

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Perkembangan globalisasi saat ini yang semakin canggih, ada berbagai macam kemudahan untuk melakukan transaksi secara online, yang juga dikenal sebagai transaksi elektronik. Konsumen dan pelaku usaha yang membeli dan menjual barang di satu platform secara online dengan mudah dan cepat. Jual beli merupakan salah satu cara untuk memenuhi kebutuhan manusia. Namun pada masa lalu, jual beli lebih banyak dilakukan di tempat-tempat tertentu, seperti tempat berkumpulnya pembeli dan penjual yang melakukan kegiatan tawar-menawar. Seperti: supermarket, pasar, pusat perbelanjaan dan pusat perbelanjaan lainnya. Namun saat ini baik di Indonesia maupun di dunia, masyarakat lebih banyak melakukan transaksi secara online, transaksi elektronik atau istilah lainnya e-commerce adalah transaksi antara penjual dan pembeli secara online melalui internet, tidak ada pertemuan langsung antara pembeli dan penjual.

Salah satu bagian bidang teknologi informasi yang tumbuh paling cepat adalah Internet. Kemunculan media online merupakan dampak dari perkembangan teknologi khususnya di bidang komunikasi. Awalnya, Internet hanya digunakan sebagai media penyebaran informasi dan sarana pembelajaran. Namun di era sekarang ini, Internet telah merambah ke

bidang lain, salah satunya perekonomian, sehingga muncul istilah transaksi elektronik .¹

Perkembangan transaksi online di Indonesia saat ini sangat pesat, dengan banyaknya konsumen yang mulai menggunakan teknologi untuk berbelanja online. E-commerce atau perdagangan elektronik merupakan sistem transaksi online yang menggunakan media digital, yang terdiri dari sistem store/marketplace, penjual dan pembeli, payment gateway, dan jasa pengiriman.

Tantangan perlindungan konsumen dalam transaksi online meliputi berbagai aspek, seperti penegakan hukum yang tidak memadai, sumber daya terbatas, kurangnya kesadaran konsumen, penipuan siber, iklan yang menipu, produk palsu, dan mekanisme penanganan keluhan yang tidak memadai. Penegakan hukum yang tidak memadai adalah tantangan utama dalam perlindungan konsumen di era digital, yang dapat disebabkan oleh kesesuaian undang-undang perlindungan konsumen dengan perkembangan teknologi dan pasar digital. Sumber daya yang terbatas, seperti tenaga kerja dan infrastruktur, dapat mengganggu penegakan hukum yang efektif. Kurangnya kesadaran konsumen dapat menjadi tantangan dalam perlindungan konsumen, karena konsumen yang tidak memiliki kesadaran akan lebih mudah mengalami kerugian.²

¹ Ainul Yaqin, *Akibat Hukum Wanprestasi Dalam Jual Beli Online Menurut Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik*. Jurnal Dinamika Hukum, 2019, Vol 25, No.6

² Irsan Rahman, Riezka Eka Mayasari, and Tia Nurapriyanti. "Hukum Perlindungan Konsumen di Era E-Commerce: Menavigasi Tantangan Perlindungan Konsumen dalam Lingkungan Perdagangan Digital." *Jurnal Hukum Dan HAM Wara Sains* 2.08 (2023): 683-691.

Asas itikad baik dalam transaksi online adalah penting karena memastikan bahwa semua belanja online yang dilakukan melalui media digital terjadi dengan transparansi, kepercayaan, dan kesadaran yang tinggi. Asas itikad baik dapat mengurangi tantangan-tantangan yang sering terjadi dalam transaksi online, seperti penipuan, kekurangan informasi, dan kerugian konsumen. Asas itikad baik menjadi penting didalam pembuatan didalam suatu perjanjian jual beli online, karena pada dasarnya pihak konsumen harus mendapatkan informasi yang sejelas-jelasnya terkait dengan barang yang ditawarkan oleh pihak online shop dan pihak online shop harus dengan itikad baik dengan menjelaskan secara rinci/detail terkait barang yang akan dibeli oleh pihak konsumen. Asas itikad baik ini memiliki peran yang sangat penting (fundamental) didalam pembuatan suatu perjanjian, termasuk didalam perjanjian jual beli online guna dapat meminimalisir kemungkinan terjadinya praktek penipuan dan wanpresatasi didalam transaksi jual beli online.³

