

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Teknologi informasi merupakan salah satu bentuk perkembangan zaman. Perkembangan teknologi sangat berdampak pada kesejahteraan masyarakat dalam bidang ekonomi. Fungsi teknologi saat ini tidak hanya menjadi tempat untuk bertukar informasi tetapi salah satunya juga memberikan wadah bagi konsumen dan produsen untuk memudahkan memperoleh atau menawarkan barang ataupun jasa. Di dalam ekonomi disebut sebagai *e-commerce*. *E-commerce* merupakan aktifitas yang berkaitan dengan pembelian, penjualan, pemasaran barang ataupun jasa dengan memanfaatkan sistem elektronik seperti internet ataupun jaringan internet.

Kini perkembangan hukum Indonesia telah mengalami kemajuan dapat ditinjau dari adanya aturan-aturan yang sesuai dengan beragamnya aktifitas masyarakat. Khususnya kebijakan dibidang hukum yaitu mengembangkan peraturan perundang-undangan yang mendukung kegiatan perekonomian dalam menghadapi era perdagangan bebas tanpa merugikan kepentingan nasional sesuai dengan Bab IV tentang arah kebijakan Garis-Garis Besar Haluan Negara (GBHN). Kegiatan ekonomi yang dimaksud diantaranya adalah lembaga pembiayaan konsumen. Dalam Pasal 1 Angka 2 UU ITE Nomor 19 Tahun 2016 perubahan atas UU ITE 11 Tahun 2008 Mengenai Informasi Dan Transaksi Elektronik Transaksi Elektronik adalah perbuatan hukum yang dilakukan dengan menggunakan komputer, jaringan komputer, dan/atau media elektronik lainnya.

Berbeda dengan bisnis konvensional yang mewajibkan kehadiran perorangan dan perjanjian dalam bentuk tertulis. Model bisnis ini lebih bersifat *non face* dan *non sign*. Selain itu mewajibkan pelaku usaha dan konsumen untuk bertatap muka untuk melakukan transaksi. Dalam segi hukum *e-commerce* maka dapat disimpulkan segala aktifitas manusia tidak lepas dari pengaturan hukum sedangkan di Indonesia terdapat kekosongan hukum atau ketidaklengkapan peraturan perundang-undangan sehingga menimbulkan masalah-masalah atau kekaburan penafsiran.

Bisnis *online* tumbuh dengan cepat karena didukung beberapa faktor biaya internet yang sangat murah, banyaknya produk-produk ponsel pintar terbaru, sistem logistik yang semakin maju, sistem pembayaran terpercaya yang dilakukan dalam bentuk tunai maupun kredit. Dengan adanya *e-commerce* dapat mempermudah penjualan dan pembelian hingga lintas batas yang tidak terhingga. Akan tetapi terhadap indikasi yaitu bahwa hak-hak perlindungan dan pengamanan yang sebelumnya diperoleh dan telah disediakan atas nama konsumen umum di 'dunia nyata' saat ini semakin dikikis sehingga merugikan konsumen Net (yaitu, di *Cyberspace*).¹

¹ Menurut laporan Menteri Perdagangan AS William Daley berkata bahwa *pelanggaran privasi dan layanan konsumen yang tidak terlalu baik tetap menjadi bidang perhatian serius untuk sebagian besar konsumen*], Roberta Furger, Online Sales Up, Consumer Satisfaction Down, *PC World*, 5 Februari 1999 (tersedia di [http:// www.pcworld.com/pcwtoday/article/0,1510,9641,00.html](http://www.pcworld.com/pcwtoday/article/0,1510,9641,00.html)).

