

**UNIVERSITAS KATOLIK PARAHYANGAN
FAKULTAS HUKUM**

**Terakreditasi Berdasarkan Keputusan Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi
Nomor : 429/SK/BAN-PT/Akred/S/XI/2014**

**TINJAUAN YURIDIS TERHADAP TANGGUNG JAWAB DARI
PENYEDIA PLATFORM ATAS KETIADAAN INFORMASI PRODUK
YANG MERUGIKAN KONSUMEN BERDASARKAN UNDANG-
UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN
KONSUMEN DAN UNDANG-UNDANG NOMOR 11 TAHUN 2008
TENTANG INFORMASI DAN TRANSAKSI ELEKTRONIK**

OLEH:

**NAMA PENYUSUN : Daniel Horas Hamonangan
NPM : 2013 200 158
NO. TELEPON : 085797910675**

DOSEN PEMBIMBING SKRIPSI

- 1. Prof. Dr. Johannes Gunawan, S.H., LL.M.**
- 2. Wurianalya Maria Novenanty, S.H., LL.M.**



PENULISAN HUKUM

**DISUSUN SEBAGAI SALAH SATU KELENGKAPAN
UNTUK MENYELESAIKAN PROGRAM PENDIDIKAN SARJANA
PROGRAM STUDI ILMU HUKUM**

BANDUNG

2018

**Disetujui Untuk Diajukan Dalam Sidang
Ujian Penulisan Hukum Fakultas Hukum
Universitas Katolik Parahyangan**

Pembimbing I

Prof. Dr. Johannes Gunawan, S.H., LL.M.

Pembimbing II

Wurianalya Maria Noventy, S.H., LL.M.

Dekan,

Dr. Tristam Pascal Moeliono, S.H., M.H., LL.M.



PERNYATAAN INTEGRITAS AKADEMIK

Dalam rangka mewujudkan nilai-nilai ideal dan standar mutu akademik yang setinggi-tingginya, maka Saya, Mahasiswa Fakultas Hukum Universitas Katolik Parahyangan yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Daniel Horas Hamonangan

No. Pokok : 2013 200 158

Dengan ini menyatakan dengan penuh kejujuran dan dengan kesungguhan hati dan pikiran, bahwa karya ilmiah / karya penulisan yang berjudul:

“TINJAUAN YURIDIS TERHADAP TANGGUNG JAWAB DARI PENYEDIA *PLATFORM* ATAS KETIADAAN INFORMASI PRODUK YANG MERUGIKAN KONSUMEN BERDASARKAN UNDANG-UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN DAN UNDANG-UNDANG NOMOR 11 TAHUN 2008 TENTANG INFORMASI DAN TRANSAKSI ELEKTRONIK”

adalah sungguh-sungguh merupakan Karya Ilmiah / Karya Penulisan Hukum yang telah Saya susun dan selesaikan atas dasar upaya, kemampuan dan pengetahuan akademik Saya pribadi, dan sekurang-kurangnya tidak dibuat melalui dan atau mengandung hasil dari tindakan-tindakan yang:

- a. secara tidak jujur dan secara langsung atau tidak langsung melanggar hak-hak atas kekayaan intelektual orang lain, dan atau

b. dari segi akademik dapat dianggap tidak jujur dan melanggar nilai-nilai integritas akademik dan itikad baik;

Seandainya di kemudian hari ternyata Saya telah menyalahi dan atau melanggar pernyataan Saya di atas, maka Saya sanggup untuk menerima akibat-akibat dan atau sanksi-sanksi sesuai dengan peraturan yang berlaku di lingkungan Universitas Katolik Parahyangan dan atau peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Pernyataan ini saya buat dengan penuh kesadaran dan kesukarelaan, tanpa paksaan dalam bentuk apapun juga.

Bandung, 31 Maret 2018

Mahasiswa Penyusun Karya Ilmiah / Karya Penulisan Hukum

Daniel Horas Hamonangan

2013 200 158

ABSTRAK

Jenis transaksi elektronik yaitu transaksi jual-beli berbasis media elektronik dengan menggunakan layanan internet atau biasa disebut e-commerce kini menjadi sarana transaksi yang semakin marak digunakan oleh para pembeli atau konsumen guna membeli barang-barang yang ingin dibelinya, dari kebutuhan primer sampai membeli kebutuhan tersier. Hal itu terjadi disebabkan banyaknya kelebihan yang ditawarkan secara langsung maupun tidak langsung dari e-commerce tersebut. Beberapa kelebihan itu meliputi kemudahan transaksi, praktisnya transaksi dilakukan, efektif dan efisien waktu dan tenaga dalam menjalankan transaksi, serta harga yang bersaing antara penjual satu dengan yang lainnya. E-commerce umumnya sama seperti transaksi jual beli konvensional, akan tetapi disini terdapat penyedia platform sebagai pemilik sarana dan aplikasi dalam melakukan jual beli tersebut. Meskipun dalam perkembangannya sudah dilakukan pengembangan sistem sehingga kini e-commerce dinilai aman oleh masyarakat banyak untuk dipergunakan sebagai sarana transaksi berjual-beli, namun pada kenyataannya masih terdapat beberapa masalah yang terjadi dalam transaksi jual-beli e-commerce ini. Salah satu masalah yang menjadi konsentrasi penulis dalam penelitian ini adalah permasalahan mengenai masalah informasi produk dan pertanggungjawaban penyedia platform sebagai pihak yang menyediakan sarana tersebut baik itu dalam web maupun aplikasi. Penulis melakukan penelitian ini berdasarkan peraturan yang terkait dengan masalah ini yaitu Undang-undang Republik Indonesia Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik dan Undang-undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

Kata Kunci : Transaksi Elektronik, Informasi Produk, E-commerce.

