

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Penelitian

Dewasa ini, model sistem perdagangan yang terjadi dimasyarakat tidak lagi hanya berupa perdagangan konvensional atau yang lazimnya kita jumpai berupa toko/gerai fisik nyata yang menawarkan barang dagangannya kepada para konsumen.

I Gede Krisna Wahyu Wijaya dan Nyoman Satyayudha Dananjaya, menyatakan bahwa :¹

“Dengan berkembangannya teknologi dan informasi yang begitu cepat menimbulkan inovasi baru terkait model dalam sistem perdagangan, yaitu perdagangan online (jual-beli online).”

Hal ini juga disebabkan oleh meningkatnya kesibukan rutinitas masyarakat, sehingga menyebabkan tidak tersedia banyak waktu untuk mengunjungi toko/gerai konvensional guna untuk memenuhi kebutuhannya.

Widodo, menyatakan bahwa :²

“Perkembangan era teknologi informasi ini, kegiatan manusia makin bervariasi. Jika pada era terdahulu, kegiatan manusia lebih didominasi pada kegiatan yang menggunakan sarana fisik, pada era teknologi informasi kegiatan manusia sudah banyak didominasi oleh peralatan

¹ I Gede Krisna Wahyu Wijaya dan Nyoman Satyayudha Dananjaya, *Penerapan Asas Itikad Baik Dalam Perjanjian Jual Beli Online*, Fakultas Hukum Universitas Udayana, Bali, 2016, hlm. 3.

² Widodo, *Hukum Pidana Dibidang Teknologi Informasi Cybercrime*, Sleman Yogyakarta, Aswaja Prensido, 2013, hlm. 10.

yang berbasis teknologi informasi dan komunikasi bahkan sudah menggunakannya secara sistematis.”

Peranan teknologi informasi dan komunikasi di era globalisasi ini menempatkan pada posisi yang amat strategis karena menghadirkan suatu dunia tanpa batas, jarak, ruang, dan waktu, yang berdampak pada peningkatan produktivitas dan efisiensi.

Menurut Galih Yogi Megandari yang menyatakan bahwa :³

“Saat ini dunia bisnis semakin maju, apalagi sekarang bisnis bisa dilakukan secara online atau biasa disebut *E-Commerce* dengan mudah. Bagi sebagian perusahaan saat ini, *E-Commerce* menjadi pusat perdagangan yang meliputi proses penjualan, pengembangan, pelayanan, dan pembayaran untuk segala produk dan jasa yang dijual belikan.”

E-Commerce merupakan suatu media transaksi penjual dan pembeli secara online. Pemanfaatan internet sebagai media transaksi perdagangan online ini telah dimanfaatkan di segala perusahaan.

Ahmadi Miru, menyatakan bahwa :⁴

“Transaksi *e-commerce*, yang melakukan penawaran adalah merchant/pihak penjual, yang memanfaatkan *website* untuk memasarkan barang/jasa yang ditawarkan kepada semua orang, kecuali kalau penawaran itu dilakukan melalui e-mail yang merupakan penawaran khusus kepada pemegang e-mail yang dituju.”

Penjual ini menyediakan etalase yang memuat katalog tentang barang atau jasa yang ditawarkan. Disamping itu, pembeli juga seolah-olah berjalan didepan etalase tersebut untuk memilih barang yang diinginkannya. Hanya saja bedanya dengan yang manual, jika pembeli datang langsung ke toko,

³ Galih Yogi Megandari, *Asas Kepercayaan Dalam Jual Beli Online (Perspektif KUHPerdara dan UU No 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan transaksi elektronik)*, Universitas Muhammadiyah Surakarta, Surakarta, 2015, hlm. 2.

⁴ Ahmadi Miru, *Hukum Kontrak Bernuansa Islam*, PT Rajagrafindo Persada, Jakarta, 2015, hlm. 154.

karena dengan *e-commerce* ini pembeli tidak perlu harus keluar rumah dan tidak perlu khawatir bahwa toko akan tutup pada jam-jam tertentu. Sebagai alternatif maka konsumen akan beralih untuk berbelanja secara online, selain itu faktor harga juga mempengaruhi konsumen sehingga lebih tertarik untuk berbelanja secara online, karena biasanya harga yang ditawarkan oleh online shop (pebisnis online) relatif lebih murah daripada harga yang ada dipasaran. Hal tersebut disebabkan karena pelaku bisnis online didalam memasarkan barang dagangannya tidak memerlukan toko fisik hanya melalui alamat web ataupun dengan sosial media yang lainnya, sehingga hal tersebut akan menghemat pengeluaran atau modal dari pelaku usaha online.

Happy Susanto, menyatakan bahwa :⁵

“Kehadiran *marketplace* ini tidak menutup kemungkinan adanya kelemahan yang dapat mengakibatkan kerugian yang ditanggung oleh konsumen.”

Aktifitas yang dilakukan melalui internet dan kegiatan jual beli yang dilakukan tanpa bertatap muka antara konsumen dan pelaku usaha tidak menutup kemungkinan adanya kecurangan antara pelaku usaha dan konsumen.

Namun tak dapat dipungkiri juga, dibalik banyaknya kemudahan yang ditawarkan oleh perdagangan secara online, masih menimbulkan beberapa permasalahan. Perselisihan diantara para pihak sangat rentan terjadi dikarenakan didalam pelaksanaan jual beli secara online, para pihak tidak

⁵ Happy Susanto, *Hak-Hak Konsumen Jika Dirugikan*, Visi Media, Yogyakarta, 2008, hlm. 29.

bertemu secara langsung (tatap muka) melainkan hanya melalui media online saja, sehingga dalam beberapa kasus sering terjadi ketidaksesuaian terkait dengan barang yang dipesan oleh pihak konsumen yang dikarenakan itikad tidak baik dari pihak online shop ketika menjelaskan mengenai detail produknya, maupun juga itikad tidak baik dari konsumen dengan membatalkan pemesanan barang secara sepihak yang mana hal tersebut berpotensi menimbulkan kerugian bagi pihak pelaku bisnis online. Permasalahan yang timbul dalam jual beli online ini mengenai asas itikad baik dalam transaksi jual beli online dan tanggung jawab penjual yang melakukan wanprestasi.

