

## BAB I

### PENDAHULUAN

#### 1.1. Latar Belakang

Sistem pesanan yang selanjutnya disebut sebagai sistem *pre-order* dalam kegiatan jual beli baik secara langsung (datang ke toko yang bersangkutan) maupun tidak (secara *online*) beberapa tahun terakhir ini menjadi sangat populer di kalangan masyarakat Indonesia. Berbagai kelebihan yang ditawarkan dari sistem *pre-order* menyebabkan semakin marak pembelian yang dilakukan oleh konsumen dengan sistem ini. Belum lagi pembelian dengan sistem *pre-order* yang dilakukan secara *online* dengan menggunakan media elektronik, dimana masyarakat dapat melakukan proses pembelian maupun transaksi pembayaran dengan sangat mudah, melalui media elektronik seperti komputer dan *mobile phone* yang dilengkapi dengan sambungan internet.

Sistem *pre-order* dalam kegiatan jual beli secara *online* ini yang sedang ramai di kalangan masyarakat Indonesia, terutama kalangan anak muda. Adapun barang yang sering dibeli oleh konsumen secara *online* melalui sistem *pre-order* antara lain pakaian, *mobile phone*, *console games*, kaset games, *action figure* dan masih banyak lagi. Penjualan secara *online* dengan sistem *pre-order* ini dapat kita temukan secara langsung di toko *online* milik pelaku usaha seperti; [www.lazada.co.id](http://www.lazada.co.id), [www.blibli.com](http://www.blibli.com), [www.drakuli.com](http://www.drakuli.com), [www.psegameshop.com](http://www.psegameshop.com)

atau dari forum yang menyediakan tempat untuk berjualan seperti Forum Jual Beli (FJB) Kaskus.

Bahwa terdapat banyak pelaku usaha yang mengiklankan barang dagangannya dalam satu tempat khusus yang memang disediakan untuk tempat jual beli. Selain melalui forum, bisnis jual beli secara *online* dengan sistem *pre-order* dapat ditemukan di berbagai macam media sosial seperti *Facebook*, *Twitter* dan *Instagram*. Harga yang cenderung lebih murah dan pilihan barang yang bervariasi merupakan kelebihan berbelanja secara *online* dengan sistem *pre-order*.

Meskipun banyak kelebihan yang ditawarkan, kegiatan jual beli secara *online* dengan menggunakan sistem *pre-order* tidak luput dari munculnya berbagai macam masalah. Diantaranya seperti tetapnya harga yang ditentukan oleh pelaku usaha dan tidak dapat ditawar oleh konsumen. Harga dapat berubah sewaktu – waktu (tidak stabil) sesuai dengan kurs rupiah yang ada pada masa pemesanan sampai dengan siapnya barang untuk dikirim ke rumah konsumen. Peraturan seperti ini sudah umum dalam kegiatan jual beli secara *online* dengan sistem *pre-order* dimana dalam pembayaran menggunakan *Down Payment* (uang muka atau uang tanda jadi pembelian, bukan pembayaran secara penuh).

Masalah lain yang timbul dalam kegiatan jual beli secara *online* dengan menggunakan sistem *pre-order* ini adalah keterlambatan barang yang telah diperjanjikan sebelumnya oleh pelaku usaha, permintaan konsumen akan barang yang melebihi penawaran kuota yang telah disediakan, dan kerusakan atau cacatnya barang yang diterima oleh konsumen. Hal tersebut menjadi masalah

yang sering ditemui di dalam kegiatan jual beli secara *online* dengan menggunakan sistem *pre-order*.

Selain itu karena semua transaksi dilakukan secara *online*, antara konsumen dengan pelaku usaha sering mengalami kesulitan dalam hal komunikasi, karena pada umumnya untuk toko *online* yang berdiri sendiri (*website*) hanya menyediakan komunikasi dengan konsumen via *email* dan *chat*. Sehingga konsumen mau tidak mau harus menunggu balasan *email* dari pelaku usaha mengenai barang pesannya.

Belum lagi apabila *server* dari toko *online* tersebut *overload* dan tidak bisa diakses, membuat konsumen semakin merasa khawatir akan barang yang akan dipesan maupun barang yang sudah dipesan. Kejadian seperti ini dikarenakan *server* yang tidak cukup untuk menampung banyaknya konsumen yang mengunjungi *website* tersebut. Banyaknya konsumen yang mengunjungi suatu *website* toko *online* bukanlah tanpa alasan, diantaranya karena ada promo atau diskon harga penjualan melalui sistem *pre-order* yang dilakukan oleh pelaku usaha.

