

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Kemajuan pertumbuhan ekonomi di Indonesia menghasilkan diversifikasi produk barang dan/atau jasa yang dapat dinikmati oleh masyarakat. Perkembangan ilmu pengetahuan mengenai teknologi komunikasi dan informatika mengakibatkan luasnya transaksi barang dan/atau jasa baik di tingkat nasional maupun internasional, penawaran terhadap barang dan/jasa saat ini dapat ditransaksikan melalui dunia maya (*internet*) selanjutnya dikenal dengan *electronic commerce* atau *e-commerce*.<sup>1</sup> *E-commerce* dapat disebut kontrak dagang elektronik yang ada pada bidang hukum perdata, khususnya hukum kontrak. *E-commerce* merupakan bagian dari kemajuan teknologi berupa aplikasi yang menyambungkan perusahaan selaku pelaku usaha dan konsumen selaku pembeli serta beberapa komunitas bisnis melalui transaksi secara elektronik dan memperdagangkan barang dan/atau jasa yang dilaksanakan secara elektronik.<sup>2</sup>

Teknologi informasi telah memberikan warna baru bagi dunia bisnis, adanya kemajuan terhadap teknologi saat ini telah mempermudah konsumen untuk memenuhi kebutuhan akan barang dan/atau jasa secara *online*.

---

<sup>1</sup> Kurniawan, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Malang, Universitas Brawijaya Press, 2011, hlm. 2.

<sup>2</sup> Iman Sjahputra, *Perlindungan Konsumen Dalam Transaksi Elektronik*, Bandung, PT. Alumni, 2010, hlm. 13.

Bagaimanapun juga, teknologi informasi berhasil merubah pola interaksi masyarakat, yaitu interaksi bisnis, ekonomi, sosial dan budaya. Efektivitas dan efisiensi operasional perusahaan sebagai sarana informasi yang dibutuhkan oleh sebuah usaha dan bentuk badan usaha atau lembaga lainnya dapat dilaksanakan karena adanya kemajuan dari internet.<sup>3</sup>

Keadaan yang demikian memberikan keuntungan bagi konsumen selaku pemakai barang dan jasa, dikarenakan meningkatnya kebutuhan konsumen akan barang dan/atau jasa sehingga konsumen pun bebas dengan memilih barang yang diinginkan sesuai kemampuan konsumen. Akan tetapi kedudukan antara pelaku usaha dan konsumen menjadi tidak seimbang karena adanya kebebasan belanja online dimana minimnya pengawasan karena produk barang dan/atau jasa hanya ditawarkan melalui virtual, hal ini mengakibatkan konsumen sebagian besar berada pada posisi yang lemah karena konsumen menjadi objek aktivitas bisnis pelaku usaha untuk memperoleh keuntungan yang sebesar-besarnya.<sup>4</sup> Aktivitas bisnis yang dapat meraup keuntungan lebih sering terjadi pada media pembelanjaan online seperti *marketplace*.

Adanya kemajuan teknologi saat ini memunculkan aplikasi sebagai wadah bertemunya penjual (seller) dan konsumen (pembeli) saling berinteraksi dengan cara memasarkan produk barang dan/atau jasa secara elektronik yang kemudian disebut sebagai *Marketplace*.<sup>5</sup> Transaksi jual beli

---

<sup>3</sup>*Ibid*, hlm. 13.

<sup>4</sup> Eli Wuria Dewi, *Hukum Pelindungan Konsumen*, Yogyakarta, Graha Ilmu, 2015, hlm. 1,2.

<sup>5</sup> Deni Apriadi dan Arie Yandi Saputra, “E-Commerce Berbasis *Marketplace* Dalam Upaya Mempersingkat Distribusi Penjualan Hasil pertanian”, Padang, *Jurnal Resti*, Agustus 2017, Vol. 1 No. 2.

*Online* melalui *marketplace* menjadi suatu layanan yang sangat diminati, di Indonesia banyak sekali berdirinya *marketplace* antara lain ialah aplikasi seperti tokopedia, lazada, shopee, blibli, bukalapak dan lain-lain.