Enni Soerjati Priowirjanto, menyatakan bahwa :⁶

“Kelemahan tersebut seperti halnya tentang adanya syarat dan ketentuan yang berlaku yang dibuat sepihak oleh *marketplace*. Hal ini dipicu dengan ketidaktelitian konsumen membaca atau tidak sama sekali membaca syarat dan ketentuan yang berlaku pada suatu *marketplace* tersebut.”

Hal ini terlihat sekali dari perjanjian baku yang siap untuk ditandatangani dan bentuk klausula baku atau ketentuan baku yang tidak informatif dan tidak bisa ditawar-tawar lagi.

Pengaturan tentang hak konsumen dicantumkan Pasal 4 huruf (c) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen menyebutkan bahwa :

“Hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi jaminan barang dan/atau jasa.”

⁶ Enni Soerjati Priowirjanto, Pengaturan Transaksi Elektronik dan Pelaksanaannya di Indonesia Dikaitkan dengan Perlindungan E-Konsumen, *Padjadjaran Jurnal Ilmiah Hukum*, Vol. 1 No. 2. Agustus 2014, hlm. 288.

Pasal 4 huruf (h) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen menyatakan bahwa :

“Konsumen berhak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi, dan/atau penggantian, apabila barang dan/jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya.”

Konsumen di Indonesia dalam melakukan transaksi e-commerce telah diatur dalam beberapa peraturan perundang-undangan, diantaranya berupa hak-hak konsumen yang terdapat dalam Pasal 4 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (selanjutnya disebut UUPK), yang menyebutkan mengenai hak-hak konsumen yang salah satunya menyatakan terkait hak konsumen atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang yang ditawarkan oleh pelaku bisnis. Berdasarkan ketentuan Pasal tersebut, menyiratkan terkait kewajiban dari pihak pelaku usaha dalam hal memberikan informasi yang sejelas-jelasnya mengenai barang yang ditawarkan karena hal tersebut merupakan hak dari konsumen dan juga beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya. Tampak dalam UUPK ditekankan pada pelaku usaha karena meliputi semua tahapan dari penawaran hingga penjualan sampai terjadinya transaksi antara pelaku usaha dan konsumen.

Agung Fauzan, menyatakan bahwa :⁷

⁷ Agung Fauzan, *Pengalaman Belanja Online*, diakses dari <http://www.pikiran-rakyat.com/suratpembaca/2016/11/26/pengalamanbelanja%E2%80%9Donline%E2%80%9D-385959>, pada tanggal 27 Februari 2022.

“Selain itu Pasal 9 Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (selanjutnya disebut UU ITE) juga menegaskan bahwa pelaku usaha yang menawarkan produk melalui sistem elektronik wajib menyediakan informasi yang lengkap dan benar berkaitan dengan syarat kontrak, produsen, dan produk yang ditawarkan.”

Lalu menurut penjelasan atas Pasal 3 UU ITE juga menegaskan bahwa asas itikad baik digunakan para pihak dalam melakukan transaksi elektronik tidak bertujuan untuk secara sengaja dan tanpa hak atau melawan hukum mengakibatkan kerugian bagi pihak lain tanpa sepengetahuan pihak lain tersebut.

Setiap perjanjian harus dilaksanakan dengan itikad baik, sebagaimana telah ditemukan Pasal 1338 Ayat (3) KUHPerdata mengenai asas itikad baik, yang berbunyi :

“Perjanjian harus dilaksanakan dengan itikad baik.”

Dalam perjanjian jual beli online atau internet pun harus dilakukan dengan itikad baik, agar seluruh rangkaian proses jual beli berjalan lancar dan tidak merugikan salah satu pihak yang terlibat dalam perjanjian jual beli tersebut.

Subekti, menyatakan bahwa :⁸

“Itikad baik dalam suatu perjanjian harus ada sejak perjanjian baru akan disepakati, artinya itikad baik ada pada saat negosiasi persepakatan perjanjian, itikad baik dalam perjanjian harus ada sebelum terjadinya kesepakatan, dan saat pelaksanaan perjanjian hingga telah terpenuhinya kesepakatan tersebut.”

Itikad baik sudah ada sejak fase prakontrak dimana para pihak memulai melakukan negosiasi hingga mencapai kesepakatan dan fase pelaksanaan

⁸ Subekti, *Pokok-Pokok Hukum Perdata*, Intermasa, Jakarta, 2009, hlm. 5.

kontrak. Namun dalam kenyataannya itikad baik seseorang sulit diterka, karena itikad baik merupakan keadaan batiniah seseorang yang tidak bisa dilihat secara kasat mata. Dalam jual beli konvensional proses jual beli dilakukan secara langsung, lebih mudah untuk mengetahui apakah masing-masing pihak sama sekali memiliki itikad baik. Sedangkan dalam jual beli online pihak penjual atau yang melakukan usaha akan memperlihatkan barang yang akan dijualnya melalui jejaring sosial maupun media lainnya yang dapat digunakan secara online.

Prinsip itikad baik juga dapat diartikan bahwa masing-masing pihak diartikan bahwa masing-masing pihak dalam suatu perjanjian akan disepakati, mempunyai kewajiban untuk memberikan keterangan atau informasi yang selengkap-lengkapnyanya yang dapat mempengaruhi keputusan pihak lain dalam menyepakati perjanjian atau tidak.

Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (UU ITE) juga mewajibkan pelaku usaha untuk memberikan informasi yang lengkap dan benar. Kewajiban tersebut termuat dalam Pasal 9 Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (UU ITE) yang menyatakan bahwa :

“Pelaku usaha yang menawarkan produk melalui system elektronik harus menyediakan informasi yang lengkap dan benar berkaitan dengan syarat kontrak, produsen dan produk.”

Trion PB, menyatakan bahwa :⁹

“Transaksi perdagangan melalui media elektronik sering disebut dengan istilah *Electronic Commerce* atau *E-commerce* yang artinya sebagai perdagangan dengan menggunakan fasilitas elektronik dimana bentuk transaksi perdagangan baik membeli maupun menjual dilakukan melalui media elektronik pada jaringan internet.”

Transaksi jual beli online melalui *ecommerce*, biasanya akan didahului oleh penawaran jual, penawaran beli dan penerimaan jual atau penerimaan beli. Sebelum itu mungkin terjadi penawaran secara *online*, misalnya melalui *website* situs internet seperti *Facebook*, *Whatsapp*, dan *Instagram*. Transaksi yang melalui *website* ini biasanya dilakukan bagi mereka yang melakukan transaksi yang belum mengenal satu sama lain. Modal transaksi melalui media jaringan elektronik ini yaitu dengan cara penjual menyediakan daftar atau katalog barang yang dijual yang disertai dengan deskripsi produk yang telah dibuat oleh penjual.

Kasus yang terjadi baru-baru ini, yakni kasus penjualan masker dalam Perkara Nomor 650/Pid.Sus/2020/Pn Mks. Dimana kasus ini bermula saat pelaku yang bernama Denny, saat ia memposting di sosial media Facebook miliknya soal penjualan masker pada 13 Februari 2020. Satu boks masker dijual Rp 170 ribu.

Seorang netizen tertarik membeli dan menghubungi AA. Untuk meyakinkan pembeli, AA mengaku masker miliknya sudah habis dan diminta menghubungi Denny. Padahal, Denny adalah nama samaran AA. Denny alias AA kemudian mengaku masih memiliki 4.500 boks dengan harga

⁹ Trion PB, *Mengenal E-commerce dan Bisnis di Dunia Cyber*, Argo Publisher, Yogyakarta, 2009, hlm. 4.

Rp 150 ribu/boks. Pembeli langsung tertarik dan membeli seribu boks dengan harga Rp 150 juta. Pembeli kemudian mentransfer Rp 25 juta sebagai uang muka. Ternyata, AA tidak pernah mengirimkan masker. Alhasil, pembeli pun jadi korban dan melaporkan ke polisi. AA kemudian ditangkap dan diadili.

Menyatakan Terdakwa Al Adim Alias Adim Bin Irham telah terbukti secara sah dan meyakinkan bersalah melakukan tindak pidana dengan sengaja dan tanpa hak menyebarkan berita bohong dan menyesatkan yang mengakibatkan kerugian konsumen dalam Transaksi Elektronik Menjatuhkan pidana kepada Terdakwa oleh karena itu dengan pidana penjara selama 1 tahun dan 10 bulan dan pidana denda sebesar Rp 800 juta dengan ketentuan apabila denda tersebut tidak dibayar, maka diganti dengan pidana penjara selama 1 bulan.

Hukuman ini lebih rendah dari tuntutan jaksa yaitu 2 tahun penjara. Sebab majelis menemukan keadaan yang meringankan yaitu AA jujur dan tidak berbelit-belit dalam persidangan. AA juga belum pernah dihukum dan AA tulang punggung keluarga dan memiliki anak yang masih kecil.

Hal yang memberatkan yaitu terdakwa belum mengembalikan kerugian saksi korban sehingga belum ada perdamaian. Terdakwa melakukan perbuatan tersebut untuk mendapatkan keuntungan dengan memanfaatkan situasi dan kondisi di tengah pandemi *Corona Virus Disease 2019 (COVID-19)*, yang mana alat kesehatan yang salah satunya berupa masker sangat langka dan sulit didapatkan.

Berdasarkan kasus tersebut di atas dalam Terdapat kesenjangan secara yuridis dengan suatu pengaturan hukum secara material, yakni itikad baik yang diatur dalam Pasal 1338 KUHPerdara dan Pasal 4 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, sehingga tidak ada upaya untuk memberikan perlindungan hukum bagi konsumen dalam transaksi *e-commerce*, maka dari itu perlu diberikan pedoman tentang perlindungan apa saja yang perlu diperhatikan seperti penerapan hak konsumen atas informasi lengkap dan benar dalam transaksi jual beli online.

Sehingga, berdasarkan uraian tersebut di atas, maka penulis tertaerik untuk membuat skripsi yang berjudul **PENERAPAN ASAS ITIKAD BAIK DALAM PENYELESAIAN KERUGIAN TRANSAKSI *ONLINE* ATAS TIDAK DIKIRIMKANNYA PESANAN MASKER PADA MASA PANDEMI *COVID-19*.**

B. Identifikasi Masalah

1. Bagaimana aturan azas itikad baik dalam penyelesaian kerugian akibat tidak dikirimkannya pesanan masker yang pada masa pandemi *covid-19* ?
2. Bagaimana pelaksanaan penerapan azas itikad baik dalam penyelesaian kerugian akibat tidak dikirimkannya pesanan masker yang pada masa pandemi *covid-19* ?
3. Bagaimana penyelesaian penerapan azas itikad baik dalam penyelesaian kerugian akibat tidak dikirimkannya pesanan masker yang pada masa pandemi *covid-19* ?