Asas Itikad baik merupakan sebuah asas yang terkandung dalam sebuah perjanjian hal tersebut diatur dalam pasal 1338 alinea ke (3) KUHPerdara “Suatu perjanjian harus dilaksanakan dengan itikad baik.” Itikad baik (*good faith*) dalam sebuah perjanjian merupakan prinsip yang sangat penting, di mana perjanjian yang dibuat harus berlandaskan pada norma-norma yang adil sehingga tidak menguntungkan satu pihak dan merugikan pihak lainnya. Kewajiban para pihak dalam proses negosiasi dan

³ Rafni Suryaningsih Harun, Weny A. Dunga, and Abdul Hamid Tome. "Implementasi Asas Itikad Baik Dalam Perjanjian Transaksi Jual Beli Online." *Jurnal Legalitas* 12.2 (2019): 94-103.

penyusunan perjanjian adalah untuk bertindak dengan itikad baik. Hal ini berarti bahwa proses negosiasi dan penyusunan perjanjian tidak boleh dilakukan dengan maksud yang itikad tidak baik. Asas itikad baik dalam hukum mengacu pada prinsip bahwa perjanjian harus dijalankan dengan memperhatikan norma-norma moral dan etika yang berlaku. Dalam konteks transaksi online, asas itikad baik menjadi sangat penting untuk mengurangi risiko-risiko seperti penipuan, kurangnya informasi, dan kerugian bagi konsumen.⁴

Pelaku usaha dalam transaksi online harus memperhatikan asas itikad baik dalam transaksi jual beli secara elektronik, seperti pemberian informasi lengkap dan benar, memenuhi kewajiban dalam penyelesaian transaksi, dan memberikan ganti rugi yang sesuai berdasarkan perjanjian yang sudah disepakatkan. Implementasi asas itikad baik dalam transaksi jual beli secara elektronik dapat membantu meningkatkan kinerja dan efisiensi, serta memastikan bahwa semua transaksi dilakukan dengan hukum dan kewajiban.

Pelaku usaha juga harus memastikan bahwa transaksi dilakukan dengan transparansi, kepercayaan, dan kesadaran yang tinggi. Asas itikad baik juga dapat membantu melindungi konsumen dari transaksi online yang diatur oleh undang-undang, seperti Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Selain itu, konsumen memiliki hak dasar yang harus diperhatikan. Ini termasuk hak untuk didengar, hak untuk

⁴ Yeremia Immanuel Christian. "Itikad Baik dalam Klausula Baku pada E-Commerce." *SOSIALITA* 2.1 (2023): 85-95.

mendapatkan informasi yang akurat, hak untuk memperoleh ganti rugi, dan hak untuk perlakuan yang sama.

Berdasarkan latar belakang masalah tersebut diatas peneliti mengambil judul penelitian ini, yakni **“Tinjauan Yuridis Asas Itikad Baik Dalam Transaksi Elektronik Sebagai Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen”**.