Adanya *marketplace* dapat meningkatkan perkembangan dunia bisnis *online* bagi penjual dan konsumen pun dapat leluasa memilih produk yang diinginkan. Namun ada beberapa hal yang diterapkan dalam transaksi *marketplace* yang dapat merugikan konsumen ialah adanya pembulatan berat produk yang dapat merugikan konsumen dan memberi keuntungan lebih untuk penjual.

Secara umum, adanya pembulatan berat produk yang dimaksud ialah penetapan nilai berat produk yang apabila berat produk kurang dari 1 kg maka penetapan nilai berat produk tersebut dengan cara dibulatkan menjadi 1 kg dan apabila berat produk lebih dari 1 kg maka akan terotomatis dibulatkan menjadi 2 kg begitupun seterusnya. Misalnya, tarif biaya pengiriman produk 1 kg senilai Rp. 30.000,- (tiga puluh ribu rupiah) maka apabila berat produk 1,2 kg berat produk tersebut akan dihitung menjadi 2 kg jadi biaya pengiriman yang harus ditanggung pihak konsumen ialah senilai Rp. 60.000,- (enam puluh ribu rupiah). Adanya tindakan pembulatan berat produk tersebut konsumen harus membayar 2x lipat biaya pengiriman barang, sisa dari biaya pembayaran pengiriman produk/barang di ekspedisi menjadi keuntungan bagi penjual dari sisa biaya pengiriman produk/barang konsumen, dan hal ini sangat merugikan konsumen secara finansial. Adanya pembulatan berat produk dalam transaksi *marketplace* memberi celah penjual untuk meraup

keuntungan lebih dengan mencantumkan nilai berat produk yang tidak sesuai dengan berat produk aslinya, yang bertujuan agar berat produk tersebut otomatis dibulatkan apabila konsumen membeli produk tersebut pada *marketplace* misalnya berat produk penjual yang telah ditimbang yaitu senilai 1 Kg ketika penjual mengunggah produknya pada akunnya di *marketplace*, penjual mencantumkan berat produk dagangannya senilai 1,2 Kg pada deskripsi/keterangan produk penjualan di *marketplace*, maka nilai berat produk tersebut langsung akan otomatis dibulatkan dan dihitung menjadi 2 kg ketika konsumen membeli produk tersebut dan disitulah penjual mendapatkan 2 (dua) keuntungan yaitu keuntungan produk dan keuntungan biaya pengiriman produk.<sup>6</sup>

Oleh karena itu kehadiran Undang-Undang Perlindungan Konsumen ini dibentuk sebagai payung hukum bagi konsumen dan penjual yang tujuannya memberikan perlindungan kepada konsumen dan mengatur perbuatan penjual dalam menjalankan bisnisnya. Oleh karena bagaimanapun konsumen dengan penjual itu saling membutuhkan sehingga akan lebih baik jika hubungan kedua belah pihak ini adalah hubungan yang saling menguntungkan.<sup>7</sup> Pasal 8 ayat (1) huruf c Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen menyatakan bahwa pelaku usaha dilarang memproduksi dan/atau memperdagangkan barang dan/atau jasa yang tidak sesuai dengan ukuran, takaran, timbangan dan jumlah dalam hitungan menurut ukuran yang

---

<sup>6</sup> Abisnis Sukses Group ” Waspada Terhadap Strategi Penjual Marketplace Mendapatkan 2 (dua) Keuntungan dalam Transaksi “, 10 Oktober 2018, link dapat dilihat, <http://abinis.com/transaksi-dalam-marketplace/> <diunduh tanggal 20 Desember 2018>.

