma hukum telah mengatur perlindungan tersebut, dalam praktiknya, penyelesaian sengketa konsumen akibat penipuan atau kecurangan dalam transaksi elektronik masih menghadapi berbagai kendala, seperti lemahnya penegakan hukum, keterbatasan mekanisme pembuktian, serta rendahnya kesadaran hukum dari pelaku usaha, regulasi seperti Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK) dan Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik (UU ITE), perlindungan hukum bagi konsumen dalam transaksi elektronik masih belum optimal sehingga terjadi kesenjangan antara teori hukum dan praktik di lapangan, di mana konsumen kerap kesulitan mendapatkan keadilan saat mengalami kerugian.

Kondisi ini menunjukkan pentingnya kehadiran hukum yang adaptif dan tegas untuk melindungi konsumen. Tidak hanya melalui perlindungan hukum *represif* setelah terjadi pelanggaran, tetapi juga *preventif* agar pelaku usaha bertindak transparan dan jujur sejak awal. Oleh karena itu, penguatan regulasi menjadi mendesak agar ketimpangan antara konsumen dan pelaku usaha bisa diminimalisir, menciptakan ekosistem perdagangan digital yang adil dan aman.

Pendekatan ini memperlihatkan bahwa perlindungan hukum bagi konsumen dalam transaksi elektronik bukan hanya persoalan individu, tetapi juga bagian dari upaya menjaga kepercayaan publik terhadap ekosistem digital.

Penelitian diarahkan untuk menganalisis perlindungan hukum bagi konsumen serta menemukan solusi efektif agar transaksi elektronik di Indonesia berjalan lebih adil dan transparan.

Ilustrasi tersebut merupakan bagian dari fenomena dunia perdagangan yang ada saat ini. Keadaan-keadaan seperti inilah yang menjadi penyebab munculnya perlindungan terhadap konsumen sebagai akibat lemahnya posisi konsumen dalam jual beli berbasis elektronik sebagai akibat Tindakan yang dilakukan oleh pelaku usaha yang menghalalkan segala cara demi memperoleh keuntungan tanpa memperdulikan kerugian yang dialami oleh konsumen.

B. Rumusan Masalah

Mengacu pada latar belakang masalah tersebut, maka rumusan masalah dalam penelitian disertasi ini sebagai berikut:

1. Apakah bentuk perlindungan Hukum konsumen terhadap pembelian barang melalui sistem transaksi elektronik yang diperoleh dari pelaku usaha dalam menjual barang yang merugikan konsumen?
2. Mengapa Konsumen Dalam Pembelian Barang Melalui Sistem Transaksi Elektronik berada pada posisi yang lemah?
3. Bagaimanakah Upaya Hukum yang dilakukan konsumen terhadap pelaku usaha yang tidak memberikan tanggapan atas kerugian dalam Pembelian Barang Melalui Sistem Transaksi Elektronik ?

C. Tujuan Penelitian

Mengacu pada rumusan masalah yang diajukan dalam penelitian ini, maka tujuan penelitian yang akan dicapai sebagai berikut:

1. Untuk Menjelaskan, menganalisa dan mengetahui mengenai bentuk perlindungan Hukum konsumen terhadap pembelian barang melalui sistem transaksi elektronik yang diperoleh dari pelaku usaha dalam menjual barang yang merugikan konsumen.
2. Untuk menguraikan, menganalisa dan menjelaskan mengenai Konsumen Dalam Pembelian Barang Melalui Sistem Transaksi Elektronik berada pada posisi yang lemah.
3. Untuk mengevaluasi, menganalisa dan memberikan solusi mengenai Upaya hukum yang dilakukan konsumen terhadap pelaku usaha yang tidak memberikan tanggapan atas kerugian dalam Pembelian Barang Melalui Sistem Transaksi Elektronik.

D. Kegunaan Penelitian

1. Kegunaan Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangsih khasanah keilmuan khususnya di bidang Hukum Ekonomi Bisnis mengenai perlindungan konsumen Dalam Pembelian Barang Melalui Sistem Transaksi Elektronik.

2. Kegunaan Praktis

- a. Bagi Peneliti

Diharapkan dapat menambah wawasan dan pengalaman langsung tentang perlindungan konsumen Dalam Pembelian Barang Melalui Sistem Transaksi Elektronik, sehingga dari hasil penelitian

ini peneliti dapat menyimpulkan suatu hasil yang dapat dijadikan referensi dalam pembelajaran.

b. Bagi Konsumen

Diharapkan dapat memberikan pemahaman pengetahuan tentang perlindungan konsumen Dalam Pembelian Barang Melalui Sistem Transaksi Elektronik.

c. Bagi Pelaku Usaha

Diharapkan dapat memberikan pemahaman dan pengetahuan khususnya terkait larangan atau hal hal yang tidak boleh dilakukan terhadap jual beli Melalui Sistem Transaksi Elektronik yang dapat merugikan konsumen.

d. Bagi Badan Perlindungan Konsumen Nasional

Diharapkan dapat memberikan masukan dan acuan mengenai perlindungan konsumen Dalam Pembelian Barang Melalui Sistem Transaksi Elektronik.

e. Bagi Pemerintah

Diharapkan dapat memberikan gambaran, masukan serta referensi khususnya Lembaga yang bertugas dalam membuat peraturan perundang undangan akan pentingnya perlindungan konsumen Dalam Pembelian Barang Melalui Sistem Transaksi Elektronik.

E. Kerangka Teori

Kerangka pemikiran adalah dasar pemikiran dari penelitian yang disusun dari dasar fakta-fakta, observasi, dan kajian kepustakaan.¹⁹ Oleh karena itu kerangka pemikiran pada penelitian disertasi ini berupa beberapa teori yang digunakan peneliti yang dapat dijadikan landasan dan asumsi asumsi teoritis untuk menjelaskan fenomena yang diteliti.

Beberapa teori ini diantaranya adalah Perlindungan Hukum, Kepastian Hukum dan Keadilan. Ketiga teori tersebut dijelaskan sebagaimana berikut ini.

1. Teori Perlindungan Hukum

Perlindungan hukum merupakan suatu jaminan adanya kepastian hukum bagi masyarakat, kata perlindungan dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) mengandung arti tempat berlindung²⁰ dan hukum adalah kumpulan peraturan atau kaedah yang mempunyai isi yang bersifat umum dan normatif, umum karena berlaku bagi setiap orang, dan normatif karena menentukan apa yang seharusnya dilakukan, apa yang tidak boleh dilakukan.²¹

Perlindungan secara umum diartikan sebagai suatu cara untuk melindungi hak-hak yang dimiliki manusia agar tidak terjadi kesewenang-wenangan. Pemberian perlindungan merupakan serangkaian kegiatan untuk mewujudkan hak-hak manusia, perlindungan sebagai perwujudan

¹⁹ Widayat dan Amirulloh, *Metode Penelitian Pemasaran*. Malang : Cahaya Press. 2014, hlm 36

²⁰ Poerwadarminta, *Kamus Hukum Bahasa Indonesia*, Jakarta : Balai Pustaka, 2009, hlm. 464

²¹

bersama antara pemerintah dan masyarakat dalam memberikan terhadap manusia. Adapun mengenai definisi hukum menurut beberapa sarjana yang berhasil dikumpulkan oleh Chairul Areasjid sebagai berikut :²²

- a. Menurut E.Utrecht himpunan petunjuk hidup (perintah dan larangan) yang mengatur tata tertib dalam suatu masyarakat yang seharusnya ditaati oleh anggota masyarakat dan jika dilanggar dapat tindakan dari masyarakat tersebut.
- b. Menurut Satjipto Rahardjo, karya manusia berupa norma-norma yang berisikan petunjuk-petunjuk tingkah laku. Hukum merupakan penerimaan dari kehendak manusia tentang bagaimana seharusnya masyarakat dibina dan kemana harus diarahkan, oleh karena itu pertama-tama hukum mengandung rekaman dari ide-ide yang dipilih oleh masyarakat tempat hukum itu diciptakan, ide-ide tersebut mengenai keadilan .
- c. Menurut Woerjono Sastropranoto, peraturan-peraturan yang bersifat memaksa yang dibuat oleh badan-badan resmi yang berwajib, yang menentukan tingkah laku manusia dalam lingkungan masyarakat. Pelanggaran terhadap peraturan-peraturan tadi berakibat diambilnya tindakan hukuman.

Makna dari beberapa definisi hukum menunjukan bahwa meskipun memiliki sudut pandang yang berbeda, ketiga definisi tersebut sama-sama menekankan bahwa hukum berfungsi menjaga ketertiban, mengarahkan masyarakat, dan memberikan sanksi bagi pelanggar demi mewujudkan keadilan.

Hukum berfungsi sebagai pelindung kepentingan manusia. Agar kepentingan manusia terlindungi, hukum harus dilaksanakan. Pelaksanaan hukum dapat berlangsung secara normal, damai, tetapi dapat terjadi juga karena pelanggaran hukum. Dalam hal ini hukum yang telah dilanggar itu

²² Chainur Arrasjid, *Dasar-dasar Ilmu Hukum*, Jakarta : Sinar Grafika, 2004, hlm 26.

harus ditegakkan. Melalui penegakan hukum inilah hukum menjadi kenyataan. Dalam menegakan hukum ada tiga unsur yang selalu harus diperhatikan, yaitu : kepastian hukum (*rechtssicherheit*), kemanfaatan (*Zweckmassigkeit*) dan keadilan (*Grechtheit*)²³

Gustav Radbruch menuturkan bahwa ²⁴:

Adanya skala prioritas yang harus dijalankan, dimana prioritas pertama selalu keadilan, kemudian kemanfaatan, dan terakhir barulah kepastian hukum.