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur Penulis panjatkan setinggi-tingginya kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena atas segala berkat dan anugerah-Nya Penulis dapat menyelesaikan Penulisan Hukum yang berjudul "**TINJAUAN YURIDIS TERHADAP TANGGUNG JAWAB DARI PENYEDIA *PLATFORM* ATAS KETIADAAN INFORMASI PRODUK YANG MERUGIKAN KONSUMEN BERDASARKAN UNDANG-UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN DAN UNDANG-UNDANG NOMOR 11 TAHUN 2008 TENTANG INFORMASI DAN TRANSAKSI ELEKTRONIK**". Sejak Penulis mengikuti pelatihan untuk penulisan hukum, bimbingan untuk seminar judul penulisan hukum, bimbingan untuk skripsi, hingga pada sidang akhir penulisan hukum ini. Penulisan hukum ini disusun sebagai salah satu kelengkapan untuk menyelesaikan Program Pendidikan Sarjana Program Studi Ilmu Hukum, Universitas Katolik Parahyangan.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini jauh dari kata sempurna, serta mungkin masih banyak kekurangan dalam penulisan ataupun isinya. Penulis mengharapkan kritik dan saran guna membangun dan memperbaiki skripsi ini. Dalam masa perkuliahan sampai pada proses penulisan menyelesaikan skripsi ini Penulis sadar tidak lepas dari bantuan, dukungan, serta dorongan moral dari semua pihak yang telah mendukung Penulis selama ini. Penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. **Tuhan Yesus Kristus**, yang karena berkat, kasih sayang, dan penyertaanNya yang tiada henti penulis dapat diberi kesehatan, kecerdasan, ketelitian, serta kebijaksanaan sehingga penulis bisa menyelesaikan skripsi ini dan sidang dengan lancar.
2. **Papa tercinta, Tuani Wilson Manurung, S.E.**, orang yang paling spesial yang diberikan Tuhan kepada penulis, sosok yang selalu mengerti apa yang menjadi pergumulan bagi penulis selama penulis kuliah sampai pada akhir perkuliahan,

orang yang selalu berjuang tanpa henti untuk anak-anaknya sehingga penulis sangat teramat termotivasi dalam segala hal dalam hidup penulis, terutama dalam menyelesaikan skripsi ini. Begitu juga kepada **Mama tersayang, Tiurma Ida Panjaitan, A.Md.**, yang selalu mendorong dan memberi nasehat kepada penulis dari kecil hingga saat ini. Terimakasih atas segala doa yang mama berikan, karena tanpa doa mama, abang belum tentu bisa sampai tahap ini. Love you ma, pa.

3. **Kakak tercinta dr. Irene Sinta Febriana Manurung**, orang yang selalu menjadi panutan saya dalam kehidupan pendidikan, sebab dia telah menjadi seseorang yang sangat membanggakan buat papa dan mama atas segala pencapaian yang ditunjukkannya, oleh karena itu dia adalah orang yang selalu memotivasi saya secara tidak langsung dari segala prestasinya agar dapat membanggakan papa mama seperti dia. Dia juga yang merupakan teman saya bertukar pikiran dari kecil, kami sering bertengkar karena perbedaan pendapat tapi dari situ lah dia memberikan pelajaran sehingga membentuk saya semakin dewasa setiap harinya. Kak Irene semangat ya Spesialistnya, semoga kelak menjadi Dokter Spesialist Obyn(kandungan) terbaik di Indonesia! Love you Kakakku Dokterku.
4. **Adik tercinta Widasari Lasmaria Manurung**, orang yang juga selalu memberi dorongan kepada abangnya agar bisa menyelesaikan tugas akhirnya. Orang yang menjadi panutan penulis karena semangatnya dalam belajar.
5. **Opung Boru Ny. Hulda Panjaitan br Simanjuntak**, wanita paling hebat yang pernah ada di dunia bagi penulis. Opung boru adalah orang yang selalu membimbing, mendidik, mendoakan, dan menyemangati penulis sejak penulis masih sangat kecil sampai sekarang, terimakasih juga kepada 3 alm opung yang lain, yang sudah banyak mendoakan dan juga menjadi panutan bagi penulis selama hidup mereka. *I love them so much!*
6. Bapak **Prof. Dr. Johannes Gunawan, S.H., LL.M**, selaku dosen pembimbing 1 skripsi penulis. Terimakasih atas ilmu dan pengetahuan serta segala masukan yang bapak berikan kepada penulis, sebab dengan semua itulah penulis dapat menyelesaikan skripsi ini hingga pada sidang akhir.

7. Ibu **Wurianalya Maria Novenanty, S.H., LL.M**, selaku dosen pembimbing 2 skripsi penulis dan juga dosen pembimbing proposal penulisan hukum penulis. Yang kurang lebih selama satu tahun kebelakan telah membimbing penulis dari tidak mengerti apa apa mengenai penulisan hukum hingga dapat menyelesaikan penulisan ini. Terimakasih juga telah menjadi rekan berbagi cerita tentang kehidupan kampus dari a-z. Beliau juga merupakan Wakil Dekan 3 tersabi FH Unpar.
8. Ibu **Dr. Rachmani Puspitadewi, S.H., M.H.**, selaku ketua sidang penulisan hukum penulis. Terimakasih atas segala saran dan masukannya dalam sidang yang ibu berikan kepada penulis. Sebab tanpa koreksi dan masukan tersebut penulisan hukum ini tidak akan menjadi penelitian yang baik. Terimakasih banyak ibu.
9. Ibu **Prof. Dr. C. Dewi Wulansari, S.H., M.H, S.E., MM.**, yang memberikan banyak pelajaran hidup terutama pelajaran mengenai *softskill* yang amat baik disaat penulis mengambil mata kuliah hukum sosial. Sehingga penulis banyak belajar menjadi pribadi yang lebih baik sejak saat itu.
10. **Vania Putri Prawira**, yang dari awal penulisan ini masih direncanakan, pelatihan, seminar proposal, proses bimbingan skripsi, hingga pada sidang akhir telah menemani penulis di Bandung dalam segala situasi, sehingga penulis bisa mendapatkan dorongan moral sampai penulis bisa menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Terimakasih juga sudah memberikan kasih sayang, nasehat pembelajaran hidup, serta segala cerita dan kenangan yang tidak ternilai dimasa-masa akhir perkuliahan penulis. Semoga Vania juga dapat secepatnya menyelesaikan penulisan hukumnya dan lulus dari FH Unpar.
11. **Ugani Sianipar**, yang pada detik-detik terakhir penulisan hukum saat hendak menyelesaikan penulisan ini penulis sangat teramat malas, pariban yang satu ini membantu menyemangati sampai membantu mengerjakan penulisan ini sampai kepada slide sidang. Terimakasih banss!
Begitu juga kepada **Fransiskus Ravellino**, salah satu sahabat dari penulis masih maba juga yang pada penulisan ini banyak membantu penulis dalam memberi saran