<sup>7</sup> Aulia Muthiah, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Yogyakarta, PT Pustaka Baru, 2018, hlm. 34

sebenarnya.<sup>8</sup> Apabila dikaitkan dengan kasus diatas bagaimana dengan adanya ketentuan pembulatan berat produk dalam transaksi *marketplace* dimana status *marketplace* hanya sebagai tempat pemasaran penjual dan konsumen berinteraksi. Akibat adanya ketentuan pembulatan berat produk tersebut memberi celah terhadap penjual untuk melakukan tindakan pembulatan berat produk dengan menetapkan nilai berat produk yang tidak sesuai dengan berat produk aslinya, yang bertujuan agar mendapatkan keuntungan dari sisa biaya pengiriman barang konsumen tersebut. Persoalan pembulatan berat produk pada *marketplace* menimbulkan kerugian bagi konsumen, karena adanya tindakan pembulatan berat produk yang dilakukan oleh penjual condong lebih menguntungkan penjual. Berkaitan dengan itu, perlu dilakukan penelitian tentang “*Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Terhadap Tindakan Pembulatan Berat Produk Dalam Transaksi Marketplace*”.

## 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka permasalahan dalam penelitian skripsi ini dapat dirumuskan sebagai berikut:

1. Apakah proses pembulatan berat produk dalam *marketplace* yang menyebabkan konsumen harus membayar biaya pengiriman produk lebih tinggi itu dapat dibenarkan?
2. Bagaimana perlindungan hukum bagi konsumen atas kerugian konsumen yang harus membayar biaya pengiriman produk yang tidak

---

<sup>8</sup> Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

semestinya akibat adanya tindakan pembulatan berat produk yang dilakukan oleh penjual/*seller*?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan uraian latar belakang dan rumusan masalah di atas, maka penelitian ini bertujuan untuk:

1. Untuk menganalisis kejelasan mengenai pembulatan berat produk oleh *marketplace* yang menyebabkan konsumen membayar biaya pengiriman produk lebih tinggi.
2. Untuk menganalisis perlindungan hukum bagi konsumen atas kerugian konsumen yang harus membayar biaya pengiriman produk yang tidak semestinya akibat adanya tindakan pembulatan berat produk yang dilakukan oleh penjual/*seller*?

### **1.4 Manfaat Penelitian**

1. Secara teoritis, hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran hukum bagi upaya mengembangkan perlindungan konsumen dalam transaksi elektronik pada perkara pembulatan berat produk pada *marketplace*.
2. Secara praktis, hasil penelitian diharapkan dapat memberikan informasi bagi masyarakat khususnya konsumen untuk lebih cermat terhadap berat produk barang yang dipesan, sehingga penjual dapat bertanggung jawab apabila ada kekeliruan terhadap berat produk barang yang dipesan.

### 1.5 Keaslian

Dalam menulis skripsi ini, ditemukan sejumlah penelitian sebelumnya yang relevan yang fokus kajiannya berbeda, diantaranya sebagai berikut:

**Tabel 1.** Keaslian Penelitian

| No. | Nama peneliti                                                                                                                                                                                                                       | Rumusan Masalah                                                                                                                                                                                                                           | Pembahasan                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|-----|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1   | Muhammad Nur Sholikhin. Skripsi berjudul <i>“Tinjauan Etika Bisnis Islam Terhadap Praktik Pembulatan Harga Jasa Warnet (Studi di Warnet Jl. Godean Km.7 Yogyakarta.)”</i> Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta. 2011. | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Apa alasan terjadinya terhadap praktek pembulatan harga jasa di warnet Retronet?</li> <li>2. Bagaimana tinjauan Etika Bisnis Islam praktek pembulatan harga jasa di warnet Retronet?</li> </ol> | Membahas mengenai pandangan Etika Bisnis Islam tentang mekanisme pembulatan harga. Pada penelitian ini pihak warnet diduga telah merugikan konsumen (pihak penyewa) dengan mematok harga pembayaran yang melebihi ketentuan yang seharusnya sebagaimana yang tertera pada billing penyewa, karena sebelumnya tidak ada kesepakatan terlebih dahulu. |
| 2   | Ambarwati. Skripsi berjudul <i>“Analisis Hukum Islam Terhadap Pembulatan Harga di Minimarket Kecamatan Winong Kabupaten Pati.”</i> Universitas Islam Negeri Walisongo Semarang. 2017.                                               | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Bagaimana praktek pengembalian nominal kecil dalam jual beli di minimarket Murni Kecamatan Winong Kabupaten Pati?</li> </ol>                                                                    | Membahas mengenai analisis hukum islam terhadap pembulatan harga di minimarket. Untuk dikaji dalam hukum islamnya yaitu masalah praktek                                                                                                                                                                                                             |