C. Tujuan

1. Untuk mempelajari, memahami, dan menganalisis aturan azas itikad baik dalam penyelesaian kerugian akibat tidak dikirimkannya pesanan masker yang pada masa pandemi *covid-19*;
2. Untuk mempelajari, memahami, dan menganalisis pelaksanaan penerapan azas itikad baik dalam penyelesaian kerugian akibat tidak dikirimkannya pesanan masker yang pada masa pandemi *covid-19*; dan
3. Untuk mempelajari, memahami, dan menganalisis penyelesaian penerapan azas itikad baik dalam penyelesaian kerugian akibat tidak dikirimkannya pesanan masker yang pada masa pandemi *covid-19*.

D. Kegunaan Penelitian

Didalam hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi atau manfaat baik secara teoritis maupun praktis antara lain sebagai berikut :

1. Secara teoritis

Dalam hal ini penulis berharap dapat menambah pengetahuan dan pengembangan ilmu hukum khususnya mengenai perlindungan hukum anggota koperasi terhadap pengurus koperasi yang wanprestasi dan upaya penyelesaiannya.

2. Secara praktis

- a) Bagi Pihak Pemerintah

Diharapkan dapat membantu pemerintah dalam melakukan pengawasan serta pembinaan pelaku usaha khususnya pelaku usaha yang melakukan kegiatan usahanya melalui *e-commerce*.

b) Bagi Masyarakat

Diharapkan dapat memberikan gambaran tentang bagaimana hakikat pelaku usaha khususnya pelaku usaha yang melakukan kegiatan usahanya melalui *e-commerce*.

E. Kerangka Pemikiran

Indonesia yang dianggap sebagai negara hukum (*rechstaat*) dikarenakan berasal dari peraturan bangsa yang tercantum dalam pasal 1 ayat (3), yang intinya menyatakan bahwa negara Indonesia negara hukum . hukum sebagai kaidah atau aturan norma sosial yang tidak lepas dari nilai – nilai yang berlaku dalam masyarakat,¹⁰ bahkan hukum itu merupakan pencerminan dan konsentrasi dari nilai – nilai yang berlaku dalam suatu masyarakat. Sehingga mengharuskan kita dalam menjalankan kehidupan bernegara harus bertindak sesuai dengan aturan yang sudah ditetapkan, akan tetapi negara Indonesia merupakan negara berkembang sehingga masih memiliki kekurangan baik dari segi politik, ekonomi, dan hukum.

Indonesia memiliki pendoman bernegara yaitu Pancasila, Pancasila merupakan ideologi dasar negara bagi bangsa Indonesia selain itu juga merupakan landasan filosofis dalam menjalankan kehidupan serta terkandung nilai-nilai yang luhur dari bangsa Indonesia dimana di dalamnya mencakup pengaturan secara umum mengenai kehidupan masyarakat Indonesia, sebagaimana tercantum dalam sila kelima yang menyatakan bahwa “keadilan sosial bagi seluruh rakyat Indonesia.

¹⁰ Soerjono Soekanto, *Pokok – Pokok Sosiologi Hukum*, Raja Grafindo Persada, Jakarta, 1999, hlm. 14.

Keadilan adalah hal yang dicita – citakan bagi seluruh bangsa yang ada di dunia begitu pun dengan bangsa Indonesia. Berbicara mengenai keadilan terdapat dalam pembukaan Undang – Undang Dasar 1945 amandemen ke 4 alinea pertama yang bermakna keadilan bagi seluruh rakyat Indonesia.¹¹ Kalimat tersebut menunjukkan bahwa negara Indonesia merupakan negara yang merdeka dan berdiri secara konstitusional yang disusun dan diselenggarakan berdasarkan hukum .

Negara hukum memiliki berbagai macam terminologi dengan masing – masing arti yang berbeda serta karakteristik yang menjadi formula pembentukannya. Negara yang menganut sistem *common law* menggunakan istilah *rule of law* dengan makna bahwa pemerintahan berdasar atas hukum bukan berdasarkan manusia, sementara negara yang menganut sistem *civil law* menganut konsep hukum dalam istilah *rechtstaat*.¹²

Untuk mempertegas bahwa negara Indonesia merupakan negara hukum , penjelasan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 sebelum perubahan menyatakan bahwa salah satu kunci pokok sistem pemerintahan negara bahwa negara atas hukum (*rechtstaat*) tidak berdasarkan negara hukum (*maachstaat*).¹³

Dibalik Indonesia menjadi negara hukum dikarenakan dalam pembuatan aturan hukum Indonesia memiliki tujuan yang mulia tercantum dalam

¹¹ Otje Salman, *Filsafat Hukum*, Refika Adhitama, Bandung, 2009 , hlm. 19.

¹² Munir Fuady, *Teori Negara Hukum Modern*, (Rechtsstaat), PT. Refika Aditama, Bandung, 2009, hlm. 2.

¹³ Akil Mochtar dalam makalah “Bantuan Hukum Sebagai Hak Konstitusional Warga Negara“. Disampaikan pada Karya Latihan Bantuan Hukum (KALABAHU), Diselenggarakan oleh Lembaga Bantuan Hukum Jakarta, 30 Maret 2009.

Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 alinea keempat yang menyatakan bahwa :

“Kemudian dari itu untuk membentuk suatu pemerintahan negara Indonesia melindungi segenap bangsa Indonesia dan seluruh tumpah darah Indonesia, dan untuk memajukan kemajuan umum, mencerdaskan kehidupan bangsa, dan ikut melaksanakan ketertiban dunia, yang berdasarkan kemerdekaan, perdamaian abadi dan keadilan sosial maka di susunlah kemerdekaan kebangsaan Indonesia itu dalam suatu Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 yang terbentuk dalam susunan negara yang berkedaulatan rakyat dengan berdasarkan Ketuhanan Yang Maha Esa, kemanusiaan yang beradab, persatuan Indonesia dan kerakyatan yang dipimpin dalam hikmat kebijaksanaan dalam permusyawaratan perwakilan, serta demi mewujudkan keadilan bagi seluruh rakyat Indonesia.”

