

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Kemajuan teknologi dan informasi berjalan sesuai dengan perkembangan ilmu pengetahuan dan kebutuhan umat manusia. Teknologi dan informasi memberikan kemudahan dalam bekerja, sebagaimana pemanfaatan teknologi dan informasi tersebut dimanfaatkan sebagai sarana komunikasi jarak jauh, kegiatan belajar mengajar, dan pencarian data.

Pada saat ini, teknologi dan informasi tidak lagi dijadikan sebagai alat pertukaran informasi dan komunikasi. Melainkan para pelaku usaha menjadikannya sebagai dunia bisnis yang memiliki potensi pasar yang tinggi sehingga masyarakat tidak perlu menghabiskan waktu dan tenaga untuk berkunjung ke tempat pembeli.

Salah satu perkembangan teknologi, informasi, dan komunikasi antara lain adalah teknologi dunia maya atau biasa disebut *internet (interconnection network)*. *Internet* sebagai suatu media informasi dan komunikasi elektronik telah banyak dimanfaatkan untuk berbagai kegiatan, antara lain untuk menjelajah (*browsing*), mencari data dan berita, saling mengirim pesan melalui *email*, komunikasi melalui situs jejaring sosial, dan termasuk untuk perdagangan. Kegiatan perdagangan memanfaatkan media internet ini dikenal dengan istilah *electronic commerce*, atau disingkat dengan *e-commerce*.¹

E-commerce bukan merupakan sesuatu yang baru didunia termasuk di Indonesia. Melalui *e-commerce* semua formalitas-formalitas yang biasa digunakan dalam transaksi konvensional dikurangi, di samping itu ternyata konsumen pun memiliki kemampuan untuk mengumpulkan dan membandingkan informasi seperti barang dan jasa secara lebih leluasa tanpa dibatasi oleh batas wilayah (*borderless*). *E-commerce* tidak hanya memberikan kemudahan bagi konsumen, namun perkembangan ini juga memudahkan produsen dalam memasarkan produk yang berpengaruh pada penghematan biaya dan waktu.² Selain mempunyai keuntungan yang dapat mempermudah melakukan transaksi, *E-commerce* juga mempunyai

¹ Ahmad M. Ramli, *Cyber Law dan Haki Dalam Sistem Hukum Indonesia*, Refika Aditama, Jakarta, 2004, hlm. 1.

² Didik M. Arief Mansyur & Elisatris Gultom, *Cyber law (Aspek Hukum Teknologi Informasi)*, Refika Aditama, Bandung, 2005, hlm. 144.

aspek negatif terkait dengan persoalan keamanan dalam bertransaksi dengan menggunakan media internet. Ada problematika hukum yang menarik untuk di kaji karna dalam bisnis via internet ini para pihak baik produsen atau konsumen, penjual atau pembeli sama sekali tidak bertemu fisik, melainkan hubungan melalui *email* dan lainnya.³

Dalam Undang-undang Nomor 11 Tahun 2008 Pasal 38 ayat (1), mengatakan bahwa “Setiap orang dapat mengajukan gugatan terhadap pihak yang menyelenggarakan Sistem Elektronik dan/atau menggunakan Teknologi Informasi yang menimbulkan kerugian”. Jadi setiap individu yang merasa dirugikan atas penggunaan alat Teknologi Informasi dapat mengajukannya ke pengadilan.