Hukum menjalankan fungsinya sebagai sarana konservasi kepentingan manusia dalam masyarakat. Tujuan hukum mempunyai sasaran yang hendak dicapai yang membagi hak dan kewajiban antara setiap individu di dalam masyarakat. Hukum juga memberikan wewenang dan mengatur cara memecahkan masalah hukum serta memelihara kepastian hukum. Bila dikaitkan dengan fungsi hukum sebagai perlindungan kepentingan manusia, hukum mempunyai tujuan dan sasaran yang hendak dicapai. Adapun tujuan dasar hukum adalah menciptakan tatanan masyarakat yang tertib, dan seimbang dalam kehidupan bermasyarakat. Dapat dicapainya ketertiban dalam masyarakat diharapkan kepentingan manusia akan terlindungi. Dalam mencapai tujuannya itu hukum bertugas untuk membagi hak dan kewajiban antar perorangan di

²³ Sudikno Mertokusumo, *Mengenal Hukum Suatu Pengantar (Edisi Revisi)*. Yogyakarta : Cahaya Atma Pustaka, 2019, hlm. 160.

²⁴ Randy Ferdiansyah, Tujuan Hukum Menurut Gustav Radbruch, <http://hukumindo.com/2011/11/artikel-politik-hukum-tujuan-hukum.html>, diakses pada tanggal 26 Pebruati 2025, pukul 20.00 Wib

dalam masyarakat, membagi wewenang, dan mengatur cara memecahkan masalah hukum serta memelihara kepastian hukum

Kemudian Philipus M. Hadjon mendefinisikan mengenai Perlindungan Hukum yaitu²⁵:

Memberikan pengayoman kepada hak asasi manusia yang dirugikan orang lain dan perlindungan tersebut diberikan kepada masyarakat agar mereka dapat menikmati semua hak-hak yang diberikan oleh hukum atau dengan kata lain perlindungan hukum adalah berbagai upaya hukum yang harus diberikan oleh aparat penegak hukum untuk memberikan rasa aman, baik secara pikiran maupun fisik dari gangguan dan berbagai ancaman dari pihak manapun.

Philipus M. Hadjon juga mengemukakan bahwa sarana perlindungan Hukum ada dua macam, yaitu ²⁶:

a. Sarana Perlindungan Hukum *Preventif*

Perlindungan hukum *preventif*, subyek hukum diberikan kesempatan untuk mengajukan keberatan atau pendapatnya sebelum suatu keputusan pemerintah mendapat bentuk yang *definitif*. Tujuannya adalah mencegah terjadinya sengketa. Perlindungan hukum *preventif* sangat besar artinya bagi tindak pemerintahan yang didasarkan pada kebebasan bertindak karena dengan adanya perlindungan hukum yang preventif pemerintah terdorong untuk bersifat hati-hati dalam mengambil keputusan yang didasarkan pada

²⁵ Philipus M. Hadjon, *Perlindungan Hukum Bagi Rakyat di Indonesia, sebuah studi tentang Prinsip-Prinsipnya, Penanganannya oleh Pengadilan dalam Lingkungan Peradilan Umum dan Pembentukan Peradilan Administrasi*, Jakarta : Peradaban, 2007, hlm 25, dikutip dalam jurnal Edy Purwito, *Konsep Perlindungan Hukum Konsumen Dan Tanggung Jawab Hukum Pelaku Usaha Terhadap Produk Gula Pasir Kadaluarsa Di Kota Surabaya*, DEKRIT (Jurnal Magister Ilmu Hukum) Vol. 13 No. 1, (2023)

²⁶ *Ibid* hlm. 30

diskresi. Di Indonesia belum ada pengaturan khusus mengenai perlindungan hukum preventif.

b. Sarana Perlindungan Hukum *Represif*

Perlindungan hukum yang represif bertujuan untuk menyelesaikan sengketa. Penanganan perlindungan hukum oleh Pengadilan Umum dan Pengadilan Administrasi di Indonesia termasuk kategori perlindungan hukum ini. Prinsip perlindungan hukum terhadap tindakan pemerintah bertumpu dan bersumber dari konsep tentang pengakuan dan perlindungan terhadap hak-hak asasi manusia karena menurut sejarah dari barat, lahirnya konsep-konsep tentang pengakuan dan perlindungan terhadap hak-hak asasi manusia diarahkan kepada pembatasan-pembatasan dan peletakan kewajiban masyarakat dan pemerintah. Prinsip kedua yang mendasari perlindungan hukum terhadap tindak pemerintahan adalah prinsip negara hukum. Dikaitkan dengan pengakuan dan perlindungan terhadap hak-hak asasi manusia, pengakuan dan perlindungan terhadap hak-hak asasi manusia mendapat tempat utama dan dapat dikaitkan dengan tujuan dari negara hukum.

Begitupun Satjipto Rahardjo mendefinisikan perlindungan hukum adalah:²⁷

Memberikan pengayoman terhadap hak asasi manusia yang dirugikan orang lain dan perlindungan itu diberikan kepada

²⁷ Satjipto Rahardjo, *Ilmu Hukum*, Bandung : Citra Aditya Bakti, 2000, hlm 54, dikutip dalam jurnal Farabi As-Sabili, *Analisis Perlindungan Hukum terhadap Pelaku Usaha dan Konsumen Atas Penjualan Barang Oplosan*, Aliansi: Jurnal Hukum, Pendidikan dan Sosial Humaniora Volume. 1, No. 6 November 2024

masyarakat agar dapat menikmati semua hak-hak yang diberikan oleh hukum.

Teori perlindungan hukum Satjipto Rahardjo ini terinspirasi dari tujuan hukum yang dikemukakan *Fitzgerald*. Tujuan hukum menurut *Fitzgerald* adalah untuk mengintegrasikan dan mengkoordinasikan berbagai kepentingan dalam masyarakat dengan cara mengatur perlindungan dan pembatasan terhadap berbagai kepentingan tersebut.²⁸

Konsep tersebut menurut Rahardjo mengartikan perlindungan hukum sebagai upaya melindungi kepentingan seseorang dengan cara mengalokasikan suatu hak asasi manusia kekuasaan kepadanya untuk bertindak dalam rangka kepentingan tersebut.²⁹

Teori perlindungan hukum memiliki relevansi yang kuat dengan penelitian ini, terutama dalam Perlindungan Hukum terhadap Posisi Konsumen dalam Pembelian Barang melalui Sistem Transaksi Elektronik. Teori perlindungan hukum menekankan pentingnya negara menciptakan kondisi yang menjamin hak-hak warga negaranya, termasuk hak atas keamanan, keadilan, dan perlindungan dari kerugian yang disebabkan oleh pihak lain. Dalam konteks pembelian barang melalui sistem transaksi elektronik, teori ini sangat relevan karena hubungan antara konsumen dan pelaku usaha tidak berada dalam posisi yang seimbang. Konsumen, yang sering kali tidak

²⁸ <https://www.hukumonline.com/berita/a/teori-perlindungan-hukum-menurut-para-ahli-lt63366cd94dbc/?page=2>, diakses pada tanggal 26 Pebruari 2025, pukul 19.00 Wib

²⁹ *Ibid*

memiliki informasi memadai, akses terhadap kualitas barang, atau kekuatan tawar, menjadi pihak yang rentan terhadap tindakan penipuan dan kecurangan.

Menurut Gustav Radbruch, menyatakan :

Hukum bertujuan untuk mewujudkan keadilan, kemanfaatan, dan kepastian hukum. Dalam transaksi elektronik, teori perlindungan hukum menuntut agar negara dan sistem hukumnya:³⁰

- 1) Menjamin kepastian hak konsumen untuk mendapatkan informasi yang benar dan produk yang sesuai standar,
- 2) Memberikan mekanisme penyelesaian sengketa yang efektif dan efisien,
- 3) Mengatur sanksi yang tegas terhadap pelaku usaha yang melakukan penipuan atau kecurangan.

Relevansi teori ini tampak pada pengaturan dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, yang mengakui hak konsumen untuk dilindungi dari barang dan jasa yang dapat merugikan mereka. Selain itu, Undang-undang (UU) Nomor 1 Tahun 2024 tentang Perubahan Kedua atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik juga mewajibkan penyedia layanan elektronik dan pelaku usaha untuk menjaga kebenaran informasi serta melarang praktik yang menyesatkan.

Dalam kajian ini, teori perlindungan hukum berfungsi sebagai kerangka berpikir untuk:

³⁰ Radbruch, Gustav dalam *Filsafat Hukum*. Terjemahan oleh Muhammad Yamin. Jakarta: Penerbit Gramedia, 2016, hlm 72

- 1) Menilai sejauh mana hukum positif di Indonesia melindungi konsumen dalam transaksi elektronik,
- 2) Menganalisis efektivitas norma yang mengatur tindakan penipuan dan kecurangan,
- 3) Mengkaji perlunya penguatan mekanisme hukum, baik preventif maupun represif, dalam menghadapi dinamika perdagangan elektronik.

Perlindungan preventif dalam transaksi elektronik diwujudkan melalui kewajiban pelaku usaha untuk memberikan informasi yang jelas, jujur, dan transparan mengenai produk yang dijual, termasuk spesifikasi barang, harga, serta kebijakan pengembalian. Sementara itu, perlindungan represif bertujuan memberikan mekanisme hukum bagi konsumen untuk mengajukan keluhan atau gugatan ketika hak-haknya dilanggar, misalnya jika barang yang diterima tidak sesuai deskripsi atau mengandung cacat tersembunyi.³¹

Penelitian ini menjadi penting karena sistem transaksi elektronik memiliki karakteristik khusus, seperti keterbatasan konsumen dalam memeriksa fisik produk sebelum membeli dan ketergantungan pada informasi digital yang diberikan pelaku usaha. Hal ini membuka peluang terjadinya praktik curang, baik berupa penyampaian informasi yang menyesatkan maupun produksi barang yang tidak memenuhi standar kualitas. Oleh karena itu, teori

³¹ Philipus M. Hadjon, *Op Cit*

perlindungan hukum membantu menganalisis mengenai perangkat hukum yang ada, seperti Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dan Undang-undang (UU) Nomor 1 Tahun 2024 tentang Perubahan Kedua atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik, mampu memberikan jaminan perlindungan bagi konsumen serta mengatur sanksi bagi pelaku usaha yang melanggar, sehingga teori perlindungan hukum sebagai pisau analisis, penelitian ini tidak hanya mengkaji efektivitas aturan hukum yang berlaku tetapi juga berupaya mengidentifikasi kekosongan hukum atau kelemahan regulasi dalam merespons dinamika transaksi elektronik. Tujuannya adalah memastikan hak-hak konsumen tetap terlindungi meskipun pola transaksi telah bergeser ke ranah digital.