dalam kuliah, teman diskusi banyak hal, teman bermain segala hal, tandom futsal di lapangan, teman main dota, sampai beberapa kali menjadi rekan bertengkar yang menurut penulis juga menjadi sarana pendewasaan penulis

12. **HMPSIH 2016/2017**, Aziz, Bunga, Rafdi, Vio, Karen, Ivo, Ona, Dewi, Tiji, Vira, Lou, Pael, Shavril, Ojan, Derin, Bang len, Uga, serta semua staf yang penulis banggakan. Terimakasih telah berkembang bersama penulis dalam setahun periode penulis menjabat sebagai Korbid 1 HMPSIH 16/17.
13. **Rekan Struktur dan Castruktur Merah 2013**, Ray, Hangga, Omar, Ivo, Dindo, Friendly, Pael, Ridho, Fian, Icha, Elvira, dan Raudhah. Serta kepada senior-senior merah yang saya hormati.
14. **Rekan Kamar Kandidat**, kepada Ketua Aziz Dwi Rizky, ketua MPM Jessica Adidarma, MPM muda Nadja Lenka Nastassja , serta rekan manajer kampanye konsep saya Friendly Hutabarat dan Cakonsep sebelumnya Raudhah Mariyah atas segala pelajaran dan pengalaman berharganya.
15. **Rekan-rekan dari Bee Law (angkatan 2013 FH Unpar) lainnya**, Alfrey, Angger, Kay, Adri, Fian, Andrew, Arka, Geraldi, Bayo, Rhessa, Iki, Willy, Sarah, Nadya, Bella, Alita, Luthfi, dan lain lain yang namanya tidak dapat saya sebutkan satu per satu.
16. **Sahabat Dilan**, Alfrey Merizha, Mohammad ‘Mikky’ Alfkansa Hernowo, Daniel Ramos Mampimpin Napitupulu, S.I.P., dan Sohuturon Fernando Napitupulu yang menjadi sahabat penulis dimasa-masa terakhir kuliah yang sangat menghibur penulis dengan segala canda tawanya.
17. **Sahabat SMA**, Joshua Alexander, Rinaldi Inang, Kelvin Alexander, Nickolaus Vega, Marcel, dan Christian Ricardo yang menemani penulis disaat penulis sedang penat, dan selalu menghibur penulis dengan segala tingkah laku mereka.
18. **Junior-junior 2015 tercinta**, Shinta, bule, bintang, yasmin, bianca, ica, yosua, tasia, sasha, nadya, mikka, evan, gaodi, tombo, ersa, deo, wc, carlo, patty, sakti, dan jordhi yang juga telah mengisi hari-hari penulis dengan segala canda dan tawanya.

Especially buat Bule, Evan, Mikka yang paling sering menemani penulis bercanda dan bermain disaat masa kuliah penulis.

19. **Dua Sahabat gereja dari kecil, Gult dan Patrick**, yang dari jauh dari Jakarta mereka tetap tak henti-hentinya menyemangati penulis dan mendoakan penulis sehingga penulis bisa menyelesaikan sidang akhir.

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN SIDANG	ii
PERNYATAAN INTEGRASI AKADEMIK	iii
ABSTRAK	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI	xi
BAB I. PENDAHULUAN.....	1
1.Latar Belakang	1
2. Identifikasi Masalah	10
3. Maksud dan Tujuan Penelitian.....	11
4. Kegunaan Penelitian.....	11
5. Metode Penelitian.....	12
6. Sistematika Penelitian	13
BAB II. TINJAUAN UMUM TENTANG PERJANJIAN JUAL-BELI DALAM TRANSAKSI <i>E-COMMERCE</i>.....	16
1. Tinjauan Umum Perjanjian	16
1.1. Definisi Perjanjian.....	17
1.2. Syarat Keabsahan Perjanjian.....	17
a. Sepakat Mereka yang Mengikatkan Dirinya	18
b. Kecakapan Untuk Membuat Suatu Perikatan	19
c. Suatu Hal Tertentu	21
d. Suatu Sebab yang Halal	21
1.3. Asas-Asas Umum Perjanjian	21
1.4. Akibat Perjanjian.....	23
1.5. Ingkar Janji (Wanprestasi)	24
2. Perjanjian Jual Beli	25
2.1. Pengertian Perjanjian Jual Beli	25

2.2. Hak dan Kewajiban Penjual dan Pembeli	27
2.3. Resiko dalam Perjanjian Jual Beli	29
2.4. Berakhirnya Jual Beli.....	31
3. Kegiatan Jual Beli dalam Transaksi Elektronik (Media Elektronik)	32
3.1. Pengertian <i>E-commerce</i>	32
3.2. Pihak-pihak dalam Transaksi Elektronik	33
3.3. Jenis-jenis <i>E-commerce</i>	37
3.4. Karakteristik <i>E-commerce</i>	40
3.5. Perkembangan <i>E-commerce</i> di Indonesia.....	41