Terdapat beberapa penelitian yang membahas terkait transaksi online seperti skripsi yang disusun oleh Rizqiana Setyani (2022) Universitas Islam Sultan Agung Semarang, dengan Judul, “Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen dalam Pengiriman Barang Yang Tidak Sesuai Dengan Gambar Pada Marketpalce Menurut Undang-Undang N0. 8 Tahun 1999 (Studi Kasus pada Pelanggan Lazada di Kendal)”. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bentuk perlindungan hukum bagi konsumen di Kabupaten Kendal yang mengalami kerugian atas barang yang tidak sesuai dengan gambar pada transaksi Lazada, serta tanggung jawab pelaku usaha terhadap konsumen di Kabupaten Kendal yang mengalami kerugian atas barang yang tidak sesuai dengan gambar pada transaksi Lazada. Penelitian menunjukkan bahwa konsumen mempunyai hak untuk memperoleh barang sesuai dengan gambar dan pelaku usaha bertanggung jawab atas kesalahan yang diperbuat yaitu mengirimkan barang yang tidak sesuai pesanan konsumen berdasarkan Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Bentuk tanggung jawab pelaku usaha terhadap konsumen yang mengalami kerugian

atas barang yang tidak sesuai dengan gambar pada transaksi Lazada yaitu Return, refund dan Re-Shipment.⁵

Selanjutnya penelitian oleh Anggun Kumala Sandy (2022) Universitas Islam Sultan Agung dengan judul “Tinjauan Yuridis Terhadap Wanprestasi dalam Jual Beli Online Menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 dan KUHPerdata”. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui konstruksi perlindungan konsumen menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dalam jual beli online, faktor-faktor penyebab terjadinya wanprestasi terhadap jual beli online, dan solusi atas kendala pada pelaksanaan jual beli online akibat adanya wanprestasi. Berdasarkan penelitian yang dilakukan disimpulkan bahwa konstruksi perlindungan konsumen menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dalam jual beli online, tujuan dari perlindungan konsumen adalah untuk meningkatkan kesadaran, kemampuan, dan kemandirian konsumen untuk melindungi diri sendiri; meningkatkan martabat konsumen dengan menghindari akibat negatif dari pemakaian barang dan/atau jasa; dan memberikan konsumen lebih banyak kebebasan untuk memilih, menentukan, dan menuntut hak-haknya sebagai konsumen. Wanprestasi dalam jual beli online terjadi karena penjual tidak melakukan apa yang disanggupi akan dilakukan, melakukan apa yang dijanjikan, tetapi tidak sesuai dengan yang dijanjikan. Solusi atas kendala

⁵ Rizqiana Setyani, *Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen dalam Pengiriman Barang Yang Tidak Sesuai Dengan Gambar Pada Marketplace Menurut Undang-Undang NO. 8 Tahun 1999 (Studi Kasus pada Pelanggan Lazada di Kendal)*, Skripsi, Universitas Islam Sultan Agung Semarang, 2022, hlm 5

pada pelaksanaan jual beli online apabila dalam jual beli tersebut masih bisa diselesaikan secara non litigasi melalui Lembaga Swadaya Masyarakat, Direktorat Perlindungan Konsumen Kementerian Perdagangan RI, Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen, dan pelaku usaha sendiri secara kekeluargaan dimana masing masing badan hukum tersebut memiliki pendekatan yang berbeda-beda dalam menyelesaikan perkara yang ada.⁶

Perbedaan penelitian penulis dengan penelitian terdahulu yang telah penulis paparkan di atas adalah penelitian terdahulu lebih membahas mengenai objeknya dalam melakukan transaksi elektronik serta tanggung jawab pelaku usaha terhadap konsumen yang mengalami kerugian atas barang yang tidak sesuai dengan gambar pada transaksi Lazada, dan juga faktor-faktor penyebab terjadinya wanprestasi terhadap jual beli online, dan solusi atas kendala pada pelaksanaan jual beli online akibat adanya wanprestasi. Sedangkan penulis lebih membahas mengenai subjeknya dalam melakukan transaksi jual beli secara elektronik dalam artian penulis menganalisis mengenai asas itikad baik dalam transaksi elektronik.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan ruang lingkup permasalahan, maka rumusan masalah penelitian ini adalah “Tinjauan Yuridis Asas Itikad Baik Dalam Transaksi Elektronik Sebagai Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen”, adapun pertanyaan penelitian ini sebagai berikut :

⁶ Anggun Kumala Sandy. *TINJAUAN YURIDIS TERHADAP WANPRESTASI DALAM JUAL BELI ONLINE MENURUT UNDANG-UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999 DAN KUHPERDATA*. Skripsi. Universitas Islam Sultan Agung, 2022.