2. Teori Kepastian Hukum

Teori kepastian hukum merupakan salah satu dari tujuan hukum dan dapat dikatakan bahwa kepastian hukum merupakan bagian dari upaya untuk dapat mewujudkan keadilan. Kepastian hukum sendiri memiliki bentuk nyata yaitu pelaksanaan maupun penegakan hukum terhadap suatu tindakan yang tidak memandang siapa individu yang melakukan. Melalui kepastian hukum, setiap orang mampu memperkirakan apa yang akan ia alami apabila ia melakukan suatu tindakan hukum tertentu.³²

³² Mario Julyano, *Pemahaman Terhadap Asas Kepastian Hukum Melalui Konstruksi Penalaran Positivisme Hukum*, JURNAL CREPIDO, Volume 01, Nomor 01, Juli 2019

Kepastian hukum pun diperlukan guna mewujudkan prinsip-prinsip dari persamaan dihadapan hukum tanpa adanya diskriminasi. Dari kata kepastian, memiliki makna yang erat dengan asas kebenaran. Artinya, kata kepastian dalam kepastian hukum merupakan suatu hal yang secara ketat dapat disilogisme dengan cara legal formal.³³

Kepastian hukum, akan menjamin seseorang dapat melakukan suatu perilaku yang sesuai dengan ketentuan dalam hukum yang berlaku dan begitu pula sebaliknya. Tanpa adanya kepastian hukum, maka seorang individu tidak dapat memiliki suatu ketentuan baku untuk menjalankan suatu perilaku³⁴. Sejalan dengan tujuan tersebut, Gustav Radbruch yang dikutip dalam Tetti Samsoir berpendapat tentang kepastian hukum yaitu:

*The legal certainty is the certainty of the law self. Legal certainty is law or legal product. Gustav Radbruch, argues that positive laws governing human interests in society must always be obeyed, even if positive laws are unfair.*³⁵ Artinya kepastian hukum adalah kepastian hukum itu sendiri. Kepastian hukum adalah hukum atau produk hukum. Gustav Radbruch berpendapat bahwa hukum positif yang mengatur kepentingan manusia dalam masyarakat harus selalu dipatuhi, meskipun hukum positif itu tidak adil.

Gustav Radbruch, berpendapat, ada dua macam pengertian kepastian hukum, yaitu kepastian hukum oleh hukum dan kepastian hukum dalam atau dari hukum. Hukum yang berhasil menjamin banyak kepastian hukum dalam masyarakat adalah hukum yang berguna.

³³ *Ibid*

³⁴ *Ibid*

³⁵ Radbruch, Gustav. *Legal Philosophy*. Dalam *The Legal Philosophies of Lask, Radbruch, and Dabin*, diedit oleh John H. Wigmore, dkk., 47–135. Massachusetts: Harvard University Press, 1950. Dikutip dalam Tetti Samosir, *The Legal Implications of Forgery Sale & Purchase Binding Agreement by Notary Public*, Jurnal Kita, Volume 9 No. 4, December 2022

Kepastian hukum oleh karena hukum memberi tugas hukum yang lain, yaitu keadilan hukum serta hukum harus tetap berguna. Sedangkan kepastian hukum dalam hukum tercapai apabila hukum tersebut sebanyak banyaknya dalam undang-undang. Dalam undang-undang tersebut terdapat ketentuan-ketentuan yang bertentangan (undang-undang berdasarkan suatu sistem yang logis dan praktis). Undang-undang dibuat berdasarkan *rechtswerkelijkheid* (keadaan hukum yang sungguh-sungguh) dan dalam undang undang tersebut tidak terdapat istilah-istilah yang dapat ditafsirkan secara berlainan³⁶.

Kepastian hukum yang sering dijadikan alasan penegakan hukum sebenarnya dapat dilihat dari dua sudut pandang, yakni dengan kepastian dalam hukum itu sendiri dan kepastian karena hukum. Kepastian dalam hukum dimaksudkan bahwa setiap norma hukum itu harus dapat dirumuskan dengan kalimat-kalimat di dalamnya tidak mengandung penafsiran yang berbeda-beda. Akibatnya akan membawa perilaku patuh atau tidak patuh terhadap hukum. Dalam praktek banyak timbul peristiwa-peristiwa hukum, di mana ketika dihadapkan dengan substansi norma hukum yang mengaturnya, kadangkala tidak jelas atau kurang sempurna sehingga timbul penafsiran yang berbeda-beda yang akibatnya akan membawa kepada ketidakpastian hukum.

³⁶ Budi Astuti, *Kepastian Hukum Pengaturan Transportasi Online*, Al-Qisth Law Review Vol 6 No. 2 (2023)

Hukum harus aman dan adil dan hukum yang aman adalah kode etik, dan adil adalah kode etik yang harus didukung oleh tatanan dan dianggap tepat. Hanya dengan keamanan dan keadilan hukum dapat dilaksanakan sesuai dengan amanatnya³⁷.

Kode etik merupakan seperangkat prinsip moral yang menjadi pedoman bagi seseorang atau kelompok profesi dalam menjalankan tugas dan tanggung jawab mereka. Jika dikaitkan dengan pemikiran Immanuel Kant tentang moral, kode etik bukan hanya soal aturan tertulis, tetapi juga berakar pada kewajiban moral individu untuk bertindak sesuai dengan prinsip universal. Bagi Kant, tindakan dianggap bermoral bukan karena konsekuensinya, tetapi karena dilandasi oleh niat baik dan dorongan untuk memenuhi kewajiban secara tulus apa yang disebut sebagai *imperatif kategoris*.³⁸

Kode etik dalam hal ini dapat dipahami sebagai hukum moral yang bersifat universal, di mana seseorang bertindak bukan karena takut pada hukuman, tetapi karena merasa bertanggung jawab secara etis. Kode etik, seperti hukum menurut Kant, memiliki dua dimensi yaitu keamanan dan keadilan. Keamanan berkaitan dengan keteraturan dan kepastian, memastikan bahwa prinsip-prinsip etis diterapkan secara konsisten tanpa pandang bulu. Sementara itu, keadilan berarti bahwa kode etik tidak hanya menjadi aturan formal, melainkan juga mencerminkan rasa hormat

³⁷ *Ibid*

³⁸ Kant, Immanuel. *Groundwork of the Metaphysics of Morals*. (1785) dalam Bertens, K. Etika. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2007, dikutip oleh Totok Wahyu Abadi, Aksiologi: Antara Etika, Moral, dan Estetika, KANAL (JURNAL ILMU KOMUNIKASI), 4 (2), Maret 2018

terhadap martabat manusia, karena bagi Kant, setiap individu memiliki nilai yang tak ternilai dan tidak boleh dijadikan alat untuk tujuan tertentu³⁹.

Kode etik baru dapat dikatakan efektif jika tidak hanya ditegakkan melalui aturan ketat, tetapi juga jika para pelaku profesi memiliki kesadaran moral untuk menaati prinsip-prinsip itu atas dasar kewajiban, bukan paksaan. Dengan kata lain, kode etik bukan hanya soal "hukum tertulis," melainkan pancaran dari prinsip moral universal yang adil dan aman, sebagaimana Kant menekankan bahwa moralitas sejati terletak pada kehendak baik yang tunduk pada hukum moral itu sendiri.⁴⁰

Hubungan antara Moralitas dan hukum merupakan hubungan timbal balik yang saling mengikat antara satu dengan yang lainnya, moralitas dalam pandangan Kant merupakan kesesuaian sikap dan perbuatan dengan norma atau hukum batiniah kita, kehidupan moralitas hukum ini harus berjalan sesuai dengan hati manusia, sehingga menciptakan keseimbangan antara moral dan hukum yang menjadi kebiasaan baik untuk hidup manusia, begitupun sebaliknya jika moral dan hukum tidak seimbang maka norma atau hukum atas kebiasaan manusia yang baik tidak akan tercipta sehingga hal tersebut akan menimbulkan kekacauan dalam kehidupan bermasyarakat antar masyarakat⁴¹.

Kant berpendapat, ada perbedaan antara moral dan hukum. Sah menurut hukum, belum tentu sah menurut hukum moral. Sah menurut

³⁹ *Ibid*

⁴⁰ *Ibid*

⁴¹ *Ibid*

hukum, adalah suatu tindakan yang mempunyai kesesuaian atau tidak kesesuaian dengan hukum lahiriah. Akan tetapi tindakan tersebut belum dapat dikatakan mempunyai nilai moral, karena tindakan itu dapat dipengaruhi oleh keinginan, meskipun merupakan dorongan batin, misalnya rasa belas kasihan, rasa takut atau ingin mendapatkan keuntungan. Suatu tindakan bernilai moral apabila tindakan tersebut dilaksanakan karena orang merasa wajib dan karena adanya kesadaran untuk melaksanakan kewajiban. Juga tidak karena adanya tekanan dari luar ataupun karena adanya keinginan tertentu. Inilah yang dinamakan Kant moralitas.⁴²

Teori kepastian hukum yang dikemukakan Gustav Radbruch memiliki relevansi yang erat dengan penelitian ini, terutama dalam mengkaji tindakan pelaku usaha yang merugikan konsumen. Menurut Radbruch, hukum memiliki tiga nilai dasar: keadilan, kemanfaatan, dan kepastian hukum. Dari ketiganya, kepastian hukum menjadi unsur penting dalam menjamin bahwa hukum diterapkan secara konsisten dan dapat diprediksi, sehingga individu termasuk konsumen, mengetahui hak dan kewajiban mereka serta bagaimana hukum melindungi mereka.