BAB III. ANALISIS YURIDIS TENTANG PENGATURAN TERHADAP INFORMASI PRODUK BERDASARKAN UNDANG-UNDANG REPUBLIK INDONESIA NOMOR 8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN DAN UNDANG-UNDANG REPUBLIK INDONESIA NOMOR 11 TAHUN 2008 TENTANG INFORMASI DAN TRANSASKI ELEKTRONIK.....43

1. Tinjauan Umum Mengenai Dasar Hukum Pengaturan Pemberian Informasi Produk berdasarkan Undang Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang informasi dan Transaksi Elektronik	43
1.1. Prinsip-prinsip Hukum dan Regulasi Teknologi Informasi	43
a. Yurisdiksi	43
b. Asas-asas.....	44
1.2. Tinjauan Transaksi jual-beli online (e-commerce) dalam Undang Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik.....	45
1.3 Kewajiban Pelaku Usaha Terhadap Pengaturan Pemberian Informasi Produk Berdasarkan Undang Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik.....	47

2. Tinjauan Umum Mengenai Dasar Hukum Pengaturan Pemberian Informasi Produk berdasarkan Undang Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen	48
2.1. Asas-asas dan Tujuan Hukum dan Regulasi Undang Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen	48
2.2. Hak dan Kewajiban Pelaku Usaha dalam Undang Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen	51
2.3. Hak dan Kewajiban Konsumen dalam Undang Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.....	52
2.4. Pengaturan Terhadap Informasi Produk Berdasarkan Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen	53
3. Penjelasan Mengenai Surat Edaran Menteri Komunikasi dan Informatika Nomor 5 Tahun 2016 tentang Batasan dan Tanggung Jawab Penyedia Platform dan Pedagang (<i>Merchant</i>) Perdagangan Melalui Sistem Elektronik (<i>Electronic Commerce</i>) yang berbentuk <i>User Generated Content</i>	56

BAB IV. TINJAUAN YURIDIS TERHADAP TANGGUNG JAWAB DARI PENYEDIA PLATFORM ATAS KETIADAAN INFORMASI PRODUK YANG MERUGIKAN KONSUMEN

1. Kebijakan Penyedia Platform Situs Jual-Beli <i>Online</i> dengan Memberikan Kolom Informasi Produk Kosong Mengenai Produk yang Hendak Dijual Para Penjual yang Menggunakan Teknologi <i>E-commerce</i> Dikaitkan dengan Hak Konsumen dan Kewajiban Para Pelaku Usaha dalam Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik.....	65
2. Pertanggungjawaban Penyedia Platform Situs <i>E-commerce</i> Kepada Konsumen Terhadap Kerugian yang Disebabkan Mengenai Informasi Produk yang Tidak Lengkap dan Kosong yang Dicantumkan oleh Penjual yang Menggunakan Sarana Situs <i>E-commerce</i> dan Tetap Dibiarkan oleh Perusahaan <i>e-commerce</i> atau Penyedia Platform Tersebut Berdasarkan	

Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik.....	73
---	----

BAB V. PENUTUP	83
1. Kesimpulan	83
2. Saran.....	85
DAFTAR PUSTAKA.....	xv

BAB I

PENDAHULUAN

1. Latar Belakang

Perdagangan merupakan kegiatan yang telah dilakukan manusia dari zaman dahulu kala. Bahkan dari sebelum terciptanya alat tukar yang dinamakan uang, manusia telah melakukan transaksi jual beli dengan cara barter. Barter adalah perdagangan dengan saling bertukar barang.¹ Tujuan manusia melakukan perdagangan yang utama adalah untuk memenuhi berbagai kebutuhan dan keinginannya, baik itu kebutuhan primer, kebutuhan sekunder, hingga kebutuhan tersier.

Perdagangan yang umumnya dilakukan oleh manusia adalah kegiatan jual beli langsung dengan tatap muka. Dalam era globalisasi ini perkembangan teknologi di dunia terutama di Indonesia terus mengalami peningkatan. Peningkatan aktivitas sosial dan ekonomi dengan konstelasi masyarakat dunia telah memasuki suatu masyarakat yang berorientasi kepada informasi.² Sistem informasi dan teknologi telah digunakan pada banyak sektor kehidupan, mulai dari perdagangan/bisnis (*electronic commerce* atau *e-commerce*), pendidikan (*electronic education*), kesehatan (*tele-medicine*), telekarya, transportasi, industri, pariwisata, lingkungan sampai ke sektor hiburan.³

Berberapa tahun ke belakang ini perdagangan *online* mulai bermunculan dan semakin sering digunakan para penjual atau pelaku usaha maupun para pembeli

¹ <http://kbbi.web.id/barter> diakses pada hari Rabu, 23 Mei pukul 15.57 WIB

² DANRIVANTO BUDHIJANTO, *HUKUM TELEKOMUNIKASI, PENYIARAN & TEKNOLOGI INFORMASI Regulasi & Konvergensi*, PT Refika Aditama, Bandung, 2013, hlm. 1.

³ Suhono Harso Supangkat, *Teknologi Informasi dan Ekonomi Digital: Persiapan Regulasi di Indonesia*, Jurusan Teknik Elektro, Institut Teknologi Bandung, 2000.

yang biasa disebut dengan transaksi elektronik. Transaksi elektronik adalah perbuatan hukum yang dilakukan dengan menggunakan computer, jaringan computer, dan/atau media elektronik lainnya.⁴ Menurut McLeod Perdagangan elektronik atau yang disebut juga *e-commerce*, adalah penggunaan jaringan komunikasi dan komputer untuk melaksanakan proses bisnis. Pengertian dari *e-commerce* adalah menggunakan internet dan komputer dengan browser web untuk mengenalkan, menawarkan, membeli dan menjual produk.⁵

E-commerce memang kerap dinilai lebih efektif dan efisien karena beberapa dampak positif yang dapat kita lihat, contoh dampak positif yang kita dapatkan dari *e-commerce* antara lain:⁶

1. *Revenue Stream* (aliran pendapatan) baru yang mungkin lebih menjanjikan yang tidak bisa ditemui di sistem transaksi tradisional.
2. Dapat meningkatkan *market exposure* (pangsa pasar).
3. Menurunkan biaya operasional (*operating cost*).
4. Melebarkan jangkauan (*global reach*).
5. Meningkatkan *customer loyalty*.
6. Meningkatkan *supplier management*.
7. Memperpendek waktu produksi.
8. Meningkatkan *value chain* (mata rantai pendapatan).