Salah satu situs *e-commerce* yang memiliki banyak pengguna adalah OLX.co.id. OLX yang berbadan hukum PT. Tokobagus merupakan situs terbesar di Indonesia dan banyak diminati oleh masyarakat Indonesia karena OLX itu sendiri menjual segala barang atau produk baik dalam kondisi bekas maupun baru sehingga barang atau produk apapun yang diminati oleh masyarakat terdapat didalamnya. OLX merupakan platform iklan baris terbesar didunia yang menyediakan sebuah *marketplace* dengan tingkat pertumbuhan tinggi dan dinamis bagi komunitas lokal. OLX mempertemukan masyarakat lokal untuk menjual, membeli, atau menukar barang tak terpakai dan jasa, secara mudah dengan mengunggah iklan melalui telepon genggam atau situs.⁴

OLX.co.id yang sebelumnya adalah Tokobagus.com dan Berniaga.com merupakan situs iklan baris *online* terbesar di Indonesia.⁵ Dalam kegiatan melakukan jual-beli, OLX menyediakan layanan yang mempertemukan si penjual dan si pembeli tanpa harus bertemu secara fisik dengan arti kata menggunakan alat komunikasi jarak jauh untuk melakukan penawaran bahkan termasuk transaksi apabila kedua pihak berada diluar kota.

³ Niniak Supardi, *Cyberspace: Problematika Hukum & Antisipasi Pengaturannya*, Sinar Grafika, Jakarta, 2009, hlm 33.

⁴ *Tentang OLX*, diakses dari <https://help.olx.co.id/hc/id/articles/213746523-Tentang-OLX>, pada tanggal 5 Oktober 2017, pukul 13:49.

⁵ *Ibid.*

Masalah risiko jual-beli *online* di OLX, terdapatnya kelemahan dalam pelayanan, yaitu tidak adanya peran OLX dalam transaksi antara penjual dan pembeli. Dalam peristiwa ini, risiko kerugian yang ditanggung oleh pembeli sangat tinggi terlebih kedua pihak berada di kota yang berbeda.

Salah satu kasus yang terjadi di Denpasar, yaitu sewa menyewa tanah yang diiklankan di OLX. Pada akte perjanjian harga sewa tanah menyebutkan Rp50.000.000 (lima puluh juta rupiah) sedangkan harga yang disepakati sebelum diperjanjikan yaitu sebesar Rp81.250.000 (delapan puluh satu juta dua ratus lima puluh ribu rupiah). Satu tahun kemudian, pihak pemberi sewa menjual tanah tersebut kepada orang lain sedangkan tanah tersebut masih disewakan kepada pihak penyewa tersebut. Dalam peristiwa ini bahwa penyewa merasa dirugikan oleh karena itu menggugat pemberi sewa ke Pengadilan Denpasar.

OLX berperan sebagai perantara yang menghubungkan pelaku dan konsumen yang bertujuan untuk tersampainya informasi kepada konsumen tidak bertanggungjawab atas kerugian, sebagaimana yang disebutkan dalam ketentuan umum (tanggungjawab OLX) sebagai berikut:

1. **OLX Indonesia tidak bertanggung jawab atas kebenaran informasi, gambar dan keterangan, termasuk namun tidak terbatas pada perincian mengenai judul iklan, deskripsi, harga, alamat, nomor telepon yang diberikan oleh pemasang iklan.**
2. **OLX Indonesia tidak bertanggung jawab atas semua jaminan dan kondisi,** termasuk segala implikasi dari jaminan, kualitas, kelayakan atas informasi yang disampaikan pemasang iklan.
3. OLX Indonesia tidak bertanggung jawab atas akibat langsung atau tidak langsung dari keputusan pengguna/calon pembeli dalam mengajukan penawaran atau tidak mengajukan penawaran kepada pemasang iklan, melakukan jual beli atau tidak melakukan jual beli dengan pemasang iklan.
4. OLX Indonesia tidak bertanggung jawab atau berkewajiban atas penyerahan barang atau jasa, termasuk kepatuhan pembeli dan pemasang

iklan dengan ketentuan perundang-undangan yang berlaku di Republik Indonesia baik dalam hal penawaran ataupun penjualan barang dan jasa ataupun transaksi lainnya.