1. Apakah asas itikad baik memiliki peran penting dalam transaksi jual beli secara elektronik terhadap perlindungan konsumen?
2. Bagaimana perlindungan hukum jika pelaku usaha tidak menerapkan asas itikad baik dalam transaksi jual beli secara elektronik?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan yang ingin dicapai dari penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui dan menganalisis asas itikad baik memiliki peran penting dalam transaksi jual beli secara elektronik terhadap perlindungan konsumen.
2. Untuk mengetahui dan menganalisis perlindungan hukum jika pelaku usaha tidak menerapkan asas itikad baik dalam transaksi jual beli secara elektronik.

D. Manfaat Penelitian

Dalam hal ini penulis mengemukakan beberapa manfaat yaitu teoritis dan praktis, dengan penjelasan sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

Secara teoritis penelitian diharapkan mampu memberikan manfaat terhadap keilmuan Hukum Perdata yang berkaitan dengan Tinjauan Yuridis Asas Itikad Baik Dalam Transaksi Elektronik Sebagai Perlindungan Hukum Konsumen

2. Manfaat Praktis

Manfaat Praktis dalam penelitian ditujukan untuk :

a. Bagi Penulis

Penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan dalam rangka menunjang pengembangan ilmu bagi penulis pada khususnya, mahasiswa fakultas hukum dan seluruh masyarakat Indonesia pada umumnya.

b. Bagi Masyarakat

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan serta pengetahuan bagi masyarakat luas terkait Asas Itikad Baik Dalam Transaksi Elektronik.

E. Metode Penelitian

1. Jenis Penelitian

Jenis dari Penelitian yang digunakan dalam penyusunan skripsi ini adalah menggunakan jenis Penelitian Hukum Normatif. Penelitian hukum normatif adalah penelitian hukum yang memandang hukum sebagai suatu sistem normatif. Sistem normatif yang dimaksud adalah asas, norma, kaidah hukum, putusan pengadilan, konvensi, doktrin (doktrin). Penelitian hukum normatif juga disebut sebagai studi kepustakaan yang artinya dari berbagai referensi yang relevan dengan pokok pembahasan. Pater Mahmud Marzuki menjelaskan bahwa suatu penelitian dengan hukum normatif ini adalah suatu proses menemukan aturan hukum dan asas-asas hukum. Untuk menjawab pertanyaan hukum, dilakukan penelitian hukum normatif

dan argumen, teori, atau konsep baru dikembangkan sebagai preskripsi (penilaian) terhadap pertanyaan yang diajukan.⁷

2. Pendekatan Penelitian

Pendekatan masalah yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan perundang-undangan (*statute approach*). Pendekatan perundang-undangan dilakukan dengan mengkaji semua undang-undang dan regulasi yang berkaitan dengan permasalahan yang dihadapi.⁸

3. Sumber Bahan Hukum

Dalam penulisan ini, penulis menggunakan berbagai bahan hukum, termasuk bahan hukum primer, bahan hukum sekunder, dan bahan hukum tersier, dalam menyusun penelitian hukum ini⁹, sebagai berikut :

a. Bahan Hukum Primer

Bahan hukum primer adalah bahan hukum yang bersifat utama atau sebagai dasar utama yang digunakan dalam penulisan penelitian ini . Adapun Bahan hukum primer yang digunakan dalam penulisan ini terdiri dari :

- 1) Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPerdata)
- 2) Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

⁷ Peter Mahmud Marzuki, Penelitian Hukum, Jakarta: Kencana 2011, hlm 141.

⁸ Peter Mahmud Marzuki, 2015, Penelitian Hukum Edisi Revisi, Kharisma Putra, Bandung, hlm. 133.