Namun dibalik semua dampak positif yang ditimbulkan oleh karena adanya *e-commerce*, ada juga beberapa dampak negatif yang ditimbulkan dari *e-commerce* tersebut yang menimbulkan kerugian yang berupa kerugian ringan hingga kerugian

⁴ *Supra note 2*, hlm. 138.

⁵ Shabur Miftah Maulana, et.al., IMPLEMENTASI E-COMMERCE SEBAGAI MEDIA PENJUALAN ONLINE (STUDI KASUS PADA TOKO PASTBRIK KOTA MALANG). Jurnal Administrasi Bisnis (JAB) Vol. 29 No. 1 Desember 2015, halaman 2

⁶ <http://pl701.ilearning.me/2014/02/24/dampak-positif-dan-negatif-e-commerce-endah-nirmala-dewi/> diakses pada hari Rabu, 23 Mei pukul 16.15 WIB

yang sangat besar bagi para korban (konsumen), beberapa dampak negatifnya antara lain adalah:⁷

1. Kehilangan segi finansial secara langsung karena kecurangan. Seorang penipu mentransfer uang dari rekening satu ke rekening lainnya atau dia telah mengganti semua data finansial yang ada.
2. Pencurian informasi rahasia yang berharga. Gangguan yang timbul bisa menyingkap semua informasi rahasia tersebut kepada pihak-pihak yang tidak berhak dan dapat mengakibatkan kerugian yang besar bagi si korban.
3. Kehilangan kesempatan bisnis karena gangguan pelayanan. Kesalahan ini bersifat kesalahan non-teknis seperti aliran listrik tiba-tiba padam.
4. Penggunaan akses ke sumber oleh pihak yang tidak berhak. Misalkan seorang *hacker* yang berhasil membobol sebuah sistem perbankan. Setelah itu dia memindahkan sejumlah rekening orang lain ke rekeningnya sendiri.
5. Kehilangan kepercayaan dari para konsumen. Ini karena berbagai macam faktor seperti usaha yang dilakukan dengan sengaja oleh pihak lain yang berusaha menjatuhkan reputasi perusahaan tersebut.
6. Kerugian yang tidak terduga. Disebabkan oleh gangguan yang dilakukan dengan sengaja, ketidakjujuran, praktek bisnis yang tidak benar, kesalahan faktor manusia, kesalahan faktor manusia atau kesalahan sistem elektronik.

Memang pada kenyataan penyedia *platform* dalam situs-situs *e-commerce* sekarang ini sudah meningkatkan tingkat keamanan transaksi dengan memperketat transaksi dengan diterapkannya sistem rekening bersama, karena dengan diterapkannya sistem tersebut kemungkinan para penipu yang berkedok sebagai penjual maupun pembeli akan sangat sulit untuk melangsungkan praktek penipuannya tersebut. Namun seperti yang kita ketahui bahwa ada beberapa hak dan kewajiban lain yang

⁷ *Id*

harus ditaati bagi para pelaku usaha atau penjual maupun bagi para pembeli atau konsumen dari sebuah kegiatan jual beli. Segala hak dan kewajiban tersebut diatur dalam beberapa peraturan perundang-undangan yang berlaku di Negara Indonesia. Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen Pasal 4 dan 5 yang mengatur hak dan kewajiban konsumen serta Pasal 6 dan 7 yang mengatur hak dan kewajiban pelaku usaha. Adapun diatur dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik Pasal 9 yang berbunyi ‘Pelaku usaha yang menawarkan produk melalui Sistem Elektronik harus menyediakan informasi yang lengkap dan benar berkaitan dengan syarat kontrak, produsen, dan produk yang ditawarkan.’⁸ Dalam Pasal 49 Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 82 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik ayat (1) berbunyi ‘Pelaku Usaha yang menawarkan produk melalui Sistem Elektronik wajib menyediakan informasi yang lengkap dan benar berkaitan dengan syarat kontrak, produsen, dan produk yang ditawarkan.’ Serta ayat (2) ‘Pelaku Usaha wajib memberikan kejelasan informasi tentang penawaran kontrak atau iklan.’

Oleh karena itu, dalam menawarkan (barang atau jasa) maka produsen diwajibkan untuk:⁹

- a. memberikan informasi yang jelas dan lengkap mengenai produk yang ditawarkan sehingga konsumen tidak disesatkan terutama informasi yang sifatnya mendasar (kualitas produk apakah asli atau imitasi, baru atau bekas, jenis produk, ukuran) di samping informasi-informasi lain yang relevan seperti keunggulan-keunggulan dari produk, kekurangannya dsb. Hal ini penting guna

⁸ <http://www.anri.go.id/assets/download/97UU-Nomor-11-Tahun-2008-Tentang-Informasi-dan-Transaksi-Elektronik.pdf> diakses pada hari Minggu 4 Juni 2017 pukul 10.17 WIB

⁹ Drs. Dikdik M. Arief Mansur dan Elisatris Gultom., *CYBER LAW* Aspek Hukum Teknologi Informasi, PT Refika Aditama, Bandung, 2009, hlm. 161.

membantu konsumen dalam mengambil keputusan apakah akan membeli produk tersebut atau tidak;

- b. informasi mengenai produk harus diberikan melalui Bahasa yang mudah dimengerti dan tidak menimbulkan penafsiran secara berlainan.