5. **OLX Indonesia tidak bertanggung jawab dan tidak berkewajiban terhadap layanan yang tidak tersedia untuk sementara waktu sehubungan dengan masalah teknis yang berada di luar kendali kami.**
6. **Layanan yang diberikan OLX Indonesia adalah sebagaimana adanya, dengan segala kekurangan, dan sebagaimana tersedia tanpa jaminan apapun juga.**
7. Pengguna memahami dan menyetujui bahwa penggunaan dan pelaksanaan kegiatan sehubungan dengan Situs dan Layanan oleh pengguna adalah atas kebijakan dan risiko pengguna sendiri dan bahwa pengguna sendiri bertanggung jawab penuh atas materi pengguna, dan/atau atas kerusakan/kehilangan atas sistem elektronik anda dan/atau atas kerusakan/kehilangan atas informasi elektronik yang mungkin saja diakibatkan oleh pelaksanaan kegiatan tersebut.
8. Pengguna secara khusus mengakui bahwa OLX Indonesia tidak akan bertanggung jawab atas Materi atau tindakan pencemaran nama baik, tindakan yang melanggar, atau tindakan yang melawan hukum apapun dari pihak ketiga manapun yang berhubungan dengan OLX Indonesia dan Layanan ini. Segala resiko atas kerugian atau kerusakan dari hal-hal tersebut adalah seluruhnya tanggung jawab pengguna.⁶

Sejalan dengan perkembangan *e-commerce* permasalahan yang berkaitan dengan penggunaan kontrak ini bertambah penting. Diakui bahwa hukum harus menjamin bahwa setiap kontrak yang dibuat para pihak melalui media elektronik diakui keabsahannya, setara dengan pengakuan yang diberikan kepada suatu kontrak yang dibuat dalam dunia nyata. Tanpa pengakuan ini maka tidak akan tercipta kepastian hukum bagi para pihak yang bertransaksi melalui media elektronik, seperti internet. Karenanya hukum nasional setiap negara, pertama-tama harus menyusun pokok-pokok hukum kontrak elektronik untuk bertransaksi dalam dunia maya (*virtual world/ cyberspace*).⁷

Perdagangan melalui *e-commerce* banyak menimbulkan masalah yang mesti segera dicari penyelesaiannya seperti hukum kontrak, pembuktian, yurisdiksi, dan sebagainya. Mengingat Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999

⁶ *Tentang OLX*, Diakses dari <http://help.olx.co.id/hc/id/articles/206444513-Ketentuan-Umum>, pada tanggal 05 Oktober 2017, pukul 14:06.

⁷ Mieke Komar Kantaatmadja dkk, *Cyber Law: Suatu Pengantar*, ELIPS II, Bandung, 2001, hlm. 1.

Tentang Perlindungan Konsumen menjadi dasar atas terselenggaranya kegiatan jual-beli yang bersifat umum.

Dari permasalahan yang diatas peneliti menjadi tertarik untuk meneliti dan mengangkat masalah perlindungan hukum bagi pengguna jasa jual-beli *online* pada forum OLX. Alasan peneliti adalah kewajiban pada pelaku usaha yang seharusnya melindungi konsumen agar dapat memberikan pelayanan yang nyaman dan aman sehingga terhindarnya perbuatan yang menyimpang dari itikad baik dan perjanjian jual-beli berjalan dengan baik. Oleh karena itu, peneliti mengangkat kedalam suatu karya ilmiah yang berbentuk skripsi dengan judul “**PERLINDUNGAN HUKUM PENGGUNA JASA JUAL-BELI *ONLINE* MELALUI INTERNET PADA FORUM OLX**”.

B. Rumusan Masalah

Bertitik tolak dari uraian yang telah disampaikan di atas, maka rumusan masalah yang akan dibahas adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana bentuk perlindungan hukum jual-beli *online* menurut Undang-undang ITE, Peraturan Pemerintah, dan Surat Edaran Menteri Komunikasi dan Informasi Nomor 5 Tahun 2016?
2. Bagaimana penyelesaian sengketa jual-beli *online* antara pelaku usaha/penjual dengan konsumen/pembeli di dalam forum OLX

C. Tujuan Penelitian

1. Mengetahui perlindungan hukum mengenai jua-beli *online* yang diatur pada Undang-undang Perlindungan Konsumen, Undang-undang ITE, dan surat Edaran Kemenkominfo Nomor 5 Tahun 2016.