Transaksi elektronik, kepastian hukum menjadi krusial karena sifat transaksi yang tidak melibatkan pertemuan langsung antara konsumen dan pelaku usaha. Konsumen hanya mengandalkan informasi digital yang diberikan, seperti deskripsi produk dan kebijakan layanan. Oleh karena itu,

⁴² *Ibid*

hukum harus mampu menjamin bahwa setiap pelanggaran oleh pelaku usaha, misalnya memproduksi barang yang cacat atau menyesatkan, akan dikenai sanksi sesuai aturan yang jelas dan tegas. Tanpa kepastian hukum, konsumen akan berada dalam posisi rentan, tidak tahu cara mendapatkan ganti rugi atau menuntut haknya ketika dirugikan.

Penelitian ini, melalui pendekatan teori Radbruch, bertujuan menguji apakah regulasi yang berlaku seperti Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dan Undang-undang (UU) Nomor 1 Tahun 2024 tentang Perubahan Kedua atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik, telah mampu memberikan kepastian hukum bagi konsumen, meliputi kejelasan prosedur pengaduan, transparansi dalam perjanjian elektronik, serta konsistensi dalam pemberian sanksi bagi pelaku usaha yang melanggar hukum. Jika hukum diterapkan secara samar atau tidak konsisten, maka nilai kepastian hukum menjadi lemah, sehingga keadilan dan kemanfaatan bagi konsumen pun ikut tergerus.

Teori kepastian hukum Gustav Radbruch menjadi fondasi teoretis yang penting untuk menganalisis sejauh mana hukum telah berfungsi melindungi konsumen dalam transaksi elektronik, tidak hanya sebatas aturan tertulis, tetapi juga dalam penerapannya di lapangan.

3. Teori Keadilan

Teori keadilan menurut Jeremy Bentham berakar pada prinsip utilitarianisme, di mana keadilan diukur dari sejauh mana suatu tindakan

atau kebijakan mampu menghasilkan kebahagiaan terbesar bagi jumlah orang terbanyak. Bagi Bentham, hukum dan kebijakan yang adil adalah yang memaksimalkan kesejahteraan kolektif. Keadilan tidak dilihat sebagai sesuatu yang inheren atau mutlak, melainkan bersifat konsekuensial artinya, baik buruknya suatu tindakan ditentukan oleh dampaknya terhadap kebahagiaan sosial⁴³.

Keadilan juga menjadi instrumen untuk mengatur masyarakat sedemikian rupa sehingga manfaat terbesar bisa dirasakan oleh mayoritas, meskipun kadang minoritas harus mengorbankan kepentingannya demi kepentingan umum.

Sebaliknya, teori keadilan John Rawls menawarkan pendekatan yang berbeda, berangkat dari kritik terhadap utilitarianisme Bentham dan beberapa konsep keadilan yang dikemukakan oleh Filsuf Amerika di akhir abad ke-20, John Rawls, seperti *A Theory of justice*, *Political Liberalism*, dan *The Law of Peoples*, yang memberikan pengaruh pemikiran cukup besar terhadap diskursus nilai-nilai keadilan.⁴⁴

John Rawls yang dipandang sebagai perspektif “*liberal-egalitarian of social justice*”, berpendapat bahwa:

Keadilan adalah kebijakan utama dari hadirnya institusi-institusi sosial (*social institutions*). Akan tetapi, kebijakan bagi seluruh masyarakat tidak dapat mengesampingkan atau menggugat rasa keadilan dari setiap orang yang telah memperoleh rasa keadilan. Khususnya masyarakat lemah pencari keadilan.⁴⁵

⁴³ Frederikus Fios, *Keadilan Hukum Jeremy Bentham Dan Relevansinya Bagi Praktik Hukum Kontemporer*, Jurnal HUMANIORA Vol.3 No.1 April 2018

⁴⁴ Pan Mohamad Faiz, “*Teori Keadilan John Rawls*”, dalam Jurnal Konstitusi, Volume 6 Nomor 1, 2009, hlm. 135

⁴⁵ *Ibid*, hlm 139

Secara spesifik, John Rawls mengembangkan gagasan mengenai prinsip-prinsip keadilan dengan menggunakan sepenuhnya konsep ciptaanya yang dikenal dengan “posisi asli” (*original position*) dan “selubung ketidaktahuan” (*veil of ignorance*).⁴⁶

Pandangan Rawls memposisikan adanya situasi yang sama dan sederajat antara tiap-tiap individu di dalam masyarakat. Tidak ada perbedaan status, kedudukan atau memiliki posisi lebih tinggi antara satu dengan yang lainnya, sehingga satu pihak dengan lainnya dapat melakukan kesepakatan yang seimbang, itulah pandangan Rawls sebagai suatu “posisi asli” yang bertumpu pada pengertian ekulibrium reflektif dengan didasari oleh ciri rasionalitas (*rationality*), kebebasan (*freedom*), dan persamaan (*equality*) guna mengatur struktur dasar masyarakat (*basic structure of society*).⁴⁷

Sementara konsep “selubung ketidaktahuan” diterjemahkan oleh John Rawls bahwa setiap orang dihadapkan pada tertutupnya seluruh fakta dan keadaan tentang dirinya sendiri, termasuk terhadap posisi sosial dan doktrin tertentu, sehingga membutuhkan adanya konsep atau pengetahuan tentang keadilan yang tengah berkembang. Dengan konsep itu Rawls menggiring masyarakat untuk memperoleh prinsip persamaan yang adil dengan teorinya disebut sebagai “*Justice as fairness*”.⁴⁸

⁴⁶ *Ibid*

⁴⁷ John Rawls, “*A Theory of Justice*, London: Oxford University press”, London: Oxford University press, 1973, yang sudah diterjemahkan dalam bahasa Indonesia oleh Uzair Fauzan dan Heru Prasetyo, *Teori Keadilan*, Yogyakarta : Pustaka Pelajar, 2006, Hlm. 90

⁴⁸ *Ibid*

Pandangan John Rawls terhadap konsep “posisi asli” terdapat prinsip-prinsip keadilan yang utama, diantaranya prinsip persamaan, yakni setiap orang sama atas kebebasan yang bersifat universal, hakiki dan kompitabel dan ketidaksamaan atas kebutuhan sosial, ekonomi pada diri masing-masing individu. Selain itu John Rawls menegaskan pandangannya terhadap keadilan bahwa program penegakan keadilan yang berdimensi kerakyatan haruslah memperhatikan dua prinsip keadilan, yaitu memberi hak dan kesempatan yang sama atas kebebasan dasar yang paling luas seluas kebebasan yang sama bagi setiap orang dan mampu mengatur kembali kesenjangan sosial ekonomi yang terjadi sehingga dapat memberi keuntungan yang bersifat timbal balik.⁴⁹

Keadilan menurut John Rawls adalah tidak adil mengorbankan hak dari satu atau beberapa orang hanya demi keuntungan ekonomis yang lebih besar bagi masyarakat secara keseluruhan. Sikap ini justru bertentangan dengan keadilan sebagai fairness, yang menuntut prinsip kebebasan yang sama sebagai basis yang melandasi pengaturan kesejahteraan sosial. Oleh karenanya pertimbangan ekonomis tidak boleh bertentangan dengan prinsip kebebasan dan hak yang sama bagi semua orang. Dengan kata lain, keputusan sosial harus dibuat atas dasar hak (*right based weight*) daripada atas dasar manfaat (*good based weight*). Hanya dengan itu keadilan sebagai fairness dapat dinikmati semua, dalam hal ini harus dipahami

⁴⁹ Teori Keadilan John Rawls, “*General Theory of Law and State*”, diterjemahkan oleh Rasisul Muttaqien, Bandung : Nusa Media, 2014, hlm 7

bahwa konsep kesamaan menurut John Rawls sebagai “kesetaraan kedudukan dan hak”, bukan dalam arti “kesamaan hasil” yang dapat diperoleh semua orang⁵⁰.

Keadilan tidak selalu berarti semua orang harus selalu mendapatkan sesuatu dalam jumlah yang sama, tanpa memerhatikan perbedaan-perbedaan yang secara objektif ada pada setiap individu orang.⁵¹ Salah satunya adalah keadilan terhadap konsumen dalam transaksi elektronik melalui *E commerce*, posisi yang lemah menunjukkan bahwa hubungannya antara pelaku usaha dan konsumen sering kali konsumen berada di kondisi dibawah kehendak pelaku usaha, maka untuk mewujudkan asas proporsionalitas ini peran negara sangat erat dalam mewujudkan proporsi yang seimbang antara para pihak. Wujud upaya pemerintah ini dengan memberikan bentuk perlindungan hukum terhadap konsumen dalam transaksi jual beli secara elektronik.

Teori keadilan Jeremy Bentham dan John Rawls memiliki relevansi kuat dalam penelitian ini, khususnya dalam mengkaji tindakan pelaku usaha yang merugikan konsumen.

Jeremy Bentham memandang keadilan melalui prinsip *utilitarianisme*, yaitu bahwa suatu tindakan dikatakan adil jika memberikan manfaat terbesar bagi jumlah orang terbanyak⁵². Dalam

⁵⁰ *Ibid*

⁵¹ Agus Yudha Hernoko, *Hukum Perjanjian Asas Proporsionalitas dalam Kontrak Komersial*. Jakarta: Kencana. 2014, hlm 55-58

⁵² Bentham, Jeremy. *An Introduction to the Principles of Morals and Legislation* Bathoche books, Kitchener, 2012, dikutip dalam Frederikus Fios, *Op Cit*

konteks transaksi elektronik, pendekatan ini dapat diterapkan untuk menilai kebijakan hukum yang bertujuan melindungi konsumen dari praktik curang pelaku usaha. Regulasi seperti UUPK dan ITE dirancang untuk memastikan bahwa kepentingan mayoritas konsumen terlindungi, misalnya melalui ketentuan transparansi informasi produk, hak untuk mengajukan komplain, serta mekanisme penggantian kerugian. Dengan demikian, hukum dianggap adil jika berhasil mencegah tindakan merugikan secara kolektif dan memaksimalkan kesejahteraan publik.