Dari beberapa dasar hukum yang mengatur mengenai kewajiban-kewajiban para pelaku usaha tersebut, jelas dapat diketahui bahwa informasi yang lengkap, benar, dan jujur merupakan hal harus dicantumkan para pelaku usaha dalam mempromosikan barang yang akan dijualnya. Namun dalam kenyataan pada beberapa situs jual beli *online* tidak ada standar khusus untuk seorang pelaku usaha dalam memberikan informasi lengkap mengenai objek yang akan dijualnya. Bahkan rata-rata situs jual-beli *online* memberikan kolom ulasan kosong bagi para penjual untuk memberikan informasi sebebaskan mungkin. Maka dapat menjadi hal yang membuat para konsumen menjadi ragu dan tidak berani untuk membeli barang dalam situs jual beli online. Dalam beberapa situs yang saya telah telusuri seperti tokopedia.com dan bukalapak.com, saya masih menemukan beberapa informasi produk yang kurang lengkap bahkan sampai tidak ada sama sekali dari beberapa produk yang dijual dalam situs tersebut. Saya juga menemukan informasi produk yang berbeda dari satu macam produk antara satu iklan dan iklan lainnya yang dibuat oleh penjual yang berbeda. Dengan contoh sebagai berikut:

1. Produk motherboard yang dijual dalam tokopedia dengan tidak menulis dan mencantumkan ulasan dan informasi produk sama sekali (kosong).

The screenshot displays a mobile application interface for a product listing. At the top, the status bar shows signal strength, carrier (INDOSAT OOR...), time (2:22 PM), and battery level (33%). The product title is "ASUS ROG MAXIMUS IX APEX". Below the title, the price is listed as "Rp 5.020.000". To the right of the price, there are icons for a shopping cart (0 items) and a view count (6 views). The product image shows the motherboard and its retail box. To the right of the image, there is a table of product specifications:

Pemesanan Min.	1
Berat	4 kg
Asuransi	Opsional
Kondisi	Baru
Kategori	Komputer & Aksesoris Komponen Komputer Motherboard Intel
Etalase	1. KOMPUTER DAN PERI...

Below the image, there are three buttons: "Laporkan" (Report), "Wishlist", and "Bagikan" (Share). To the right, the "Deskripsi Produk" (Product Description) section is empty. Below the image, there are two columns for quality and accuracy ratings, both showing "0" and five empty star icons. Below these are two buttons: "0 Ulasan" (0 Reviews) and "0 Diskusi" (0 Discussions). At the bottom right, there is a seller profile for "Swift Tech Production" with a location of "Kota Salatiga" and a "+ Favorit" button. At the very bottom, there are two orange "Beli" (Buy) buttons.

2. Produk motherboard yang dijual dalam tokopedia dengan yang menulis dan mencantumkan ulasan dan informasi produk yang cukup lengkap.

INDOSAT OO... 4G 8:51 AM 51%

ERBOARD GAMING + AMD A10 5745 /

Rp 1.080.000 41 2,1rb



Laporkan Wishlist Bagikan

Kualitas 4.7 Akurasi 4.7

★★★★★ ★★★★★

3 Ulasan 12 Diskusi

Informasi Produk

Preorder

INDOSAT OO... 4G 8:51 AM 51%

RD GAMING + AMD A10 5745 AMD A10

Deskripsi Produk

PAKET GAMING YANG HANDAL DAN HEMAT DI KANTONG
MEMAKAI PROCESSOR AMD A10 YANG SUDAH TERBUKTI HANDAL DAN PIAWAI DALAM GAMING, DITAMBAH DENGAN FERFORMA VGA ATI RADEON HD 8610G DI DALAMNYA. MEMBUAT GAMING DAN GRAPHIC LANCAR.

SOAL HARGA SANGAT HEMAT DIKANTONG. DAN BISA DIJADIKAN MINI PC KARENA UKURANNYA SANGAT KECIL HANYA 17 CM X 17 CM

BISA COD BANDUNG AREA

Berikut spesifikasi lengkap nya :

Chipset AMD A70M
Processor AMD A10-5745 (Quad core 2.1G, turbo 2.9G)
Processor
MEMORY Support Dual Channel DDR3 1333 MHz, 2 x DDR3 DIMM Memory Slot
EXPANSION SLOT 1 x PCI-E x16 2.0 Slot(x8)
STORAGE 4 x SATA3 Connector , Support SATA RAID: 0,1,10, USB 2 x USB 3.0 Port
1 x USB 3.0 Header, 2 x USB 2.0 Port, 2 x USB 2.0 Header
LAN Realtek RTL8111H - 10/100/1000 Controller, Support Super LAN Surge Protection
INTEGRATED VIDEO AMD Radeon HD8610G Graphics, Supports DX11.1
Supports HDCP
CODEC Realtek ALC887 8-Channel HD Audio
REAR I/O 1 x PS/2 Mouse, 1 x PS/2 Keyboard, 2 x USB 3.0 Port, 2 x USB 2.0 Port

Preorder

3. Produk mesin cuci yang dijual di situs *e-commerce* lazada yang *detail* produk yang cukup menarik namun fitur umumnya yang sangat tidak berbobot

The screenshot shows the Lazada product page for the Aqua Mesin Cuci 2 Tabung QW-881XT QW881 8 KG. The product is a blue and white top-loading washing machine. The price is listed as RP 1.259.000, with a 29% discount from the original price of RP 1.669.000. The page includes a 'Beli Sekarang' button and a 'Bayar di Tempat Berlaku' option. The product is sold by Lazada.