2. Mengetahui bentuk penyelesaian sengketa jual-beli *online* antara pelaku usaha dengan konsumen di dalam forum OLX.

D. Manfaat Penelitian

Dari penelitian yang akan penulis lakukan untuk mencapai tujuan-tujuan diatas, penulis juga berkeinginan untuk memperoleh manfaat baik secara teoritis maupun praktis, adapun manfaat yang ingin penulis dapatkan antara lain, yaitu:

1. Secara teoritis manfaat yang dapat diambil adalah untuk dapat menambah literatur dalam pembelajaran hukum bisnis khususnya tentang Perlindungan Hukum yang salah satunya tentang jual beli *online* (*E-Commerce*).
2. Secara praktis manfaat yang dapat diambil adalah:
 - a. Diharapkan hasil penelitian ini dapat memberikan sumbang pemikiran dan bahan bacaan bagi masyarakat atau pihak-pihak yang terkait dalam bidang ilmu hukum bisnis.
 - b. Melatih kemampuan dalam membuat suatu karya ilmiah yang dapat dipertanggungjawabkan hasilnya.
 - c. Dapat digunakan sebagai data awal atau sebagai dasar dalam melakukan penelitian selanjutnya.

E. Metode Penelitian

Untuk memperoleh hasil yang maksimal sesuai dengan judul yang telah ditentukan maka diusahakan memperoleh dan mengumpulkan data dengan metode penilitian yang meliputi:

1. Metode Pendekatan Masalah

Metode yang digunakan adalah metode yuridis empiris, yaitu pendekatan yang digunakan untuk menganalisis permasalahan dilakukan dengan cara memadukan bahan-bahan hukum yang merupakan data sekunder dan data primer yang diperoleh di lapangan.⁸

2. Sifat Penelitian

Sifat dari penelitian ini adalah deskriptif analitis yang mengungkapkan peraturan perundang-undangan yang berkaitan dengan teori-teori hukum yang menjadi objek penelitian. Demikian juga hukum dalam pelaksanaannya di dalam masyarakat yang berkenaan objek penelitian.⁹

3. Jenis dan Sumber Data

a. Jenis Data

1. Data Primer

Data Primer, yaitu data yang diperoleh langsung dari sumbernya, baik melalui wawancara, observasi, maupun laporan dalam bentuk dokumen tidak resmi yang kemudian diolah oleh peneliti.¹⁰

2. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh dengan mempelajari buku-buku yang relevan dengan penelitian atau data yang sudah ada atau data yang diperoleh

⁸ Zainuddin Ali, *Metode Penelitian Hukum*, Sinar Grafika, Jakarta, 2010, hlm. 105.

⁹ *Ibid*, hlm. 105-106.

dari studi kepustakaan yang berkaitan dengan masalah yang diteliti, yang diantaranya :

1) Bahan Hukum Primer

Yaitu, bahan hukum yang mempunyai kekuatan mengikat yang terdiri dari peraturan perundang-undangan dan peraturan lainnya yang berkaitan data dari pemerintah yang berupa dokumen-dokumen tertulis yang bersumber pada perundang-undangan, diantaranya:

- 
- a) Kitab Undang-Undang Hukum Perdata
 - b) Undang-undang Nomor 8 tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen
 - c) Undang-undang Nomor 11 tahun 2008 jo Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik
 - d) Peraturan Pemerintah Nomor 82 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik
 - e) Surat Edaran Menteri Komunikasi Dan Informatika Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2016 tentang Batasan dan Tanggungjawab Penyedia Platform dan Pedagang (*Merchant*) Perdagangan Melalui Sistem Elektronik (*Electronic Commerce*) yang Berbentuk *User Generated Content*.