Singkatnya, jika suatu kesalahan terjadi pada sisi penjual, atau barang atau jasa tidak sempurna, maka konsumen akan menerima lebih banyak kerugian dalam transaksi di Net dibandingkan bila ia bertransaksi di 'dunia nyata.'²

Akulaku merupakan salah satu media *e-commerce* yang menawarkan pinjaman kredit pembelian barang dengan pembayaran bertahap baik melalui ATM, Bank, Indomart, dan Alfamart tanpa survey rumah. Akulaku merupakan aplikasi kredit virtual terbesar di pasar Asia Tenggara yaitu Indonesia, Malaysia, Vietnam, dan Filipina. Sejarah Akulaku dimulai pertama kali didirikan di Malaysia yang kemudian mengekspansi ke Indonesia. Pengguna aplikasi Akulaku sudah mencapai 15 juta *user* dan juga bekerja sama dengan lebih dari 3.000 *merchant*. Layanan Akulaku juga bekerja sama dengan toko *online* seperti Bukalapak, Blibli, Tiket.com, Shopee, dan JD.ID. Akulaku didirikan oleh PT. Artha Silver Indonesia dengan William Li sebagai pemiliknya. Akulaku beralamatkan di Gedung Graha Lestari lantai 11 zona 5, Jalan Kesehatan Raya 48/Jalan Petojo Sabangan No. 2A Cideng, Jakarta Pusat 10160.³

Akulaku merupakan salah satu model bisnis modern yang meniadakan transaksi. Akulaku memiliki *limit* kredit yang cukup tinggi. *Limit* sendiri berfungsi untuk membatasi konsumen dalam pembelanjaan sesuai dengan penghasilan yang ditulis dalam perjanjian. Posisi Akulaku sebagai Lembaga Pembiayaan Konsumen yang bekerja sama dengan banyak toko *online*. Proses jual beli yang dilakukan Akulaku dilakukan oleh jasa pengiriman barang. Lembaga Pembiayaan adalah badan usaha yang melakukan kegiatan pembiayaan dalam bentuk penyediaan dana atau barang modal. Berbeda dengan bank atau lembaga keuangan bukan bank, lembaga pembiayaan

² Assafa Endeshaw, *Hukum E-Commerce Dan Internet Dengan Fokus Di Asia Pafik*, Yogyakarta, Pustaka Belajar, 2001, hlm 402.

³ Thidi. *Akulaku Situs Marketplace Dengan Pembayaran Berupa Cicilan*. 22 Agustus 2018. <https://thidiweb.com/sejarah-akulaku/>

tidak diperbolehkan untuk menghimpun dana secara langsung dari masyarakat.⁴ Pasal 1 Pembiayaan konsumen menurut Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor/ POJK.05/2014 Tentang Penyelenggaraan Usaha Perusahaan Pembiayaan adalah badan usaha yang melakukan kegiatan pembiayaan untuk pengadaan barang dan/atau jasa.

Banyaknya komplain yang diajukan konsumen melalui Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia (YLKI) pada Tahun 2017 yang disampaikan dalam konferensi pers di Kantor YLKI Jakarta melalui staf bidang Pengaduan Konsumen dan Hukum YLKI, Abdul Baasith memaparkan bahwa tren pengaduan belanja *online* mengalami kenaikan signifikan selama lima Tahun terakhir, bahkan naik 100 persen dari Tahun sebelumnya yang hanya menyumbang 8 persen pengaduan.

Abdul Baasith menyebutkan dari 101 pengaduan, toko *online* yang paling banyak dikeluhkan konsumen adalah Lazada sebesar 18 aduan, Akulaku 14 aduan, Tokopedia 11 aduan, Bukalapak 9 aduan, Shopee 7 aduan, Blibli 5 aduan, JD.ID 4 aduan, Elevania 3 aduan, dan sisanya dari media sosial serta blog pribadi.⁵ Ada juga yang memposting melalui kaskus.co.id, mediakonsumen.com, ataupun *review* langsung dari masyarakat saat berbelanja *online* sehingga menjadi salah satu alasan meneliti tentang aplikasi *e-commerce* Akulaku.

Untuk bisa mendapatkan barang melalui situs Akulaku ada cara yang harus dilalui diantaranya adalah menginstal aplikasi Akulaku lewat *playstore*, kemudian mendaftarkan nama serta nomor *handphone*, jika ingin mengajukan kredit pertama kali adalah buka menu bills tekan tombol pengajuan kredit dan kredit yang diberikan sebesar 3 bulan, 6 bulan, maksimal sampai 12 bulan, isi semua data dengan lengkap dan pada konfirmasi melalui *Facebook* atau *LinkedIn*

⁴ Bahrudin Rudy dan Subagyo, 2002, *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya*, Yogyakarta , YKPN, hlm 5.