Kejadian seperti di atas merupakan kesalahan dari pelaku usaha, karena mereka dalam melakukan promo penjualan tidak ada persiapan dan antisipasi untuk bagaimana respon masyarakat terhadap program penjualan yang akan mereka tawarkan. Kurangnya persiapan inilah yang menyebabkan *server* dari suatu *website* toko *online* milik pelaku usaha menjadi *overload*, dan berakibat sulit untuk diakses oleh pengguna internet. Hal ini menyebabkan berbagai macam kegiatan di dalam toko *online* tersebut terhambat.

Seperti yang terjadi beberapa waktu lalu, dimana toko *online* yang sudah sangat terkenal di Indonesia yakni Lazada mengadakan *Flash Sale* (penjualan secara besar-besaran dengan harga murah dan persediaan terbatas) untuk penjualan *Smartphone Xiaomi Redmi 1S* secara *pre-order*, dikarenakan minat konsumen yang sangat banyak sehingga membuat *website* Lazada *down* beberapa kali dalam rentan waktu yang cukup lama.<sup>1</sup> Hal ini tentu saja merugikan konsumen dalam hal immateriil, karena tidak sedikit konsumen yang kesulitan melakukan proses *checkout* ataupun untuk sekedar melakukan pemesanan. Banyak konsumen yang meluapkan keluh kesah di media sosial seperti *Twitter* ataupun melalui forum seperti Kaskus.

Beberapa waktu lalu bahkan pernah terjadi kasus penipuan dalam kegiatan jual beli online dengan sistem *pre-order*. Sayidah, perempuan 32 tahun yang menawarkan penjualan ponsel secara *online* sejak Oktober 2013 melalui akun *facebook* bernama Bonamy Group. Sayidah menjual ponsel berstatus original dengan harga lebih murah sampai 50% dari harga pasaran. Penjualan ponsel tersebut dibagi dalam dua tingkatan. Pertama Sayidah menjual ponsel tersebut kepada *reseller*, kemudian *reseller* akan menjual ponsel tersebut kepada *subreseller*, dimana *subreseller* dapat menjual kembali ponsel tersebut kepada konsumen. *Reseller* yang tertarik memesan ponsel harus membayar uang muka 60%-70% dari total belanjanya, dan harus melunasi sisa 30%-40% belanjanya

---

<sup>1</sup> <http://tekno.liputan6.com/read/2100798/diburu-para-pembeli-xiaomi-redmi-1s-situs-lazada-down> 4 Sep 2014

pada seminggu sebelum barang dikirim. Permasalahan muncul ketika Sayidah sudah mendapat kepercayaan dari para pelanggannya. Maya Sari, salah seorang pelanggan terkena tipu pada saat melakukan *pre-order* ke lima, dimana kiriman ponsel yang ia pesan tidak juga datang, sehingga ia harus menerima kerugian materiil sebesar Rp 168,3 juta.<sup>2</sup>

Tidak sedikit permasalahan mengenai penjualan barang secara *online* dengan sistem *pre-order*. Penyelesaian masalah yang sering dilakukan adalah dengan adanya *refund* atau pengembalian uang pembayaran konsumen. Untuk pelaku usaha yang memiliki toko *online* berbasis *website*, penyelesaian masalah seperti ini sudah tersedia di dalam *website* toko *online* itu sendiri. Karena di dalam *website* dari toko *online* tersebut menyediakan proses untuk *refund* dan bagaimana syarat-syarat dari *refund* itu sendiri.

Berbeda dengan toko *online* yang berada di sebuah forum seperti Kaskus ataupun media sosial, untuk pemecahan masalah seperti ini konsumen harus bersusah payah untuk berkomunikasi secara langsung dengan pelaku usaha. Hal ini seringkali dimanfaatkan oleh pelaku usaha yang tidak bertanggung jawab untuk meraup keuntungan bagi dirinya sendiri. Permasalahan dalam pembelian barang secara *online* dengan sistem *pre-order* ini justru sering muncul pada toko *online* yang berbasis forum dan media sosial.

---

<sup>2</sup> <http://news.ralali.com/bisnis-ponsel-online/>

Keberadaan konsumen yang sangat tidak terbatas dan sangat bervariasi menyebabkan pelaku usaha melakukan kegiatan pemasaran dan distribusi produk barang atau jasa dengan cara seefektif mungkin, sehingga semua cara pendekatan diupayakan dan menimbulkan berbagai dampak, termasuk keadaan yang menjurus pada tindakan yang bersifat negatif.<sup>3</sup>

Perlindungan konsumen merupakan bagian dari perlindungan hak asasi manusia (HAM), karena ruang lingkup HAM mencakup hubungan antar masyarakat, termasuk hubungan antara pelaku usaha dan konsumen.<sup>4</sup> Karena semakin pesatnya perkembangan zaman, semakin banyak macam jenis dari kegiatan jual beli, semakin banyak juga celah-celah yang dapat digunakan oleh pihak yang tidak bertanggung jawab untuk melakukan perbuatan yang merugikan konsumen. Oleh karena itu, penegakkan peraturan atas jual beli secara *online* terutama dengan sistem *pre-order* harus lebih ditekankan.