2) Bahan Hukum Sekunder

Bahan hukum sekunder, yaitu bahan yang memberikan penjelasan mengenai bahan hukum primer, seperti rancangan undang-undang, hasil penelitian, atau pendapat pakar hukum.¹¹

3) Bahan Hukum Tersier

Bahan hukum tersier adalah bahan yang memberikan petunjuk maupun penjelasan terhadap bahan hukum primer dan sekunder, seperti kamus (hukum), ensiklopedia.¹²

b. Sumber Data

Penelitian Kepustakaan (*library research*)

Penelitian kepustakaan merupakan penelitian yang dilakukan terhadap buku-buku, karya ilmiah, undang-undang dan peraturan-peraturan terkait lainnya. Bahan penelitian kepustakaan ini diperoleh dari :

- 1) Buku-buku serta bahan kuliah yang penulis miliki
- 2) Perpustakaan Fakultas Hukum Universitas Andalas
- 3) Perpustakaan Pusat Universitas Andalas
- 4) Skripsi-skripsi yang membahas terkait dengan jual-beli *online*

4. Teknik Pengumpulan Data

Teknik Pengumpulan data adalah studi kepustakaan, merupakan langkah awal dari setiap penelitian hukum dengan mempelajari peraturan perundang, undangan, buku-buku dan dokumen-dokumen serta artiket yang berkaitan dengan permasalahan yang diteliti.

¹¹ Amiruddin dan H. Zainal Asikin, *Pengantar Metode Penelitian Hukum*, Rajawali Pers, Jakarta, 2014, hlm. 32.

¹² *Ibid*

5. Teknik Pengolahan Data

Pengolahan data adalah kegiatan merapikan hasil pengumpulan data dilapangan sehingga siap untuk dianalisis¹³. Data yang dikumpulkan dan diolah sebagai berikut:

- a) *Editing*, yaitu meneliti kembali terhadap catatan-catatan, informasi dikumpulkan oleh para pencari data dan dapat meningkatkan mutu kehandalan (reabiliti) data yang hendak dianalisis.¹⁴
- b) *Coding*, yaitu proses klarifikasi data menurut kriteria agar dapat disajikan secara sistematis dalam melakukan analisa.

6. Analisis data

Analisis yang digunakan adalah analisis kualitatif, yaitu analisis dilakukan dengan menggunakan peraturan perundangan-undangan, pandangan dari para pakar, dan diuraikan kedalam kalimat-kalimat secara detail mengenai permasalahan memperlihatkan penelitian yang bersifat deskriptif analitis. Kemudian dihubungkan dengan peraturan perundang-undangan, teori-teori hukum, dan asas-asas hukum.

F. Sistematika Penulisan

Hasil dari penelitian ini terdiri dari empat bab dengan rincian sebagai berikut:

¹³ Bambang Waluyo, *Penelitian hukum Dalam Praktek*, Sinar Grafik, Jakarta, 1999, hlm. 72.

¹⁴ Amiruddin dan Zainal Asikin, *Op cit*, hlm. 168-169.

BAB I : Pada bab pendahuluan dikemukakan hal-hal seperti Latar Belakang, Rumusan Masalah, Tujuan Penelitian, Manfaat Penelitian, Metode Penelitian, dan Sistematika Penulisan

BAB II : Dalam bab ini meliputi tinjauan kepustakaan yang merupakan tinjauan mengenai perlindungan konsumen bagi pengguna jasa OLX, perjanjian jual beli, *E-Commerce* dan penyelesaian sengketa.

BAB III : Bab ini terdiri atas pembahasan analisa Undang-undang ITE, Peraturan Pemerintah, dan Surat Edaran Kementerian Informasi Dan Informatika dan bentuk penyelesaian sengketa.

BAB IV : Bab ini merupakan bab yang berisikan kesimpulan dan saran mengenai permasalahan yang dibahas.