⁵ Mentari Gayati, Dwi., *YLKI Catat Belanja Online Pengaduan Terbanyak 2017*. 19 Januari 2018. <https://www.antaraneews.com/berita/678941/ylki-catat-belanja-online-pengaduan-terbanyak-2017>.

untuk kepastian data, *upload* KTP, foto dengan memegang KTP serta masukkan nomor KTP dengan benar, isi kontak darurat seperti keluarga, saudara, atau teman yang dapat dihubungi, isi informasi perusahaan tempat konsumen bekerja, dan lengkapi data pekerjaan konsumen dengan *upload* foto ID karyawan, Slip gaji atau foto konsumen dengan papan nama perusahaan, setelah data konsumen terkirim status pengajuan cicilan konsumen akan berubah menjadi “dalam pengecekan”.⁶

Seperti halnya kasus yang dipost tanggal 18 Juni 2018 di *mediakonsumen.com* pihak konsumen memesan barang berupa Handphone *Xiomi Note 4X* dengan nomor pemesanan: 152025723850913642989 kemudian pihak dari Akulaku memberikan pinjaman dengan syarat dan jangka waktu. Dan waktu yang diberikan kepada konsumen sebanyak 3 bulan jangka cicilan. Dari pihak konsumen mengirimkan DP (*Down Payment*) pada tanggal 05 Maret 2018 sebesar Rp.575.000,00. Yang menjadi permasalahan adalah pada tanggal 22 Maret barang tidak sampai pada tangan konsumen dan akhirnya konsumen menghubungi pihak Akulaku, akan tetapi tanggapannya hanya disuruh menunggu. Setelah itu konsumen mengkonfirmasi kepada pihak *merchant* ternyata tidak ada pembayaran/pemesanan dari pihak Akulaku.⁷

Selanjutnya masalah yang diposting pada tanggal 13 Juni 2018 melalui *website* media konsumen.com. Konsumen yang bernama Agus Rachman pada tanggal 19 Mei 2018 dengan nomor pemesanan 152666487766217619273 memesan *Xiomi Redmi Note 5* melalui aplikasi Akulaku kemudian di dalam aplikasi Akulaku yang toko *onlinenya* bernama Ganexis memberi judul *Xiomi Redmi Note 5 (Redmi 5 Plus)*. Padahal dalam *website* resmi Xiomi bahwa *Xiomi Redmi Note 5* memiliki spesifikasi yang berbeda dengan *Xiomi Redmi 5 Plus* akan tetapi *seller*

⁶ Chithereuwax. *Tutorial Pendaftaran dan Pengajuan Akulaku*. 3 Februari 2017. <http://tutorialkredit.blogspot.com/2017/02/mengenal-akulaku-aplikasi-kredit-tanpa.html>.

⁷ Idah Jubaedah, *Pelayanan Mengecewakan Akulaku*. 27 Maret 2018. <https://mediakonsumen.com/2018/03/27/surat-pembaca/pelayanan-mengecewakan-akulaku>.

memberikan nama seolah-olah hal barang tersebut sama. Akan tetapi karena konsumen hanya tergiur dengan nama depan tanpa melihat nama belakang yang tertera seolah-olah tergiur dengan hal tersebut dan membelinya. Setelah konsumen menyadari kemudian konsumen mengkonfirmasi kepada pihak *seller* bahwa apa yang diiklankan salah dan konsumen terjebak dengan hal tersebut. *Seller* justru mengatakan spesifikasi *Xiomi Redmi Note 5* dengan *Xiomi Redmi 5 Plus* adalah sama tidak ada beda dan mengatakan bahwa spesifikasi yang diinginkan konsumen bahwa *handphone* yang bermerk *Xiomi Redmi Note 5 Pro*. Padahal konsumen berpatokan pada spesifikasi yang diunggah resmi oleh *website* resmi *Xiomi*. Konsumen langsung mengkonfirmasi kepada *seller* apabila barang yang diinginkan tidak ada maka konsumen memilih untuk membatalkan pesanan. Akan tetapi respon dari *seller* justru mengatakan bahwa konsumen tidak dapat membatalkan dengan alasan sudah menjual sesuai prosedur, sehingga konsumen langsung menghubungi *customer service* Akulaku melalui *messenger Facebook* Akulaku dan ditanggapi pihak Akulaku apabila barang tidak sesuai bisa diretur dengan syarat tidak membuka segelnya.