Sementara itu, John Rawls memperkenalkan teori keadilan sebagai keadilan distributif, yang menekankan prinsip kesetaraan hak dan perlindungan bagi mereka yang berada dalam posisi kurang beruntung⁵³. Dalam transaksi elektronik, konsumen sering kali berada dalam posisi yang lebih lemah dibandingkan pelaku usaha, baik dari segi akses informasi, kekuatan negosiasi, maupun kemampuan hukum. Prinsip *difference principle* Rawls menegaskan bahwa keadilan harus memihak kepada mereka yang paling rentan, dalam hal ini konsumen yang dirugikan akibat barang cacat atau praktik bisnis yang tidak adil. Penelitian ini menjadi penting untuk menguji apakah aturan hukum yang ada sudah memberikan perlindungan yang memadai bagi konsumen, serta memastikan bahwa kebijakan tersebut tidak hanya menguntungkan pelaku usaha atau *platform e-commerce* semata.

⁵³ Teori Keadilan John Rawls, “*General Theory of Law and State*”, diterjemahkan oleh Rasisul Muttaqien, Bandung : Nusa Media, 2014, hlm 51

Kedua teori ini saling melengkapi dalam memberikan kerangka analisis hukum. Bentham membantu mengukur sejauh mana regulasi berdampak positif secara luas bagi konsumen, sedangkan Rawls menjadi dasar untuk melihat bahwa hukum juga adil bagi individu atau kelompok konsumen yang paling terdampak. Dengan kata lain, penelitian ini tidak hanya bertujuan untuk memahami hukum melindungi konsumen secara umum, tetapi juga hukum berperan dalam mengoreksi ketimpangan kekuatan antara konsumen dan pelaku usaha dalam ekosistem transaksi elektronik.

F. Kerangka Konsep

1. Konsumen

Kata konsumen berasal dari bahasa Inggris yaitu *consumer*. Dalam bahasa Belanda, istilah konsumen disebut dengan *consument*. Konsumen secara harfiah adalah orang yang memerlukan, membelanjakan atau menggunakan; pemakai atau pembutuh. Istilah lain yang dekat dengan konsumen adalah “pembeli” (Inggris: *buyer*, Belanda: *koper*). Istilah *koper* ini dapat dijumpai dalam Kitab Undang-Undang Hukum Perdata. Pengertian konsumen secara hukum tidak hanya terbatas kepada pembeli. Bahkan, jika disimak secara cermat pengertian konsumen⁵⁴, di dalamnya tidak ada disebut kata pembeli.⁵⁵

⁵⁴ Pasal 1 angka 2 Undang Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

⁵⁵ Siahaan, *Hukum Perlindungan Konsumen dan Tanggung Jawab Produk*, Cet. ke-1, Bogor : Grafika Mardi Yuana, Bogor 2015, hlm. 23.

Peraturan perundang-undangan yang mengatur tentang perlindungan konsumen di Indonesia, menjelaskan istilah konsumen sebagai definisi yuridis formal ditemukan pada pasal 1 angka 2 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (selanjutnya disebut dengan UUPK). UUPK menyatakan “Konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan.”⁵⁶

Pengertian konsumen jelas lebih luas daripada pembeli. Luasnya pengertian konsumen dilukiskan secara sederhana oleh Mantan Presiden Amerika Serikat, John F. Kennedy yang mengatakan bahwa, “*Consumers by definition include us all.*” Pakar masalah konsumen di Belanda, Hondius, menyimpulkan para ahli hukum pada umumnya sepakat mengartikan konsumen sebagai pemakai produksi terakhir dari benda dan jasa (*uitendelijke gebruiker van goederen en diensten*). Dengan rumusan itu Hondius ingin membedakan antara konsumen bukan pemakai terakhir (konsumen antara) dengan konsumen pemakai terakhir⁵⁷.

Konsumen dalam arti luas mencakup pada kriteria itu, sedangkan konsumen dalam arti sempit hanya mengacu pada konsumen pemakai terakhir. Di Perancis, berdasarkan doktrin dengan yurisprudensi yang

⁵⁶ Zulham, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta : Kencana Prenada Media Group, 2013, hlm. 15.

⁵⁷ Mariam Darus Badrudzaman, *Perlindungan terhadap Konsumen Dilihat dari Sudut Pandang Perjanjian Baku (Standar)*, dalam BPHN. *Simposium Aspek-Aspek Hukum Perlindungan Konsumen*, Bandung : Binacipta, 1986, hlm. 57.

berkembang, konsumen diartikan sebagai : *“The person who obtains good or services for personal or family purposes.”* Artinya Orang yang memperoleh barang atau jasa untuk keperluan pribadi atau keluarga. Sedangkan di Spanyol pengertian konsumen didefinisikan secara lebih luas, yaitu *“Any individual or company who is the ultimate buyer or user of personal or real property, products, services, or activities, regardless oh whether the seller, supplier, or producer is a public or private entity, acting alone or collectively.* Artinya ”Setiap individu atau perusahaan yang merupakan pembeli atau pengguna akhir dari properti, produk, layanan, atau aktivitas pribadi atau nyata, terlepas dari apakah penjual, pemasok, atau produsen adalah entitas publik atau swasta, yang bertindak sendiri atau kolektif”.⁵⁸

Pengertian konsumen menurut Mariam Darus Badrudzaman dapat dibagi sebanyak 3 (tiga) macam yakni⁵⁹:

1. Konsumen secara umum adalah setiap orang yang mendapatkan barang atau jasa digunakan untuk tujuan tertentu;
2. Konsumen antara adalah setiap orang yang mendapatkan barang dan/jasa untuk digunakan dengan tujuan membuat barang/jasa lain atau untuk diperdagangkan (tujuan komersial);
3. Konsumen akhir adalah setiap orang alami yang mendapat dan menggunakan barang dan/atau jasa untuk tujuan memenuhi kebutuhan hidupnya pribadi, keluarga dan atau rumah tangga dan tidak untuk diperdagangkan kembali (non komersial).

⁵⁸ *Ibid*

⁵⁹ *Ibid*, hlm 15

Konsumen diartikan tidak hanya pada individu (orang), tetapi juga suatu perusahaan yang menjadi pembeli atau pemakai terakhir. Adapun yang menarik disini, konsumen tidak harus terikat dalam hubungan jual-beli sehingga dengan sendirinya konsumen tidak identik dengan pembeli. Rumusan-rumusan berbagai ketentuan itu menunjukkan sangat beragamnya pengertian konsumen, masingmasing ketentuan memiliki kelebihan dan kekurangan. Tampaknya perlakuan hukum yang lebih bersifar mengatur dengan diimbui perlindungan tersebut, merupakan pertimbangan tentang perlunya pembedaan dari konsumen itu. Pada umumnya, diperoleh di pasar-pasar konsumen, dan terdiri dari barang atau jasa yang umumnya digunakan di dalam rumah tangga masyarakat.⁶⁰

Disimpulkan bahwa konsumen memiliki cakupan yang luas dan tidak terbatas hanya pada pembeli. Berdasarkan berbagai perspektif hukum, baik nasional maupun internasional, konsumen mencakup setiap individu atau perusahaan yang menggunakan barang dan/atau jasa untuk keperluan pribadi, keluarga, atau rumah tangga, serta memperoleh barang atau jasa untuk tujuan non-komersial. Dalam hukum Indonesia, konsumen tidak diartikan semata-mata sebagai pembeli⁶¹, tetapi meliputi siapa saja yang memanfaatkan barang atau jasa yang tersedia di masyarakat. Klasifikasi konsumen menurut Mariam Darus Badrudzaman memperjelas

⁶⁰ *Ibid*

⁶¹ Pasal 1 angka 2 Undang Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

adanya tiga jenis konsumen, yaitu konsumen umum, konsumen antara, dan konsumen akhir⁶².

Kemudian Keragaman definisi konsumen di berbagai negara, seperti Perancis dan Spanyol, menunjukkan adanya perbedaan cara pandang, tetapi tetap mengarah pada prinsip perlindungan bagi pemakai terakhir barang atau jasa. Perlakuan hukum terhadap konsumen umumnya bertujuan untuk memberikan perlindungan, mengingat posisi konsumen sering kali lebih lemah dibandingkan pelaku usaha.

2. Barang

Barang atau komoditas dalam pengertian ekonomi adalah suatu objek fisik yang dapat dilihat dan disimpan atau jasa yang memiliki nilai. Nilai suatu barang akan ditentukan karena barang itu mempunyai kemampuan untuk dapat memenuhi kebutuhan atau keinginan pelanggan baik secara individu atau bisnis. Contoh barang adalah pakaian, makanan, minuman, komputer, dan telepon pintar.