Agar tujuan yang mulia tersebut segera tercapai maka diperlukannya suatu pembangunan nasional secara menyeluruh dan merata bagi seluruh masyarakat Indonesia merasakan keadilan dan kesejahteraan dalam suatu negara. Bahkan dalam Pasal 27 ayat (2) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 menyatakan bahwa :

“Tiap – tiap warga negara berhak atas pekerjaan dan penghidupan yang layak bagi kemanusiaan.”

Ketentuan ini memuat tentang pengakuan dan jaminan bagi semua orang untuk mendapatkan penghidupan yang layak maka dari itu untuk dapat memajukan masyarakat.

Kesejahteraan umum bagi seluruh rakyat Indonesia seperti yang tercantum dalam pembukaan Undang – Undang Dasar 1945 alinea ke empat merupakan landasan suatu perekonomian Indonesia, sekaligus merupakan

tonggak dalam mewujudkan penyelenggaraan negara untuk mencapai tujuan pembangunan nasional.

Tujuan negara dijabarkan dalam Pasal 33 ayat (1) Undang – Undang Dasar 1945 amandemen ke IV, yaitu perekonomian yang disusun berdasarkan asas kekeluargaan, cabang-cabang produksi bagi negara dan menguasai hajat hidup orang banyak dikuasai oleh negara, bumi, air, dan kekayaan yang terkandung didalamnya dikuasai oleh negara dan dipergunakan untuk sebesar-besarnya kemakmuran rakyat. Pasal 33 Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 ini menjadi sebuah dasar dari Perekonomian Indonesia.

Negara mengemban amanat dalam mengatur segala bidang kehidupan, salah satunya adalah usaha pembangunan ekonomi di seluruh pelosok tanah air. Tujuan pembangunan Nasional akan terjadi apabila pembangunan ekonomi dilakukan secara menyeluruh dan merata di berbagai aspek kehidupan yang adil, dan makmur, baik secara materil maupun secara spiritual berdasarkan Pancasila dan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945.

Amila Desiani, Muhamad Amirulloh, dan Agus Suwandono, menyatakan bahwa :¹⁴

“Transaksi *e-commerce* tentunya tidak luput dari risiko, terutama karena konsumen memiliki kewajiban melakukan pembayaran terlebih dahulu, sementara konsumen sendiri tidak bertatap

¹⁴ Amila Desiani, Muhamad Amirulloh, dan Agus Suwandono, Implementasi Asas Itikad Baik Dalam Perlindungan Konsumen Atas Pembatalan Transaksi Yang Dilakukan Oleh Situs Belanja Elektronik, *Jurnal Hukum Kenotariatan dan ke-PPAT-an*, Volume 2, Nomor 1, Desember 2018, hlm. 59.

muka dengan pelaku usaha dan juga tidak bisa melihat adanya kebenaran barang yang dipesan.”

Barang yang diperdagangkan kerap kali tidak sesuai dengan informasi yang diberikan oleh pelaku usaha. Hal ini sangat mengganggu hak konsumen, khususnya terhadap hak untuk mendapatkan informasi yang benar, jelas, dan jujur atas produk yang diperdagangkan oleh pelaku usaha tersebut.

Soerjono Soekanto dan Sri Mamudji, menyatakan bahwa :¹⁵

“Istilah perlindungan konsumen berkaitan dengan perlindungan hukum. Adapun materi yang mendapatkan perlindungan itu bukan sekedar fisik, melainkan terlebih-lebih haknya yang bersifat abstrak.”

Pengertian perlindungan konsumen disebutkan dalam Pasal 1 angka (1) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, menyatakan bahwa :

“Perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen.”

Dengan kata lain, perlindungan konsumen sesungguhnya identik dengan perlindungan yang diberikan hukum tentang hak-hak konsumen. Pengertian konsumen dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen ini dipertegas, yakni hanya konsumen akhir,

¹⁵ Soerjono Soekanto dan Sri Mamudji, *Penelitian Hukum Normatif Suatu Tujuan Singkat*, PT Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2003, hlm. 13.

sedangkan pelaku usaha adalah setiap orang atau badan usaha yang menyelenggarakan kegiatan usaha dengan tujuan untuk mencari keuntungan.

Rachman Tahar, menyatakan bahwa :¹⁶

“Hukum konsumen dan Hukum Perlindungan konsumen adalah sama-sama mengatur tentang konsumen dari perspektif hukum, dan sulit dipisahkan antara yang satu dengan satunya lagi sehingga batasan definisi pemisahannya pun sulit ditarik.”

A.Z Nasution juga menyatakan bahwa :¹⁷

“Hukum Perlindungan Konsumen merupakan bagian dari hukum konsumen yang memuat asas- asas atau sejumlah kaidah yang bersifat mengatur, dan bersifat melindungi kepentingan konsumen.”

Sementara itu, hukum konsumen memiliki arti sebagai keseluruhan asas-asas dan kaidah-kaidah hukum yang mengatur koeksitas dan berbagai masalah antara berbagai pihak atau satu dengan lainnya berkaitan dengan barang atau jasa di dalam pergaulan hidup manusia.

Banyak pihak yang menilai bahwa posisi konsumen dan pelaku usaha berada dilevel yang berbeda. Pelaku usaha dinilai lebih superior (diuntungkan), sementara konsumen lebih inferior (dirugikan), sehingga posisi keduanya tidak seimbang. Posisi pelaku usaha yang superior tersebut memiliki kesempatan dan kecenderungan untuk menekan posisi

¹⁶ Rachman Tahar, Itikad Baik Pelaku Usaha Sebagai Produsen Makanan Dan Minuman Yang Mengandung Bahan Berbahaya Dalam Hukum Perlindungan Konsumen, *Journal Equitable*, Vol 3 No 2 November 2018, hlm. 65.