|   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|---|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | 2. Bagaimana analisis hukum islam terhadap pembulatan harga di minimarket Murni Kecamatan Winong Kabupaten Pati?                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | pembulatan harga yang dilakukan oleh kasir tanpa meminta persetujuan ataupun menginformasikan kepada konsumen.                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| 3 | Boris Erick Sutrisna. Skripsi berjudul <i>“Tinjauan Yuridis Terhadap Pembulatan ke Bawah Uang Kembalian Oleh Kasir Tanpa Konfirmasi Pembeli Dalam Transaksi di Supermarket dan Pengawasan Dinas Perindustrian dan Perdagangan Berdasarkan Kitab Undang-Undang Hukum Perdata Juncto Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2014 tentang Perdagangan.”</i> Universitas Kristen Maranatha Bandung. 2015. | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Apakah pembulatan ke bawah uang kembalian oleh kasir supermarket tanpa konfirmasi pembeli dalam transaksi di supermarket dapat dikategorikan sebagai Perbuatan Melawan Hukum (PMH)?</li> <li>2. Upaya (hukum) apa yang dapat ditempuh oleh pembeli atas pembulatan ke bawah uang kembalian oleh kasir tanpa konfirmasi pembeli dalam transaksi supermarket?</li> </ol> | <p>Membahas mengenai tinjauan yuridis pembulatan ke bawah kembalian oleh kasir di Supermarket. Dikaji berdasarkan Kitab Undang-Undang Hukum Perdata dan Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2014 tentang Perdagangan yaitu pada praktiknya terjadi permasalahan hukum, dimana supermarket seringkali melakukan pembulatan ke bawah uang kembalian, tanpa adanya konfirmasi kepada pembeli yang menimbulkan kerugian.</p> |

Perbedaan dari ketiga penelitian skripsi di atas dengan penelitian ini adalah pada skripsi pertama dan kedua sama-sama menggunakan metode penelitian

empiris dan dianalisis berdasarkan hukum Islam dan pada penelitian skripsi ketiga menggunakan metode penelitian normatif dan dianalisis berdasarkan Kitab Undang-Undang Hukum Perdata dan Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2014 tentang Perdagangan. Sedangkan pada penelitian ini menggunakan metode penelitian normatif dan dianalisis berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dan Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik sebagaimana yang telah dirubah dengan Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik.

Adapun fokus dalam penelitian ini adalah tentang dapat dibenarkan atau tidaknya adanya proses pembulatan berat produk pada *marketplace* menurut peraturan perundang-undangan, dimana tindakan pembulatan berat produk dalam transaksi *marketplace* menimbulkan kerugian finansial bagi konsumen. Disisi itu, juga meneliti tentang perlindungan hukum bagi konsumen atas kerugian konsumen yang harus membayar biaya pengiriman produk yang tidak semestinya akibat adanya tindakan pembulatan berat produk yang dilakukan oleh penjual/*seller*.

## **1.6 Metode Penelitian**

### **1.6.1 Jenis Penelitian**

Penelitian ini termasuk jenis penelitian hukum normatif. Penelitian hukum normatif adalah penelitian hukum yang meletakkan hukum sebagai sistem norma. Sistem norma ini mengenai asas-asas, norma, kaidah dari peraturan

perundang-undangan, putusan pengadilan, perjanjian, serta doktrin (ajaran).<sup>9</sup> Penelitian ini didasarkan dengan peraturan perundang-undangan dan dianalisis dengan bahan hukum, baik bahan hukum primer maupun bahan hukum sekunder sesuai dengan rumusan masalah yang diteliti.