Barang adalah produk fisik yang sifatnya sementara. Barang merupakan komoditas berwujud yang dijual oleh distributor atau penjual kepada pembeli atau konsumen. Sementara itu, jasa adalah kegiatan pekerjaan yang dilakukan oleh satu pihak untuk orang lain. Jasa bersifat tidak berwujud, namun memberikan kepuasan terhadap keinginan tertentu.⁶³

⁶² Mariam Darus Badrudzaman, *Op Cit*

⁶³ [https://izin.co.id/indonesia-business-tips//membedakan-produk-barang-dan-jasa-menyelami-perbedaan-dan-penjasannya/#:~:diakses pada tanggal 8 Maret 2025 pukul 14.00 Wib](https://izin.co.id/indonesia-business-tips//membedakan-produk-barang-dan-jasa-menyelami-perbedaan-dan-penjasannya/#:~:diakses%20pada%20tanggal%208%20Maret%202025%20pukul%2014.00%20Wib)

Barang menurut beberapa ahli juga memberikan definisi yang berbeda mengenai barang dan jasa. Misalnya, Fandy Tjiptono, seorang dosen senior di School of Business, Monash University Malaysia, mendefinisikan barang sebagai produk yang memiliki wujud fisik yang dapat dilihat, disentuh, dirasakan, dan diperlakukan secara fisik⁶⁴. Sedangkan barang menurut Ginting adalah produk yang terdiri atas aktivitas, manfaat yang ditawarkan untuk dijual.⁶⁵ Sedangkan menurut Kotler disebut “product” (produk) ialah segala sesuatu yang dapat ditawarkan kepada pasaran untuk diperhatikan, dibeli, digunakan atau dikonsumsi; istilah produk mencakupi benda-benda fisik, jasa, jasa, kepribadian, tempat-tempat, organisasi dan ide-ide.⁶⁶

Perbedaan barang dan jasa dapat dilihat dari hasil atau contoh yang diberikan. Contohnya, perusahaan yang memproduksi barang dapat menghasilkan barang elektronik, alat tulis, pakaian, dan sebagainya, sementara bisnis yang menawarkan jasa dapat berupa asuransi, perbankan, transportasi, dan lain-lain.

3. Transaksi Elektronik / *E - Commerce*

Istilah internet sekarang ini dikenal pula istilah cyberspace, yang biasanya diterjemahkan ke Bahasa Indonesia sebagai dunia maya. Istilah *Cyberspace* ini sebenarnya merupakan istilah lain dari *internet*. *Dewasa*

⁶⁴ *Ibid*

⁶⁵ Ginting, *Manajemen Pemasaran*. Bandung: Yrama Widya, 2017, hlm 90.

⁶⁶ Kotler dan Keller, *Manajemen Pemasaran*. Jilid I. Edisi Ke 13. Jakarta: Erlangga, 2014, hlm 3

ini, teknologi informasi berkenaan dengan cyberspace (dunia maya) telah digunakan di banyak sektor kehidupan. Menurut Wiradipradja⁶⁷:

Sistem informasi dan teknologinya telah digunakan di banyak sector kehidupan, mulai dari perdagangan/bisnis (*electronic commerce/ecommerce*) pendidikan (*electronic education*), kesehatan (*tele-medicine*), telekarya, transportasi, industri, pariwisata, lingkungan sampai ke sector hiburan, bahkan sekarang timbul pula untuk bidang pemerintahan (*egovernment*).”

Kemudian Peter Scisco mendefinisikan Transaksi Elektronik Transaksi Elektronik / *E – Commerce* yaitu:⁶⁸

“Electronic Commerce or e-commerce, the exchange of goods and services by means of the internet or other computer networks. E-commerce follows the same basic principles as traditional commerce – that is, buyers and sellers come together to exchange goods for money. But rather than conducting business in the traditional way – in stores and other “brick and mortar” buildings or through mail order catalogs and telephone operators – in ecommerce buyer and sellers transact business over networked Computers.” Electronic Commerce atau e-commerce, pertukaran barang dan jasa menggunakan Internet atau jaringan komputer lainnya. E-commerce mengikuti prinsip – prinsip dasar yang sama dengan perdagangan tradisional yaitu, pembeli dan penjual datang bersama – sama guna saling menukarkan barang – barang untuk uang. Tetapi tidak sebagaimana melakukan bisnis dalam cara tradisional – dalam toko – toko dan gedung – gedung “yang terbagi atas unit dan kelompok” atau melalui katalog surat pesanan dan operator telepon – dalam e-commerce pembeli dan penjual melakukan transaksi bisnis melalui jaringan komputer.

Istilah *cyberspace* atau dunia maya merupakan bagian dari internet yang kini digunakan di berbagai sektor kehidupan, seperti perdagangan (*e-commerce*), pendidikan, kesehatan, dan pemerintahan (*e-government*). *E-commerce* adalah pertukaran barang dan jasa melalui internet, mengikuti

⁶⁷ Wiradipradja, *Perspektif Hukum Internasional tentang Cyber Law*, Suatu Pengantar, Jakarta : Elips 11, 2022, hlm.88.

⁶⁸ Peter Scisco, *Electronic Commerce dalam Microsoft, Microsoft Encarta Reference* Jakarta : Library 2003, hlm. 19.

prinsip perdagangan tradisional tetapi menggunakan jaringan komputer sebagai perantara transaksi. Dengan perkembangan ini, teknologi informasi memainkan peran penting dalam memfasilitasi aktivitas ekonomi dan sosial secara digital.

4. Pelaku Usaha

Istilah pelaku usaha merupakan pengertian yuridis dari istilah produsen.⁶⁹ Pengertian pelaku usaha juga telah dirumuskan secara khusus dalam UUPK yaitu⁷⁰:

“Pelaku usaha adalah setiap orang perseorangan atau badan usaha, baik yang berbentuk badan hukum maupun bukan badan hukum yang didirikan dan berkedudukan atau melakukan kegiatan dalam wilayah hukum Negara Republik Indonesia, baik sendiri maupun bersama-sama melalui perjanjian menyelenggarakan kegiatan usaha berbagai bidang ekonomi”.

Pengertian pelaku usaha di atas cukup luas karena meliputi grosir, leveransir, pengecer dan sebagainya. Pengertian pelaku usaha yang bermakna luas tersebut, akan memudahkan konsumen menuntut ganti kerugian. Konsumen yang dirugikan akibat penggunaan produk tidak begitu kesulitan dalam menemukan kepada siapa tuntutan diajukan, karena banyak pihak yang dapat digugat.⁷¹

Istilah - istilah *pelaku usaha* dalam UUPK merupakan pengertian yuridis dari *produsen* dan memiliki cakupan luas, meliputi perseorangan atau badan usaha, baik berbadan hukum maupun tidak, yang menjalankan kegiatan ekonomi di Indonesia. Dengan definisi yang luas ini, konsumen

⁶⁹ Siahaan, *op. cit.*, hlm 26.

⁷⁰ Pasal 1 ayat (3) Undang Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

⁷¹ Siahaan, *op. cit*

yang dirugikan memiliki kemudahan dalam mengajukan tuntutan ganti rugi karena terdapat banyak pihak yang dapat dimintai pertanggungjawaban, sehingga memperkuat perlindungan hukum bagi konsumen.

G. Metode Penelitian

1. Spesifikasi penelitian

Penelitian ini memiliki *spesifikasi* penelitian *deskriptif analisis* dengan tipe penelitian yang digunakan adalah penelitian normatif yaitu suatu prosedur penelitian ilmiah untuk menemukan kebenaran berdasarkan logika keilmuan hukum dari sisi normatifnya. Logika keilmuan yang ajeg dalam penelitian hukum normatif dibangun berdasarkan disiplin ilmiah dan cara-cara kerja ilmu hukum normatif, yaitu ilmu hukum yang objeknya hukum itu sendiri⁷². Seperti dituliskan oleh Sudikno Mertokusumo, objek ilmu hukum adalah hukum yang terutama terdiri atas kumpulan peraturan-peraturan hukum yang tampaknya bercampur aduk merupakan chaos: tidak terbilang banyaknya peraturan-perundang-undangan yang dikeluarkan setiap tahunnya. Ilmu hukum (normatif) tidak melihat hukum sebagai sesuatu yang chaos atau mass of rules tetapi melihatnya sebagai suatu *structured whole of system*⁷³

Penelitian normatif adalah penelitian hukum yang meletakkan hukum sebagai sebuah bangunan sistem norma. Sistem norma yang

⁷² Aarce Tehupeiory, *Bahan Ajar Metode Penelitian Hukum*, Jakarta : UKI Press, 2021, hlm 55

⁷³ *Ibid*, hlm 55

dimaksud adalah mengenai asas-asas, norma, kaidah dari peraturan perundangan, perjanjian serta doktrin (ajaran).

Penelitian ini dilakukan terhadap data yang bersifat sekunder seperti peraturan perundang-undangan, jurnal ilmiah, buku-buku hukum berkaitan dengan hukum perjanjian kerjasama dan keagenan.⁷⁴ Kemudian *deskriptif analisis* yang dimaksud adalah menggambarkan kenyataan tentang keadaan yang sebenarnya mengenai penelitian ini. dan menganalisis ketentuan-ketentuan hukum maupun teori-teori hukum yang berhubungan dengan penelitian ini.⁷⁵ Yaitu mengenai kerugian konsumen yang berkaitan dengan pembelian barang melalui transaksi sistem elektronik akibat tindakan pelaku usaha, yang dikaitkan juga dengan penerapan Undang Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

2. Pendekatan Penelitian

Pendekatan penelitian pada penelitian ini adalah menggunakan beberapa pendekatan antara lain : ⁷⁶:

a. Pendekatan perundang-undangan (*statute approach*),

Pendekatan perundang-undangan dilakukan dengan menelaah semua undang-undang dan regulasi yang bersangkut paut dengan iu hukum yang diketengahkan. Pendekatan perundang-undangan

⁷⁴ Made Pasek Diantha, *Metodologi Penelitian Hukum Normatif dalam Jutifikasi Teori Hukum*, Jakarta : Prenada Media Group, 2018, hlm 82-89.

⁷⁵ Johnny Ibrahim, *Teori dan Metodologi Penelitian Hukum Normatif*, Malang : Bayumedia Publising, 2012, hlm 30.