¹⁷ A.Z Nasution, *Konsumen dan Hukum: Tinjauan Sosial, Ekonomi dan Hukum pada Perlindungan Konsumen Indonesia*, Pustaka Sinar Harapan, Jakarta, 2014, hlm. 70.

konsumen terutama hak-hak konsumen. Menurut David Oughton dan Jhon Lowry, ada beberapa argumentasi yang menyatakan konsumen berada diposisi inferior, yaitu :¹⁸

1. Di lingkungan masyarakat maju, pelaku usaha menawarkan barang dan jasa hasil produksi teknologi mutakhir dibidang teknologi dan manajemen. Barang yang ditawarkan diproduksi secara massal guna memenuhi kebutuhan pasar konsumen;
2. Adanya perubahan yang mendasar terhadap pasar konsumen dimana posisi konsumen selalu tidak berada dalam posisi tawar tertinggi terhadap barang dan atau jasa yang diperolehnya. Konsumen bersifat pasif dan hanya menerima keberadaan barang konsumsi yang diterimanya sebagai *user* terakhir;
3. Adanya disinformasi terhadap metode periklanan yang dilakukan pelaku usaha kepada konsumen, berita yang disampaikan dinilai tidak informatif secara objektif;
4. Posisi konsumen tidak berada dalam posisi seimbang dikarenakan sejumlah informasi yang diterima sangat minim;
5. Adanya gagasan paternalisme sebagai dasar lahirnya undang-undang perlindungan konsumen sebagai hukum bagi konsumen, dengan dasar adanya ketidakpercayaan terhadap kemampuan konsumen melindungi dirinya sendiri dari perspektif finansial.

¹⁸ Abdul Halim Barkatullah, Hak-Hak Konsumen, Nusa Media, Bandung, 2010, hlm. 7.

Konsumen dan pelaku usaha, tidak dapat dipisahkan dari indikator-indikator ekonomi sebagai kedekatan terhadap aspek komersial. Merujuk pada Pasal 1 butir (1) Undang-Undang Perlindungan Konsumen, bahwa Perlindungan Konsumen adalah segala upaya yang bertujuan menjamin adanya kepastian hukum yang diperkenankan kepada konsumen. Hal ini bertujuan agar hukum dapat ditegakkan dengan baik dan benar di dalam sistem kehidupan berbangsa dari suatu negara khususnya Indonesia.

Sebagaimana yang dimaksudkan oleh Pasal 7 huruf (a) di dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen (UUPK), disebutkan bahwa beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya. Ini memberi arti bahwa setiap pengusaha wajib dalam sanubarinya, beriktir secara mandiri bahwa hanya memang berkehendak mewujudkan suatu perilaku baik (*good faith*). Itikad baik yang dimaksudkan oleh pengusaha adalah itikad baik yang mencakup perbuatan, proses, hingga pasca perbuatan.

Pasal 3 Undang-Undang Perlindungan Konsumen Nomor 8 Tahun 1999 menyatakan bahwa perlindungan konsumen bertujuan untuk :

1. Meningkatkan kesadaran, kemampuan dan kemandirian konsumen untuk melindungi diri;
2. Mengangkat harkat dan martabat konsumen dengan cara menghindarkannya dari eksekusi negatif pemakaian barang dan/atau jasa;

3. Meningkatkan pemberdayaan konsumen dalam memilih, menentukan, dan menuntut hak-haknya sebagai konsumen;
4. Menciptakan sistem perlindungan konsumen yang mengandung unsur kepastian hukum dan keterbukaan informasi serta akses untuk mendapatkan informasi;
5. Menumbuhkan kesadaran pelaku usaha mengenai pentingnya perlindungan konsumen sehingga tumbuh sikap yang jujur dan bertanggungjawab dalam berusaha; dan
6. Meningkatkan kualitas barang dan/atau jasa yang menjamin kelangsungan usaha produksi barang dan/atau jasa, kesehatan, kenyamanan, keamanan, dan keselamatan konsumen.

Pasal 4 Undang- Undang Perlindungan Konsumen Nomor 8 Tahun 1999 menyatakan bahwa hak konsumen terdiri dari :

1. Hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa;
2. Hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan;
3. Hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa;
4. 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;

5. Hak untuk mendapat pembinaan dan pendidikan konsumen;
6. Hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
7. Hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya; dan
8. Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.

Sedangkan hak pelaku usaha diatur dalam Pasal 6 Undang- Undang Perlindungan Konsumen Nomor 8 Tahun 1999, yang terdiri dari :

1. Hak untuk menerima pembayaran yang sesuai dengan kesepakatan mengenai kondisi dan nilai tukar barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;
2. Hak untuk mendapat perlindungan hukum dari tindakan konsumen yang beritikad tidak baik;
3. Hak untuk melakukan pembelaan diri sepatutnya di dalam penyelesaian hukum sengketa konsumen;
4. Hak untuk rehabilitasi nama baik apabila terbukti secara hukum bahwa kerugian konsumen tidak diakibatkan oleh barang dan/atau jasa yang diperdagangkan; dan
5. Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.

Kewajiban konsumen diatur dalam Pasal 5 Undang- Undang Perlindungan Konsumen Nomor 8 Tahun 1999, yang terdiri dari :

1. Membaca atau mengikuti petunjuk informasi dan prosedur pemakaian atau pemanfaatan barang dan/atau jasa, demi keamanan dan keselamatan;
2. Beritikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang dan/atau jasa;
3. Membayar sesuai dengan nilai tukar yang disepakati; dan
4. Mengikuti upaya penyelesaian hukum sengketa perlindungan konsumen secara patut.