⁹ Soerjono Soekanto. 1986. Pengantar Penelitian Hukum. Jakarta UI Press Cet. 3. Hal. 164

- 3) Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik
- 4) Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2016 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik
- 5) Peraturan perundang-undangan lainnya yang relevan dengan penelitian ini

b. Bahan Hukum Sekunder

Bahan hukum sekunder merupakan bahan hukum yang digunakan untuk pendukung bahan hukum primer dalam menganalisa suatu permasalahan. Bahan hukum sekunder ditemukan dalam buku-buku, jurnal-jurnal, dokumen-dokumen yang berkaitan dengan permasalahan, dan sumber informasi dari internet berkaitan dengan topik yang sedang dibahas.

c. Bahan Hukum Tersier

Bahan hukum tersier merupakan bahan yang digunakan sebagai pelengkap untuk membantu menjelaskan dan mempermudah pemahaman bahan hukum primer dan hukum sekunder. Bahan hukum tersier antara lain ensiklopedia dan kamus.

4. Teknik Pengumpulan Bahan Hukum

Teknik pengumpulan bahan hukum yang digunakan adalah dengan melakukan studi kepustakaan dan studi dokumen. Studi

keustakaan melibatkan penelitian informasi dari berbagai sumber cetak maupun internet yang relevan dengan penelitian normatif ini. Penelitian ini berfokus pada analisis peraturan perundang-undangan yang dikaji secara komperensif dan holistik kemudian disusun dengan cermat untuk menyelesaikan penulisan ini. Sementara itu, studi dokumen bertujuan untuk menganalisis dokumen-dokumen hukum yang relevan.¹⁰

5. Analisis Bahan Hukum

Data yang diperoleh kemudian dianalisis secara deskriptif kualitatif dengan mendeskripsikan secara terperinci realitas atau keadaan masalah yang sedang dikaji oleh penulis dalam bentuk kalimat, kemudian selanjutnya data tersebut diuraikan secara deskriptif guna memperoleh gambaran yang dapat dipahami secara jelas dan terarah untuk menjawab permasalahan yang diteliti.

F. Sistematika Penulisan

Dalam penyusunan penulisan tugas akhir ini, penulis membagi dalam 4 bab dan masing-masing bab terdiri atas sub yang bertujuan memudahkan pembaca dalam memahami kepenulisan tugas akhir ini. Adapun sistematika penulisannya sebagai berikut:

¹⁰ Ibid hlm 167

BAB I PENDAHULUAN

Dalam bab ini memuat pendahuluan yang meliputi latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, metode penelitian dan sistematika penulisan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Dalam bab ini penulis akan memaparkan landasan konsep, teori, atau kajian, yang berkaitan dengan permasalahan yang akan diteliti, meliputi: *Pertama* asas itikad baik. *Kedua*, transaksi elektronik. *Ketiga*, hukum perlindungan konsumen.

BAB III HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Dalam bab ini akan diuraikan mengenai hasil penelitian dan pembahasan dari rumusan masalah yang diangkat, yaitu mengenai Apakah asas itikad baik memiliki peran penting dalam transaksi jual beli secara elektronik terhadap perlindungan konsumen serta Bagaimana perlindungan hukum jika pelaku usaha tidak menerapkan asas itikad baik dalam transaksi jual beli secara elektronik. Uraian pembahasan yang diangkat oleh penulis kemudian dianalisis dengan pendekatan perundang-undangan yang dilakukan dengan mengkaji undang-undang dan regulasi yang berkaitan dengan permasalahan yang dihadapi.

BAB IV PENUTUP

Bab ini merupakan bab terakhir yang memuat kesimpulan dari pembahasan bab sebelumnya, selain itu penulis juga penulis

memberikan saran sehingga diharapkan dapat memberikan kontribusi yang bermanfaat bagi semua pihak.