Detail produk dari Aqua Mesin Cuci 2 Tabung QW-881XT QW881 8 KG

Proporsional adalah kata yang bisa merepresentasikan mesin cuci yang satu ini. Mesin Cuci Aqua QW-881XT QW881 8kg ini sangatlah efektif dan efisien dari segi fungsi serta keberadaannya. Memiliki kapasitas cuci 8 Kg, cukup untuk menangani kebutuhan rumahan. Selain cukup dalam kapasitas, nilai efektif juga dapat terlihat dari kinerjanya dalam mencuci. Dilengkapi dengan Big Pulsator yang siap meningkatkan performa saat mencuci sehingga hasil cucian dijamin lebih memuaskan. Harga dibandrol cukup murah, didukung dengan fitur Low Water Pressure yang memastikan mesin cuci tetap mampu beroperasi walau pada tekanan air yang rendah.

Efisien, Hasil Maksimal serta Nyaman Di Kantong

Dengan harga mesin cuci AQUA QW-881XT yang murah dalam segi efisiensinya, penggunaan daya listrik sebesar 380 W saat proses mencuci dan hanya 165 W saat pengeringan adalah salah satu alasan kenapa mesin cuci bertabung dua ini tergolong cukup efisien.

Spesifikasi Aqua Mesin Cuci 2 Tabung QW-881XT QW881 8 KG

Apa yang ada di dalam kotak: 1 x Aqua Mesin Cuci 2 Tabung QW-881XT QW881 8 KG

Fitur Umum:

SKU	AQ641HAAA90MQANID-31414788
Option 1	...
Option 2	...
Ukuran (L x W x H cm)	1x1x1
Berat (kg)	1
Warranty period	1 Tahun
Tipe garansi	Garansi Lokal

4. Produk mesin cuci lainnya di Lazada yang dijual dengan *detail* produk yang tidak jelas namun fitur umumnya cukup jelas

Elektronik Rumah Tangga / Sanyo Aqua Mesin Cuci Twin Tub 7kg SW755XT - Khusus JABODETABEK

Sanyo Aqua Mesin Cuci Twin Tub 7kg SW755XT - Khusus JABODETABEK

5 Tahun Garansi Supplier [more](#)

• 350 W
[more](#)

RP 1.289.000
Sebelum RP 1.600.000,
Diskon 19%

Cicilan hingga 12 bulan, hanya
RP 107.417 per bulan.

Cicilan hingga 3 bulan, hanya
RP 429.667 per bulan.

BELI SEKARANG [← Bagaimana Cara Berbelanja](#)

Pilihan pengiriman

Provinsi anda:

Daerah anda:

Bayar di Tempat tidak berlaku untuk produk ini

14 hari pengembalian [1](#)

5 Tahun Garansi Supplier [1](#)

Dijual oleh **Kencana Electronic**

Kelompok Seller [1](#) Periode di Lazada [1](#)
10 bulan

Detail produk dari Sanyo Aqua Mesin Cuci Twin Tub 7kg SW755XT - Khusus JABODETABEK

Kini Mencuci lebih mudah dan cepat, dengan keunggulan teknologi yang semakin berkembang, menghadirkan mesin cuci yang memiliki motor kuat dan hemat listrik

Spesifikasi Sanyo Aqua Mesin Cuci Twin Tub 7kg SW755XT - Khusus JABODETABEK

Apa yang ada di dalam kotak: Sanyo Mesin Cuci, Selang Air, Kartu Garansi, Buku Manual

Fitur Umum:

SKU	SA853HAAA68CK1ANID-14086620
Model	Kencana Electronic - SW755XT
Konsumsi Daya (W)	350
Ukuran (L x W x H cm)	12x10x100
Berat (kg)	2
Type of Washing Machine	2 Tabung
Warranty period	5 Tahun
Tipe garansi	Garansi Supplier
Kapasitas Cuci (kg)	7.0
Washing features	Quick Wash/Quiet Operation
Washing modes	Hemat Daya

Fenomena seperti ini yang membuat situs jual beli online masih sering dihindari meskipun sudah memberlakukan sistem pembayaran yang sangat aman dan sistem penjaminan bahwa pembeli terhindar dari tindak penipuan. Karena ini mungkin tidak sesuai dengan hak konsumen pada UUPK yaitu hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa. Sehingga ini dapat menjadi masalah yang dapat ditinjau dari sisi Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik, karena perdagangan melalui situs jual beli *online* ini adalah sesuatu yang akan berkembang di dunia perdagangan, dan mungkin kedepannya akan digunakan oleh berbagai elemen baik dari orang pribadi sampai ke perdagangan antar perusahaan domestik maupun internasional. Jadi masih dibutuhkan beberapa penelusuran dan kajian terhadap sistem serta dasar hukum dari jual beli *online* ini agar efektivitas penggunaan layanan jual-beli online akan semakin maksimal, dan kemungkinan akan munculnya masalah terkait persoalan ini dapat hilang.

2. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang yang sudah dijelaskan sebelumnya, maka rumusan masalah yang ingin dibahas yaitu:

1. Apakah dengan kebijakan penyedia *platform* situs jual-beli *online* dengan memberikan kolom informasi produk kosong mengenai produk yang hendak dijual para penjual yang menggunakan teknologi *e-commerce* bertentangan dengan hak para konsumen dan kewajiban pelaku usaha dalam Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik?

2. Apakah pertanggungjawaban penyedia *platform* situs *e-commerce* terhadap konsumen terhadap kerugian yang disebabkan mengenai informasi produk yang kurang lengkap yang dicantumkan oleh penjual yang menggunakan jasa dan sarana melalui situs *e-commerce* dan telah diverifikasi oleh perusahaan *e-commerce* atau penyedia *platform* tersebut berdasarkan Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik?