⁷⁶ Dyah Ochtorina Susantim, *Penelitian Hukum*, Jakarta : Sinar Grafika, 2014, hlm 110-131

dilakukan dalam rangka penelitian hukum untuk kepentingan praktis maupun penelitian hukum untuk kepentingan akademis. Dalam hal ini adalah Undang Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan konsumen

b. Pendekatan kasus (*case approach*),

Pendekatan kasus dilakukan untuk mempelajari penerapan norma-norma atau kaidah hukum yang dilakukan dalam praktik hukum. Menurut Peter Mahmud Marzuki⁷⁷, kegunaan pendekatan kasus bukan saja karena *ratio decidendi*-nya adalah penafsiran atau penghalusan hukum, melainkan juga dalam hal undang-undang tidak mengaturnya.

c. Pendekatan Perbandingan (*comparative approach*)

Pendekatan perbandingan adalah dengan melakukan perbandingan hukum dengan membandingkan Lembaga hukum dari system hukum yang satu dengan Lembaga hukum lainnya, atau kurang lebih sama dari system hukum, sehingga dapat ditemukan unsur unsur persamaan, tetapi unsur perbedaan dari kedua system hukum tersebut, selain itu dilakukan juga dengan membandingkan undang undang satu negara dengan negara Malaysia, salah satunya adalah Undang Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

⁷⁷ Peter Mahmud Marzuki, *Penelitian Hukum*, Jakarta : Prenada Media Group, 2014, hlm 119

Beberapa pendekatan ini digunakan karena dalam penelitian yuridis normative, merupakan penelitian hukum yang meletakkan sebuah sistem norma yang memuat asas-asas, norma kaidah dari peraturan perundang-undangan, putusan pengadilan dan doktrin, sebagaimana disampaikan oleh Peter Mahmud Marzuki yaitu penelitian yuridis normative dalam pendekatan adalah suatu proses untuk menemukan suatu aturan hukum, prinsip hukum maupun doktrin hukum untuk menjawab permasalahan hukum yang dihadapi atau penelitian hukum yang memiliki tujuan untuk mempelajari penerapan norma norma atau kaidah hukum yang dilakukan dalam praktik hukum.”⁷⁸ Penelitian hukum ini dilakukan untuk menghasilkan argumentasi, teori atau konsep baru sebagai referensi dalam menyelesaikan masalah yang dihadapi dalam usulan penelitian ini.

3. Jenis dan sumber data

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data sekunder yaitu data yang digunakan untuk menjawab permasalahan yang ada dalam penelitian ini melalui studi kepustakaan.⁷⁹, dengan sumber bahan hukum sebagai berikut:

a. Bahan Hukum Primer

Bahan hukum primer adalah bahan hukum yang bersifat autoritatif yang artinya mempunyai otoritas⁸⁰. Dalam hal ini bahan

⁷⁸ *Ibid*, hlm 35

⁷⁹ Soerjono Soekamto, *Pengantar Penelitian hukum*, Jakarta : Universitas Indonesia, 2014, hlm 10

⁸⁰ Peter Mahmud Marzuki, *Op Cit*, hlm 93

yang terdiri atas peraturan perundang-undangan⁸¹, catatan-catatan resmi, atau risalah dalam pembuatan peraturan perundang-undangan dan putusan-putusan hakim,⁸² diantaranya sebagai berikut:

- 1) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945.
 - 2) Undang Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.
 - 3) Undang Undang Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2024 Tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi Dan Transaksi Elektronik
 - 4) Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2022 Tentang Perubahan Kedua atas Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2011 Pembentukan Peraturan Perundang-Undangan.
 - 5) Peraturan Pemerintah Nomor 71 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik.
- b. Bahan Hukum Sekunder

Bahan hukum sekunder yaitu berupa semua publikasi tentang hukum yang bukan merupakan dokumen resmi. Publikasi meliputi buku-buku teks, jurnal-jurnal hukum, dan komentar-komentar atas putusan. Bahan-bahan hukum sekunder yang berupa buku-buku hukum ini harus relevan dengan topik penelitian.⁸³yaitu mengenai

⁸¹ Aarce Tehupeior, *Op Cit*, hlm 90

⁸² *Ibid*,

⁸³ Soerjono Soekanto dan Sri Mamudji, *Penelitian Hukum Normatif : Suatu Tinjauan Singkat*, Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2007, hlm. 13-14

kerugian konsumen yang berkaitan dengan pembelian barang melalui transaksi sistem elektronik akibat tindakan pelaku usaha.

c. Bahan Hukum Tersier

Bahan hukum tertier, yaitu bahan yang memberikan petunjuk maupun penjelasan terhadap bahan hukum primer dan sekunder. seperti: kamus, ensiklopedi dan seterusnya.⁸⁴

4. Teknik Pengumpulan Data

Dalam Penelitian ini peneliti melaksanakan pengumpulan data sebagai penunjang usulan penelitian disertasi ini meliputi studi dokumen atau bahan pustaka, dan wawancara atau interview.⁸⁵ Teknik pengumpulan data melalui studi kepustakaan, yaitu mengkaji peraturan perundang-undangan, buku-buku literatur, karya tulis dari ahli hukum, dan wawancara merupakan hal yang memberikan suatu rumusan yang sederhana, dengan menyatakan bahwa wawancara melibatkan orang-orang yang melakukan komunikasi. Salah satu fungsi dari berbicara dengan pihak lain adalah kebutuhan untuk mengemukakan ide-ide, perasaan, sikap dan pertanyaan-pertanyaan

5. Teknik Analisa Data

Data yang diperoleh dalam penelitian ini dianalisis dengan menggunakan metode *kualitatif*,⁸⁶ yaitu metode analisis data dengan cara

⁸⁴ Bambang Waluyo, *Penelitian Hukum Dalam Praktek*, Jakarta : Sinar Grafika, 2002, hlm. 23.

⁸⁵ Soerjono Soekanto dan Sri Mamudji, *Op Cit*.

⁸⁶ Abdulkadir Muhammad, *Hukum dan Penelitian Hukum*. Cet. 1, Bandung : Citra AdityaBakti, 2004, hlm 50

mengelompokkan dan menseleksi data yang diperoleh dari penelitian lapangan menurut kualitas dan kebenarannya kemudian disusun secara sistematis, yang selanjutnya dikaji dengan metode berfikir secara *deduktif* dihubungkan dengan teori-teori dari studi kepustakaan (data sekunder), kemudian dibuat kesimpulan yang berguna untuk menjawab rumusan masalah dalam penelitian ini. Hasil analisis tersebut di paparkan secara *deskriptif*,⁸⁷ yaitu cara menggambarkan keadaan sebenarnya di lapangan sehingga diperoleh uraian hasil penelitian yang bersifat *deskriptif-kualitatif* yang nantinya akan diperoleh arti dan kesimpulan untuk menjawab permasalahan.

6. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian disertasi ini disesuaikan dengan topik/judul disertasi, karena itu peneliti akan lebih fokus di wilayah Jabodetabek. Pilihan ini didasarkan pada topik disertasi, khususnya sengketa konsumen dengan pelaku usaha yang secara faktual terjadi wilayah Jabodetabek.

H. Orsinilitas Penelitian

Dalam penelitian disertasi ini, peneliti menggunakan 3 (tiga) disertasi pembandingan. Hal ini dimaksudkan, bahwa disertasi yang ditulis ini merupakan baru dan belum pernah dikaji oleh peneliti lain. Adapun judul disertasi pembandingan memiliki kemiripan dengan disertasi yang dikaji oleh peneliti,

⁸⁷ *Ibid*

tetapi yang berbeda adalah pada perumusan masalah dan temuannya atau kesimpulannya, Adapun disertasi pembeding tersebut, antara lain:

1. Tukinah, *Rekonstruksi Pengaturan Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Dalam Transaksi Onlineshop*. Disertasi pada Program Doktor Ilmu Hukum, Fakultas Hukum Universitas Islam Sultan Agung, 2020, Masalah yang dikaji mengenai 1) penerapan pengaturan hukum bagi konsumen dalam bertransaksi *online shop (e commerce)* belum berkeadilan, 2) kelemahan-kelemahan pengaturan perlindungan hukum bagi konsumen dalam transaksi *online shop (e commerce)* saat ini dan 3) *rekonstruksi* pengaturan perlindungan Hukum bagi konsumen dalam transaksi *online shop (e commerce)* yang berbasis nilai keadilan bermartabat. Dengan hasil penelitian bahwa Transaksi Jual Beli melalui internet merupakan suatu hubungan hukum didalamnya ada bentuk perjanjian Kontrak Elektronik Transaksi Onlineshop hanya memihak pada pelaku Usaha , tidak menyentuh Pada Perlindungan Konsumen *E commerce*. Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen untuk perdagangan konvensional dan Undang-undang No 11 Tahun 2008 Tentang ITE serta perubahan UU ITE Nomor 19 Tahun 2016 dan Masih lemahnya Undang Undang tersebut, yang belum bisa menyelesaikan masalah bagi konsumen. Masih adanya kekosongan pengaturan Perundang-undangan tentang *E commerce*.⁸⁸

⁸⁸ Tukinah. *Rekonstruksi Pengaturan Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Dalam Transaksi Onlineshop*. Disertasi pada Program Doktor Ilmu Hukum, Fakultas Hukum Universitas Islam Sultan Agung, 2020, hlm ix

2. Herwastoeti, *Rekonstruksi Perlindungan Konsumen dalam Penyelesaian Sengketa Perbankan mewujudkan Kepastian Hukum Yang Berkeadilan Substantif*, Disertasi pada Program Doktor Ilmu Hukum, Fakultas Hukum Universitas Sebelas Maret, 2019, Masalah yang dikaji mengenai 1) Perlindungan terhadap konsumen dalam penyelesaian sengketa perbankan dari Perspektif Kepastian Hukum yang berkeadilan substantif dan 2) Konstruksi baru/ideal dalam penyelesaian sengketa perbankan yang dapat mewujudkan Kepastian Hukum yang berkeadilan substantif. Dengan Hasil Penelitian Hasil penelitian menunjukkan Pertama : Faktor ketidakpastian hukum dalam penyelesaian sengketa perbankan, ada 3 faktor jika dianalisis dari teori sistem hukum dari Friedman. 1) Substansi hukum, ada kelemahan dari UU OJK, UU Perlindungan Konsumen maupun Peraturan OJK. 2) Struktur hukum, belum terbentuknya LAPSPI di daerah sehingga penyelesaian sengketa perbankan secara non litigasi, konsumen membawa ke BPSK, yang mana BPSK dalam memeriksa pengaduan konsumen seringkali melanggar norma dan asas hukum, misalnya membatalkan perjanjian, tetap memeriksa dan memutuskan sengketa antara konsumen dan bank walaupun lembaga perbankan tidak hadir sehingga kemudian Bank mengajukan keberatan di PN dan oleh MA putusan BPSK dibatalkan dan BPSK dianggap tidak berwenang. Selain OJK kurang optimal dalam pengawasan juga diketahui OJK di daerah, struktur perlindungan konsumen dan pengawasan operasional bank menjadi satu dan laporan dari bank ke OJK hanya formalitas belaka.