Kewajiban pelaku usaha diatur dalam Pasal 7 Undang- Undang Perlindungan Konsumen Nomor 8 Tahun 1999, yang terdiri dari :

1. Beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya;
2. Memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan dan pemeliharaan;
3. Memperlakukan atau melayani konsumen secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
4. Menjamin mutu barang dan/atau jasa yang diproduksi dan/atau diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu barang dan/atau jasa yang berlaku;
5. Memberi kesempatan kepada konsumen untuk menguji, dan/atau mencoba barang dan/atau jasa tertentu serta memberi jaminan dan/atau garansi atas barang yang dibuat dan/atau yang diperdagangkan;

6. Memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang diperdagangkan; dan
7. Memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian.

Berdasarkan kasus konkret yang telah diuraikan dalam latar belakang sebelumnya, bahwa terjadinya penipuan yang dilakukan oleh penjual masker secara *online*, setiap pelaku usaha harus memiliki itikad baik sebagaimana diatur dalam Pasal 7 angka 1 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

Asas itikad baik ini juga terdapat didalam Pasal 3 Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik yang menyebutkan bahwa :

“Pemanfaatan Teknologi Informasi dan Transaksi Elektronik dilaksanakan berdasarkan asas kepastian hukum, manfaat, kehati-hatian, itikad baik, dan kebebasan memilih teknologi atau netral teknologi.”

Pasal 9 Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik dijelaskan bahwa pelaku usaha yang menawarkan produk melalui system elektronik harus menyediakan informasi yang lengkap dan benar yang berkaitan dengan syarat kontrak, produsen, dan produk yang ditawarkan. Kemudian Pasal 10 Ayat (1) Undang-Undang Nomor 11 Tahun

2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik mewajibkan bahwa setiap pelaku usaha yang menyelenggarakan Transaksi Elektronik harus disertifikasi oleh lembaga Sertifikasi keandalan.

Prinsip itikad baik dapat diartikan bahwa masing-masing pihak dalam suatu perjanjian yang akan disepakati., mempunyai kewajiban untuk memberikan keterangan atau informasi yang selengkap-lengkapny yang dapat mempengaruhi keputusan pihak lain dalam menyepakati perjanjian atau tidak. Undang-Undang Nomor 11 tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (UU ITE) juga mewajibkan pelaku usaha untuk memberikan informasi yang lengkap dan benar. Kewajiban tersebut termuat dalam Pasal 9 Undang-Undang Nomor 11 tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (UU ITE) yang berbunyi :

“Pelaku usaha yang menawarkan produk melalui sistem elektronik harus menyediakan informasi yang lengkap dan benar yang berkaitan dengan syarat kontrak, produsen, dan produk yang ditawarkan.”

Paryati, menyatakan bahwa :¹⁹

“Keamanan dalam bertransaksi sangatlah mutlak diperlukan demi menjamin keamanan konsumen akan data-data pribadinya maupun nomor kartu kredit, nomor *password*, dari penyalahgunaan oleh orang-orang yang tidak berkepentingan.”

¹⁹ Paryati, Keamanan Sistem Informatika, *Jurnal Teknik Informatika*, UPN “veteran” Yogyakarta, Vol. 01, No. 2, Mei 2008, hlm 379

Dari hasil toko online shop di Indonesia dalam sistem keamanannya kurang memadai dibandingkan dengan merchant yang berada diluar negeri. Keamanan informasi merupakan bagian sangat penting dalam sistem *e-commerce*.

Tingkat keamanan informasi yang diterima dalam e-commerce mutlak dibutuhkan. Di era internet, semua kebutuhan dan keinginan sedapat mungkin diterima dengan cepat, mudah dan aman. Untuk itulah peranan teknologi keamanan informasi benar-benar dibutuhkan. Sistem keamanan informasi memiliki empat macam tujuan yang sangat mendasar, yaitu :

1. *Confidentially*;
2. *Integrity*;
3. *Availability*; dan
4. *Legitimate use*.

F. Metode Penelitian

1. Spesifikasi Penelitian

Penulis menggunakan metode deskriptif analitis untuk menuliskan fakta dan memperoleh gambaran menyeluruh mengenai peraturan perundang-undangan dan dikaitkan dengan teori-teori hukum dalam praktik pelaksanaannya yang menyangkut permasalahan yang diteliti.²⁰

Selanjutnya penulis akan membahas mengenai penerapan azas itikad baik terhadap penyelesaian kerugian pembeli atas tidak dikirimkannya pesanan masker yang pada masa pandemi *covid-19*.

²⁰ Ronny Hanitijo Soemitro, *Metodologi Penelitian Hukum dan Jurumetri*, Ghalia Indonesia, Jakarta, 1990, hlm. 97-98.

2. Metode pendekatan

Metode pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan yuridis normatif. Ronny Hanitijio berpendapat bahwa :²¹ Metode pendekatan yuridis normatif yaitu pendekatan, teori, konsep dan metode analisis yang termasuk kedalam disiplin ilmu hukum yang dogmatis dan doktrinal.

Peneliti menggunakan pendekatan yuridis normatif dikarenakan menggunakan metode peraturan perundang – undangan. Menurut Jhony Ibrahim, nilai ilmiah dari suatu isu hukum (*legal issue*) yang dikaji bergantung kepada pendekatan yang digunakan, selain menggunakan pendekatan perundang – undangan ditambah dengan pendekatan sejarah (*historical approcoach*).²² Sehingga penulisan serta pengkajian dalam penelitian ini di utamakan pada data sekunder.