Kemudian konsumen mengkonfirmasi lagi ke pihak *seller* bahwa barang dapat diretur apabila tidak sesuai dan jawaban dari *seller* yaitu menolak untuk retur karena menurut *seller* kesalahan ada pada konsumen. Barang belum sempat diterima oleh konsumen akan tetapi tagihan sudah mendekati jatuh tempo pada tanggal 25 Juni 2018. Padahal konsumen belum menerima barang tersebut tapi di aplikasi Akulaku ada konfirmasi bahwa konsumen sudah menerima barang pada tanggal 6 Juni 2018.⁸ Dengan demikian, muncul persoalan bahwa konsumen telah diwajibkan membayar angsuran oleh Akulaku, padahal barang belum diterima

⁸ Agus Rachman. *Kecewa Dengan Akulaku, Barang Belum Diterima Sudah Muncul Tagihan*. 13 Juni 2018. <https://mediakonsumen.com/2018/06/13/surat-pembaca/kecewa-akulaku-barang-belum-diterima-sudah-muncul-tagihan>.

oleh konsumen, sementara itu sistem Aplikasi Akulaku mengatakan bahwa barang telah diterima konsumen. Hal tersebut tentu menimbulkan kerugian bagi konsumen.

Berkaitan dengan itu, perlu dilakukan penelitian apakah tindakan Akulaku yang telah mewajibkan konsumen untuk membayar angsuran meskipun barang belum diterima, dapat dibenarkan dan siapakah yang bertanggung jawab atas belum atau tidak diterimanya barang oleh konsumen dalam transaksi melalui Aplikasi Akulaku tersebut.

1.2 Rumusan masalah

Berikut dengan latar belakang diatas maka dapat dirumuskan rumasan masalah sebagai berikut :

1. Apakah tindakan Akulaku yang telah mewajibkan membayar angsuran meskipun harga barang belum dibayarkan merchant dapat dibenarkan?
2. Siapakah yang bertanggung jawab atas belum dibayarkan harga barang kepada *merchant*?

1.3 Tujuan Penulisan

Bedasarkan rumusan masalah yang disebutkan, maka tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah:

- a. Untuk menganalisis tindakan Aplikasi Akulaku yang telah mewajibkan membayar angsuran meskipun harga barang belum dibayarkan merchant.
- b. Untuk menganalisis siapa yang bertanggung jawab atas belum dibayarkan harga barang kepada *merchant* akan tetapi konsumen sudah diwajibkan membayar uang angsuran.

1.4 Kegunaan

A. Kegunaan Teoritis

Secara teoritis penulisan ini diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran yang berarti bagi ilmu pengetahuan hukum khususnya bagi perkembangan pengaturan *e-commerce* dan pembiayaan konsumen

B. Kegunaan Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan memberikan sumbangan pemikiran dan bahan masukan untuk penyempurnaan aturan mengenai *e-commerce* dan aturan mengenai lembaga pembiayaan di Indonesia.

Hasil penelitian ini dapat memberikan penjelasan secara menyeluruh bagaimana pengaturan tentang *e-commerce* dan pengaturan tentang lembaga pembiayaan.

1.5 Keaslian

Setelah melakukan pencarian mengenai penelitian yang berkaitan dengan *e-commerce* dan lembaga pembiayaan, maka beberapa yang terkait dengan penggunaan penelitian tentang *e-commerce* dan lembaga pembiayaan antara lain :