3) Budaya hukum, dalam pengertian pemahaman konsumen terhadap hak-hak konsumen maupun penyelesaian non litigasi sangat kurang hal ini karena program dan kebijakan OJK hanya terfokus pada layanan dan produk perbankan saja. Oleh karena itu perlu dilakukan rekonstruksi yang ideal yaitu dengan melakukan : 1) Pembaharuan Hukum (Law Reform) Pada Substansi Hukum (Legal Substance) dengan melakukan penguatan PERMA No. 2 Tahun 2005 (Litigasi) dan Revisi POJK No. 01/POJK.07/2014 (Non-Litigasi); 2) Memberdayakan Eksistensi Struktur Hukum (Legal Structur) Secara Non Litigasi. Pembentukan LAPSI di Daerah dan Pengawasan oleh OJK lebih optimal; 3) Membangun Budaya Hukum (Legal Culture) melalui Edukasi Dan Sosialisasi Penyelesaian Sengketa Di Luar Pengadilan (Non Litigasi)⁸⁹

3. Abdul Halim Barkatullah, *Perlindungan Hukum Bagi Konsmen Dalam Transaksi E-Commerce Lintas Negara Di Indonesia*, Disertasi pada Program Doktor Ilmu Hukum, Fakultas Hukum Universitas Islam Indonesia Tahun 2016. Masalah yang dikaji adalah mengenai 1) konsumen dalam *transaksi e-commerce* lintas negara secara hukum berada dalam posisi tawar yang lemah, 2) peraturan perlindungan hukum bagi konsumen dalam hukum nasional dan internasional telah memberikan jaminan bagi konsumen dalam *transaksi e-commerce* lintas negara dan 3) Bentuk perlindungan hukum apa yang dapat ditawarkan bagi konsumen

⁸⁹ Herwastoeti, *Rekonstruksi Perlindungan Konsumen dalam Penyelesaian Sengketa Perbankan mewujudkan Kepastian Hukum Yang Berkeadilan Substantif*, Disertasi pada Program Doktor Ilmu Hukum, Fakultas Hukum Universitas Sebelas Maret, 2019, hlm xi

dalam transaksi e-commerce lintas negara di Indonesia. Hasil penelitian menunjukkan bahwa konsumen mempunyai posisi tawar yang lemah jika dibandingkan dengan pelaku usaha. Dengan berkembangnya cara transaksi e-commerce, apalagi jika transaksi itu dilakukan lintas negara semakin memperlemah posisi tawar konsumen. Kelemahan posisi tawar konsumen dalam transaksi e-commerce lintas negara disebabkan karena konsumen e-commerce lintas negara menghadapi berbagai permasalahan hukum dalam transaksi. Konsumen dalam transaksi e-commerce lintas negara yang berada dalam posisi tawar yang lemah memerlukan perlindungan hukum dalam bentuk intervensi negara dalam transaksi, yang telah dilakukan di berbagai negara untuk memberikan perlindungan hukum bagi konsumen dalam transaksi e-commerce. Selain perlindungan hukum dalam hukum nasional, institusi internasional seperti UNCITRAL, OECD, dan WTO, yang memberikan usulan atau saran bagi negara perlunya memberikan perlindungan hukum bagi konsumen e-commerce, dalam bentuk *UNCITRAL Model Law, Guidelines on Consumer Protection OECD, dan Declaration on Global Electronic Commerce* WTO. Namun, upaya perlindungan hukum bagi konsumen transaksi e-commerce lintas negara dalam hukum nasional dan internasional belum memberikan perlindungan hukum yang maksimal dan komprehensif terhadap hak-hak konsumen. Peran negara untuk memberikan perlindungan hukum dalam transaksi e-commerce lintas negara ada keterbatasan tidak seperti perlindungan hukum bagi konsumen di "dunia

nyata". Intervensi negara yang dapat dilakukan terhadap perlindungan hukum bagi konsumen dalam transaksi *e-commerce* lintas negara, mencakup aspek nasional dan internasional dengan menghilangkan kendala-kendala hukum dan memberikan pengaturan dalam transaksi, serta memberikan fasilitas dalam bentuk pengaturan terhadap upaya perlindungan hukum bagi konsumen yang diberikan oleh pelaku usaha (*self-regulation*) dan konsumen sendiri⁹⁰.

Ketiga penelitian terdahulu, dibandingkan dengan penelitian ini, terdapat kemiripan tema, namun berbeda dalam fokus, rumusan masalah, dan temuan, sebagaimana tabel 1.2 sebagai berikut:

Tabel 1.2
Perbandingan Penelitian Terdahulu

Perbedaan	Penelitian ini	Ketiga Disertasi Pembanding
Spesifik penelitian	Penipuan & kecurangan dalam Transaksi Elektronik barang/jasa.	Kajian umum regulasi e-commerce, sengketa perbankan, atau transaksi lintas negara.
Objek dan Isu Pokok	Posisi hukum konsumen yang dirugikan secara aktual oleh tindakan fraud/ pemalsuan.	Kelemahan regulasi atau sistem penyelesaian sengketa, bukan pada praktik fraud secara langsung.
Aspek Kritis	Berfokus pada aspek perlindungan riil di lapangan dari kejahatan siber konsumen.	Lebih menitikberatkan pada rekonstruksi regulatif, kelembagaan, atau hubungan antar yurisdiksi.

⁹⁰ Abdul Halim Barkatullah, *Perlindungan Hukum Bagi Konsltmen Dalam Transaksi E-Commerce Lintas Negara Di Indonesia*, Disertasi pada Program Doktor Ilmu Hukum, Fakultas Hukum Universitas Islam Indonesia Tahun 2016, hlm xvi

Perbedaan	Penelitian ini	Ketiga Disertasi Pembanding
Kebaruan Novelty)	Mengisi celah yang belum dibahas secara spesifik, yaitu kajian yuridis perlindungan konsumen dari penipuan/kecurangan dalam transaksi online, melalui pembentukan Omnibus Law Perlindungan Konsumen menyatukan berbagai regulasi untuk mengatasi tumpang tindih, kekosongan hukum transaksi elektronik, dan menyederhanakan birokrasi.	Fokusnya belum menyentuh secara langsung kasus fraud atau deception dalam sistem e-commerce lokal.

Tabel 1.2 menunjukkan bahwa dibandingkan ketiga disertasi tersebut, penelitian ini menghadirkan kebaruan karena secara khusus mengkaji perlindungan hukum terhadap konsumen dalam menghadapi praktik penipuan dan kecurangan oleh pelaku usaha dalam sistem transaksi elektronik domestik, sebuah aspek yang belum menjadi fokus utama dalam penelitian-penelitian sebelumnya. Penelitian ini tidak hanya menelaah dari sisi normatif, tetapi juga mengkaji efektivitas perlindungan hukum yang tersedia serta tantangan penegakan hukumnya dalam praktik perdagangan elektronik di Indonesia melalui pembentukan Undang *Omnibus Law* Perlindungan Konsumen yaitu undang-undang yang menggabungkan beberapa peraturan perundang-undangan menjadi satu undang-undang baru. Konsep ini digunakan untuk mengatasi tumpang tindih regulasi, kekosongan hukum khususnya Perlindungan konsumen dalam sistem transaksi elektronik dan mempermudah birokrasi.

I. Sistematika Penelitian

BAB I : PENDAHULUAN

Dalam Bab I, menguraikan mengenai latar belakang masalah, Rumusan masalah, tujuan penelitian, kegunaan penelitian, Kerangka Pemikiran, Metode Penelitian, Orisinilitas Penelitian dan Sostematika Penelitian

BAB II : BENTUK PERLINDUNGAN HUKUM KONSUMEN TERHADAP PEMBELIAN BARANG MELALUI SISTEM TRANSAKSI ELEKTRONIK YANG DIPEROLEH DARI PELAKU USAHA DALAM MENJUAL BARANG YANG MERUGIKAN KONSUMEN

Dalam Bab II, menguraikan, menganalisa serta menjelaskan mengenai perlindungan yang diberikan melalui bentuk perlindungan konsumen secara preventif dan refresip juga termasuk perlindungan dalam penyelesaian sengketa sebagaimana diatur dalam peraturan perundang undangan yang berkaitan dengan sengketa konsumen dalam bertransaksi elektronik melalui *e commerce*

BAB III : KONSUMEN DALAM PEMBELIAN BARANG MELALUI SISTEM TRANSAKSI ELEKTRONIK BERADA PADA POSISI YANG LEMAH

Dalam BAB III menguraikan, menganalisa serta menjelaskan mengenai faktor penyebab konsumen dalam bertransaksi elektronik berada pada posisi yang lemah.

BAB IV : UPAYA HUKUM KONSUMEN TERHADAP PELAKU USAHA YANG TIDAK MEMBERIKAN TANGGAPAN ATAS KERUGIAN DALAM PEMBELIAN BARANG MELALUI SISTEM TRANSAKSI ELEKTRONIK

Dalam bab IV menguraikan, menemukan dan menganalisa mengenai upaya konsumen yang tidak memberikan tanggapan atas kerugian yang dialaminya

BAB V : PENUTUP

Bab ini merupakan bagian akhir dari penelitian ini yang berisi kesimpulan dan saran.