3. Tahap Penelitian

Cara memperoleh data dalam penulisan skripsi ini antra lain sebagai berikut :

a. Studi kepustakaan

Studi kepustakaan menurut Sri mamudji dan Soejono soekanto menyebutkan bahwa penelitian terhadap data sekunder, yang dengan teratur dan sistematis menyelengkrakan pengumpulan dan pengelolaan bahan pustaka untuk disajikan dalam bentuk layanan yang bersifat edukatif, rekreatif dan informatif kepada masyarat. Adapun penelitian

²¹ Ronny Hanijito Soemitro, *Metodelogi Hukum dan Jurimetri*, Ghalia Indonesia, Jakarta,1994,hlm 17

²² *Ibid*

kepuustakaan penulis menggunakan bahan hukum primer, hukum sekunder dan bahan hukum tersier, yakni :²³

- 1) Bahan-bahan hukum primer, yaitu peraturan perundang-undangan yang berkaitan dengan objek penelitian, diantaranya:
 - a) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Amandemen ke IV Tahun 1945 ;
 - b) Kitab Undang-Undang Hukum Perdata;
 - c) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen;
 - d) Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi Transaksi Elektronik;
 - e) Peraturan Pemerintah No. 58 Tahun 2001 tentang Pembinaan Pengawasan dan Penyelenggaraan Perlindungan Konsumen;
 - f) Surat Edaran Dirjen Perdagangan Dalam Negeri No. 235/DJPDN/VII/2001 Tentang Penangan pengaduan konsumen yang ditujukan kepada Seluruh dinas Indag Prop/Kab/Kota; dan
 - g) Surat Edaran Direktur Jenderal Perdagangan Dalam Negeri No. 795 /DJPDN/SE/12/2005 tentang Pedoman Pelayanan Pengaduan Konsumen.
- 2) Bahan-bahan hukum sekunder yaitu bahan yang menjelaskan bahan hukum primer berupa hasil penelitian dalam bentuk buku-

²³ Soerjono Soekanto , *Kesadaran Hukum dan Kepatuhan Hukum*, CV Rajawali, jakarta, 1982,hlm.37

buku yang ditulis oleh para ahli, artikel, karya ilmiah maupun pendapat para pakar hukum.

- 3) Bahan-bahan hukum tersier, yaitu bahan-bahan lain yang ada relevansinya dengan pokok permasalahan yang menjelaskan serta memberikan informasi tentang bahan hukum primer dan bahan hukum sekunder, yaitu kamus dan bibliografi.

b. Penelitian Lapangan

Penelitian lapangan adalah cara mendapatkan data primer. Penelitian yang menghasilkan data primer yaitu dengan cara meminta data kepada narasumber (staff) Ketua Lembaga Bantuan Konsumen Indonesia, tahap ini dilakukan dengan tujuan untuk menunjang data sekunder.²⁴

4. Teknik Pengumpulan Data

a. Studi kepustakaan

Teknik pengumpulan data yang dilakukan oleh penulis dengan cara menganalisa data yang sudah dikumpulkan dengan cara mengutip, membaca, dan menulis dari berbagai buku maupun peraturam-peraturan yang berhubungan dengan permasalahan yang sedang diteliti.²⁵

²⁴Ronny Hanitijo Soemitro, *Op Cit*, hlm 98.

²⁵*Ibid*, hlm 52.

5. Alat Pengumpulan Data

Alat adalah sarana yang akan dipergunakan, alat yang akan digunakan disini bergantung kepada teknik pengumpulan data yang akan digunakan dalam melakukan penelitian tersebut. Dalam menggunakan alat pengumpulan data yang dipergunakan oleh penulis dalam melakukan penelitian sebagai berikut :

a. Studi dokumen

Alat pengumpulan data dalam pelaksanaan penelitian ini menggunakan kepustakaan, yaitu buku-buku, Peraturan perundang-undangan yang berkaitan dengan permasalahan yang dianalisis oleh penulis dengan pencatatan yang dilakukan secara terperinci, sistematis dan lengkap.

b. Studi Lapangan

Dalam penelitian lapangan, alat pengumpul data yang digunakan berupa data data yang didapat dengan cara meminta data kepada narasumber (staff) Ketua Lembaga Bantuan Konsumen Indonesia.

6. Analisis Data

Analisis dirumuskan sebagai proses penguraian secara sistematis dan konsisten terhadap gejala tertentu. Dari penjelasan diatas dapat diartikan bahwa analisis memiliki kaitan yang erat dengan pendekatan masalah.²⁶

²⁶Soerjono Soekanto, *Kesadaran Hukum dan Kepatuhan Hukum*, CV Rajawali, Jakarta 1992, hlm. 37.

Analisis yang penulis gunakan dengan metode yutridis kualitatif. Yuridis dikarenakan penelitian ini mengacu dari peraturan perundang – undangan yang berlaku dan dianggap sebagai sumber hukum positif. Kualitatif yaitu analisis data yang mengacu terhadap data yang bertitik pada usaha, penemuan asas-asas dan informasi tentang penerapan azas itikad baik terhadap penyelesaian kerugian pembeli atas tidak dikirimkannya pesanan masker yang pada masa pandemi *covid-19*.²⁷

7. Lokasi Penelitian

Penelitian untuk penulisan hukum ini berlokasi di tempat yang mempunyai korelasi dengan masalah yang dikaji oleh penulis , adapun lokasi penelitian yaitu :

a. Studi kepustakaan

- 1) Perpustakaan Saleh Adiwinata Fakultas Hukum Universitas Pasundan Bandung, Jalan Lengkong Dalam No 17 Bandung;
- 2) Perpustakaan Mochtar Kusumaatmadja, Universitas Padjadjaran, Jalan Dipatiukur No. 35 Bandung; dan
- 3) Badan Perpustakaan Dan Kearsipan Daerah (BAPUSIPDA) Provinsi Jawa Barat, Jalan Kawaluyan Indah III No.4, Jatisari, Buah batu, Kota Bandung.

b. Instansi Tempat Penelitian

²⁷Amirudin dan Zainal Asikin, *Op Cit*, hlm 98.

- 1) Lembaga Bantuan Konsumen Indonesia, di JL Bumi Panyileukan,
Perumahan Bumi Panyileukan Blok E-7 No. 3, Cipadung Kidul,
Kec. Panyileukan, Kota Bandung, Jawa Barat 40614.