### **1.6.2 Pendekatan penelitian**

Penelitian ini menggunakan pendekatan perundang-undangan (*Statute Approach*), yaitu mengkaji dan menganalisis peraturan perundang-undangan atau berbagai aturan hukum yang menjadi fokus tema sentral suatu penelitian.<sup>10</sup> Peraturan perundang-undangan yang dijadikan acuan dalam penelitian ini terkait dengan Perlindungan Konsumen Terhadap Transaksi *Marketplace*.

### **1.6.3 Bahan Hukum**

Bahan hukum penelitian ini terdiri dari:

#### **a. Bahan Hukum Primer**

Bahan Hukum Primer merupakan bahan hukum yang bersifat otoritas (*autoritarif*), sehingga dapat digunakan untuk membahas ataupun mengkaji penelitian ini. Bahan hukum primer terdiri dari peraturan perundang-undangan, catatan-catatan resmi dan putusan-putusan hakim.<sup>11</sup> Adapun bahan hukum primer yang terdapat dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

---

<sup>9</sup> Halim dan Erlies Septiana Nurbaeni, *Penerapan Teori Hukum Pada Penelitian Tesis dan Disertasi*, Jakarta, PT Raja Grafindo Persada, 2016, hlm.13.

<sup>10</sup> *Ibid*, hlm. 17-18

<sup>11</sup> Peter Mahmud Marzuk, *Penelitian Hukum*, Jakarta, Kencana Prenada Media Group, 2016, hlm. 181,.

1. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.
2. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik sebagaimana yang telah dirubah dengan Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 11 tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik.
3. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 82 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik.
4. Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2014 tentang Perdagangan.
5. Kitab Undang-Undang Hukum Perdata.

b. Bahan Hukum Sekunder

Bahan hukum sekunder berupa semua publikasi tentang hukum yang bukan merupakan dokumen-dokumen resmi. Publikasi tentang hukum dalam hal ini meliputi buku-buku teks, kamus-kamus hukum, jurnal-jurnal hukum, dan komentar-komentar atas putusan pengadilan.<sup>12</sup> Bahan hukum sekunder yang digunakan untuk mendukung bahan hukum primer dalam penelitian ini, antara lain berupa buku-buku, dokumen dan literatur hukum, *website* maupun artikel ilmiah yang berhubungan dengan tindakan pembulatan berat produk dalam transaksi *marketplace*.

#### **1.6.4 Analisis Bahan Hukum**

Analisis bahan hukum merupakan kegiatan dalam penelitian yang berkaitan dengan pengolahan terhadap bahan-bahan hukum yang telah dikumpulkan untuk menjawab rumusan masalah yang telah dirumuskan

---

<sup>12</sup>*Ibid*

dalam penelitian, ialah terkait dengan perlindungan hukum bagi konsumen atas tindakan pembulatan berat produk dalam transaksi *marketplace*. Metode analisis bahan hukum pada penelitian ini menggunakan analisis preskriptif, yaitu memberikan argumentasi atas hasil penelitian berdasarkan aturan hukum seharusnya,<sup>13</sup> yakni argumentasi mengenai perlindungan hukum bagi konsumen atas tindakan pembulatan berat produk dalam transaksi *marketplace* menurut aturan hukum di Indonesia. Adapun tahapan-tahapannya yaitu yang pertama menjabarkan penjelasan tentang *marketplace*, *e-commerce* dan prinsip tanggung jawab dalam perlindungan konsumen dengan menggunakan bahan hukum primer dan sekunder. Kemudian menganalisis adanya pembulatan berat produk dalam transaksi *marketplace* dan bentuk upaya hukum yang harus dilakukan konsumen atas adanya tindakan pembulatan berat produk tersebut dianalisis berdasarkan bahan bahan yang telah dikumpulkan, yakni, peraturan perundang-undangan, literatur buku-buku, dan *website* yang terkait.

---

<sup>13</sup> *Ibid*, hlm. 251