3. Maksud dan Tujuan Penelitian

Maksud dan tujuan penelitian hukum ini adalah agar para pelaku usaha atau yang disebut para penjual yang menggunakan teknologi dalam situs jual beli online (*e-commerce*) dapat dengan taat pada aturan dalam melaksanakan kegiatan jual belinya dengan memberi tahu atau menginformasikan secara kooperatif dengan sejujur-jujurnya dan selengkap-lengkapnyanya serta tidak mengurangi atau melebih-lebihkan segala jenis informasi mengenai objek penjualan tersebut. Peneliti juga bermaksud dengan adanya penelitian ini para konsumen juga dapat lebih pintar dan teliti dalam segala tindakannya pada saat melakukan transaksi jual beli dengan menggunakan teknologi situs jual beli *online* (*e-commerce*). Agar dapat berkurangnya tingkat kerugian yang dialami konsumen serta konsumen memahami juga aturan-aturan mengenai perlindungan konsumen sehingga dapat mengetahui proses apa saja yang dapat ia tempuh apabila mengalami permasalahan dalam jual beli *online* tersebut.

4. Kegunaan Penelitian

- A. Secara Teoritis, dengan adanya penelitian dapat memberikan sumbangan Ilmu Pengetahuan khususnya dalam Hukum Perlindungan Konsumen mengenai

pengaturan dan dasar hukum pelaku usaha yang menggunakan *e-commerce* agar lebih jujur dan lebih spesifik sehingga para pembeli atau konsumen dapat dengan cermat dalam melakukan transaksi sehingga konsumen tidak dirugikan.

B. Secara Praktis, dengan adanya penelitian ini diharapkan agar menjadi acuan baru tidak hanya bagi praktisi hukum, namun bisa digunakan oleh masyarakat Indonesia secara umum untuk menyelesaikan permasalahan terkait serta memberikan perlindungan kepada konsumen di Indonesia.

5. Metode Penelitian

1. Metode Pendekatan

Penulisan akan menggunakan Metode Penelitian Hukum Normatif/Yuridis Normatif. yaitu penelitian terhadap asas-asas hukum yang terdapat dalam peraturan perundang-undangan, literatur-literatur dan tulisan-tulisan ilmiah yang berkaitan dengan objek penelitian langsung. Penelitian Yuridis Normatif (*doctrinal legal approach*), menurut Soerjono Soekanto, yakni suatu metode penelitian yang dilakukan sepenuhnya menggunakan data sekunder.¹⁰ Penelitian ini disebut juga sebagai ajaran murni karena adanya pengaruh hukum alam dan ilmu lain yang sarat akan empiris.

2. Sumber Hukum

Di dalam metode penelitian hukum normatif, terdapat tiga macam bahan pustaka yang dipergunakan oleh penulis yakni:

Bahan Hukum Primer

Bahan hukum primer adalah semua dokumen peraturan yang mengikat dan ditetapkan oleh pihak-pihak yang berwenang yakni berupa undang-undang dan

¹⁰ SOERJONO SOEKANTO, PENGANTAR PENELITIAN HUKUM 53 (UNIVERSITAS INDONESIA (UI-PRESS), JAKARTA, 1984).

lain sebagainya¹¹. Bahan hukum primer yang digunakan penulis dalam penelitian ini adalah Kitab Undang-Undang Hukum Perdata, Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, serta Undang-undang 11 tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik.

Bahan Hukum Sekunder

Bahan hukum sekunder ini adalah bahan-bahan yang memberikan penjelasan terhadap bahan hukum primer, seperti pendapat-pendapat ahli, hasil penelitian akademisi, dan doktrin.

Bahan Hukum Tersier

Bahan hukum tersier adalah bahan-bahan yang memberikan petunjuk maupun penjelasan terhadap bahan hukum primer dan bahan hukum sekunder, seperti kamus hukum dan ensiklopedi.

6. Sistematika Penulisan

BAB I: PENDAHULUAN

Bab ini akan berisi pendahuluan uraian latar belakang masalah yang akan dibahas dalam penelitian ini. Kemudian berdasarkan uraian latar belakang masalah tersebut, didapatkan identifikasi atau rumusan masalah, tujuan penelitian, serta kegunaan penelitian. Selain itu bab ini akan menjelaskan metode penelitian serta sistematika penulisan dari penelitian ini.

BAB II: TINJAUAN UMUM TENTANG PERJANJIAN JUAL-BELI DALAM TRANSAKSI E-COMMERCE

¹¹ JOHNY IBRAHIM, TEORI DAN METODE PENELITIAN HUKUM NORMATIF 241 (BAYUMEDIA PUBLISHING, MALANG, 2005).

Pembahasan dalam bab ini mengenai tinjauan umum tentang dasar hukum dari *e-commerce* serta cara-cara pengoperasian dan pelaksanaannya sebagai sarana kegiatan jual beli.

BAB III: ANALISIS YURIDIS TENTANG PENGATURAN TERHADAP INFORMASI PRODUK BERDASARKAN UNDANG-UNDANG REPUBLIK INDONESIA NOMOR 8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN DAN UNDANG-UNDANG REPUBLIK INDONESIA NOMOR 11 TAHUN 2008 TENTANG INFORMASI DAN TRANSASAKI ELEKTRONIK

Bab ini akan menjelaskan mengenai pengaturan tentang bagaimana seharusnya infoemasi atau ulasan seperti yang diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik

BAB IV: TINJAUAN YURIDIS TERHADAP TANGGUNG JAWAB DARI PENYEDIA *PLATFORM* KEPADA KONSUMEN MENGENAI KETIADAAN INFORMASI PRODUK YANG MERUGIKAN KONSUMEN

Bab ini akan berisi analisa mengenai tanggung jawab dari penyedia *platform* dalam situs *e-commerce* atas ketiadaab informasi mengenai produk yang akan dijual dalam situs jual beli online dikaitkan dengan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen & Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik

BAB V: PENUTUP

Bab ini akan berisi penutup yang terdiri atas kesimpulan dan saran. Kesimpulan diperoleh berdasarkan uraian dan penjelasan secara keseluruhan dari bab-bab terdahulu. Sedangkan saran merupakan usul penulis terhadap topik yang dibahas dalam penelitian ini.