Table 1.1

No	Nama dan Universitas	Judul	Rumusan Masalah	Kesimpulan
1.	Dharu Triasih, SH., MH, Universitas Semarang	Tinjauan Yuridis Tentang Pelaksanaan Perjanjian Kredit Kendaraan Bermotor Pada Perusahaan Pembiayaan Konsumen	1. Bagaimanakah pelaksanaan perjanjian kredit kendaraan bermotor pada perusahaan pembiayaan konsumen ditinjau dari segi yuridis? 2. Apakah asas konsensual yang berimbang dalam perjanjian bisa ditegakkan pada waktu pembuatan perjanjian itu telah dibuat oleh salah satu pihak secara baku?	1. Proses pembuatan perjanjian pembiayaan kendaraan bermotor roda dua antara konsumen dengan PT FIF, PT BAF telah memenuhi syarat-syarat perjanjian sebagaimana diatur dalam Pasal 1320 KUH Perdata yaitu kesepakatan dan adanya kecakapan hukum. Perjanjian sendiri dilaksanakan melalui permohonan, tahap pengecekan, pemeriksaan lapangan, pembuatan <i>customer profile</i>, pengajuan proposal kepada komite kredit, hasil keputusan komite

				kredit, tahapan pengikatan, pemesanan barang, pembayaran <i>supplier</i>, monitoring pembayaran, surat jaminan. 2. Asas konsensual yang muncul atau terjadi dalam perjanjian yang dibuat secara baku oleh salah satu pihak yang mempunyai posisi kuat baik secara hukum maupun secara ekonomi itu sifatnya formal, karena bukti kesepakatan itu hanya ditunjukkan adanya tanda tangan sebagai perwujudan dari sikap menerima isi perjanjian dengan segala konsekuensinya.
2	Pertiwi Srijayanti Patandean Universitas Hasanuddin	Pembiayaan Konsumen Dalam Bentuk Pinjaman Tunai Yang Dilakukan Oleh Perusahaan Pembiayaan	1. Bagaimana pembiayaan konsumen oleh perusahaan pembiayaan ditinjau dari Peraturan Menteri Keuangan No. 84/PMK.012/2006 tentang Perusahaan Pembiayaan dan bagaimana pelaksanaannya? 2. Bagaimana penyelesaian apabila terjadi kredit bermasalah di perusahaan	1. Pinjaman tunai yang dilakukan oleh perusahaan pembiayaan apabila ditinjau Peraturan Menteri Keuangan No. 84/PMK.012/2006 tentang Perusahaan Pembiayaan maka kegiatan pinjaman tunai tersebut tidak sesuai dengan kegiatan usaha yang diatur dalam PMK-84. Karena hanya mengatur tentang sewa guna usaha, anjak piutang, usaha

			pembiayaan?	kartu kredit, dan pembiayaan konsumen dalam bentuk pembiayaan kendaraan bermotor, alat-alat rumah tangga, barang-barang elektronik, dan perumahan. 2. Perusahaan untuk menyelesaikan masalah adalah negosiasi dan musyawarah yaitu perusahaan pembiayaan selalu berusaha menyelesaikan kredit bermasalah dengan cara persuasif yaitu melakukan pendekatan kepada konsumen untuk membayar angsuran atau menyelesaikan kreditnya dengan perusahaan pembiayaan. Sedangkan jalur litigasi, penyelesaian masalah ditempuh melalui jalur hukum yaitu mengajukan gugatan ke pengadilan.
3.	Lia Catur Muliastuti, Universitas Diponegoro	Perlindungan Hukum Bagi Para Pihak Dalam Perjanjian Jual Beli Melalui Media Internet	1. Bagaimana proses pelaksanaan, hambatan-hambatan serta cara mengatasi hambatan-hambatan dalam jual beli melalui media internet ?	1. Hambatan pada pelaksanaan jual beli <i>online</i> adalah penipuan karena fisik dan gambar tidak sesuai dan penipuan barang yang dipesan tidak datang sesuai

			2. Bagaimana perlindungan hukum bagi para pihak dalam perjanjian jual beli melalui media internet?	kesepakatan. Sedangkan cara mengatasinya yaitu pastikan review masyarakat terhadap brand belanja <i>online</i> terpercaya dan menjalankan sesuai dengan UU No 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen serta UU No. 11 Tahun 2008 Tentang Informasi Dan Transaksi Elektronik. 2. Perlindungan konsumen sendiri diatur dalam UU No 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen dijelaskan dalam Pasal 5 sampai Pasal 7 mengenai hak dan kewajiban serta apabila terjadi sengketa dijelaskan dalam Pasal 45 akan diberi ganti rugi setelah konsumen merasa dirugikan oleh pelaku usaha.
--	--	--	---	--

Perbedaan skripsi ini dengan skripsi sebelumnya adalah membahas tentang tanggung jawab penyelenggara atas kerugian saat bertransaksi di Aplikasi Akulaku sedangkan penelitian sebelumnya lebih berfokus pada perlindungan konsumen dan penyelesaian sengketa.

1.6 Metode Penelitian

1.6.1 Jenis Penelitian

Jenis penelitian menggunakan jenis penelitian normatif adalah jenis penelitian yang mengkaji studi dokumen seperti peraturan perundang-undangan, bahan-bahan pustaka dan data sekunder lain. Penelitian ini dipilih untuk menemukan aturan hukum, prinsip-prinsip hukum, maupun doktrin-doktrin hukum guna menjawab isu hukum yang dihadapi.⁹ Dalam hal ini khususnya tentang aturan hukum terkait dengan Lembaga Pembiayaan konsumen secara *online*.

1.6.2 Pendekatan Penelitian

Untuk mendapatkan hasil yang akurat, tentang lembaga pembiayaan konsumen berupa barang dalam hal ini yang dimaksud adalah Aplikasi Akulaku, serta untuk menjawab isu hukum, maka penelitian ini menggunakan metode pendekatan menggunakan pendekatan Undang-undang (*statute approach*). Digunakan metode ini karena yang akan diteliti adalah berbagai regulasi aturan hukum, pendekatan perundang-undangan adalah pendekatan yang menggunakan undang-undang sebagai acuan utama serta aturan hukum yang berkaitan dengan pembiayaan konsumen secara *online*.

1.6.3 Bahan Hukum

Bahan hukum yang digunakan dalam penelitian ini yaitu:

1.6.3.1 Bahan Hukum Primer

Bahan hukum primer merupakan bahan hukum yang bersifat autoritatif, artinya bahan hukum tersebut mempunyai otoritas. Bahan hukum primer terdiri dari :

- a) Pasal 1763 Jo 1765 KUHPerdara
- b) Pasal 4, Pasal 5, Pasal 6, Pasal 7 UUPK

⁹ Peter Mahmud Marzuki, *Penelitian Hukum Edisi Revisi*, Jakarta: Kencana, Januari , Prenada Media 2017, hlm 23.

- c) Pasal 4, Pasal 6, Pasal 29 Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor.1/POJK.07/2013 Tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan
- d) Angka III Penyelesaian pengaduan berupa pernyataan maaf atau menawarkan ganti rugi yang diatur dalam Surat Edaran Otoritas Jasa Keuangan Nomor 2/SEOJK.07/2014 Tentang Pelayanan Dan Penyelesaian Pengaduan Konsumen Pada Pelaku Usaha Jasa Keuangan
- e) Pasal 7 Undang-undang Nomor 19 Tahun 2016 Tentang Perubahan Undang-undang Nomor 11 Tahun 2018 Tentang Informasi Dan Transaksi Elektronik.
- f) Pasal 65 Undang-undang Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 2014 Tentang Perdagangan.
- g) Pasal 5 dan Pasal 6 Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor/POJK.05/2014 Tentang Penyelenggara Usaha Perusahaan Pembiayaan.

1.6.3.2 Bahan Hukum Sekunder

Bahan hukum sekunder digunakan untuk memberikan penjelasan mengenai bahan hukum primer. Adapun bahan-bahan hukum sekunder seperti; buku-buku, jurnal hukum, media publikasi dari media elektronik, pendapat pakar hukum maupun makalah yang berhubungan dengan lembaga pembiayaan *online*.

1.6.3.3 Bahan Hukum Tersier

Bahan hukum tersier yaitu bahan hukum penunjang yang memberikan petunjuk terhadap bahan hukum primer dan bahan hukum sekunder seperti kamus hukum, ensiklopedia dan kamus bahasa.

1.6.4 Analisis Bahan Hukum

Penelitian ini menggunakan teknik analisis deskriptif, yaitu memberikan gambaran yang jelas dan menyeluruh tentang aturan hukum yang berlaku, kemudian diterapkan terhadap permasalahan hukum diajukan sehingga diperoleh jawabannya.