Dari kenyataan mengenai banyaknya masalah yang timbul dalam kegiatan jual beli secara *online* dengan sistem *pre-order* maka akan dibahas bagaimana pengaturan hukum tentang sistem *pre-order* dan bagaimana upaya hukum bagi konsumen yang dapat ditempuh.

---

<sup>3</sup> Celina Tri Siwi Kristiyanti, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta: Sinar Grafika, 2008, h. 5-6.

<sup>4</sup> Zulham, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2013, h. 7.

## 1.2. Rumusan Masalah

Dari uraian diatas, maka permasalahan dalam skripsi ini adalah sebagai berikut :

- a. Apakah pengaturan hukum tentang sistem *pre-order* dalam kegiatan jual beli secara *online* menurut aturan hukum di Indonesia telah memberikan perlindungan hukum bagi konsumen?
- b. Bagaimanakah penyelesaian sengketa konsumen atas pelanggaran hak konsumen oleh pelaku usaha dalam transaksi jual beli *online* dengan sistem *pre-order*?

## 1.3. Tujuan Penulisan

- a. Menganalisa pengaturan hukum tentang sistem *pre-order* dalam kegiatan jual beli secara *online* menurut aturan hukum di Indonesia.
- b. Menganalisa upaya hukum yang dapat ditempuh oleh konsumen terhadap pelaku usaha yang melanggar hak-hak konsumen dalam kegiatan jual beli secara *online* dengan sistem *pre-order*.

## 1.4. Metodologi Penulisan

- a. Pendekatan Masalah

Pendekatan masalah yang digunakan dalam penulisan skripsi ini adalah *statute approach* yaitu dengan mengkaji ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Dalam hal ini Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Kitab Undang-undang Hukum Perdata

(*Burgerlijk Wetboek* yang selanjutnya disebut BW), Undang-undang Nomor 7 Tahun 2014 tentang Perdagangan, Undang-undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik, dan PP Nomor 82 tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik.

b. Sumber Bahan Hukum

Penulisan skripsi ini menggunakan sumber bahan hukum primer dan sumber bahan hukum sekunder

Sumber bahan hukum primer terdiri dari peraturan perundang-undangan yang relevan dengan pembahasan pada skripsi ini, yaitu Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Kitab Undang-undang Hukum Perdata (BW), Undang-undang Nomor 7 Tahun 2014 tentang Perdagangan, Undang-undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik, PP Nomor 82 tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik, Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Republik Indonesia Nomor 350/MPP/Kep/12/2001.

Sedangkan sumber bahan hukum sekunder terdiri dari buku-buku literatur, majalah, surat kabar *online*, dan sumber bacaan lain yang relevan dengan pembahasan dalam skripsi ini.

c. Teknik Pengumpulan Bahan Hukum

Dalam mendapatkan bahan hukum yang diperlukan, penulis melakukan studi kepustakaan dengan membaca buku-buku literatur, surat kabar *online*, dan sumber bacaan lain yang relevan serta mempelajari peraturan perundang-

undangan yang berlaku. Hal ini dilakukan untuk mempermudah proses pengolahan bahan hukum yang dalam penulisan skripsi ini.

d. Pengolahan dan Analisa Bahan Hukum

Sumber bahan hukum primer diolah dengan cara menganalisa dan menerapkan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Sumber bahan hukum sekunder yang terdiri dari buku-buku literatur diolah dengan cara menganalisa dan mengutip pendapat para sarjana dan para ahli yang berkompeten. Sedangkan untuk sumber bahan hukum sekunder yang terdiri dari surat kabar *online* diolah dengan cara memilah-milah berita yang dianggap relevan dengan pembahasan skripsi.

### **1.5. Pertanggungjawaban Sistematika**

Sistematika pada skripsi ini terdiri dari 4 bab yang tiap babnya terdiri dari beberapa sub bab.

Bab I sebagai pendahuluan. Pada bab ini diuraikan tentang latar belakang permasalahan yang memberikan gambaran secara umum tentang permasalahan yang akan dibahas lebih detail pada bab-bab selanjutnya. Pada bab ini juga diuraikan mengenai penjelasan judul, alasan pemilihan judul, tujuan penelitian, metodologi penulisan dan pertanggungjawaban sistematika.

Bab II merupakan awal dari pembahasan masalah pada skripsi ini. Pada bab ini akan dibahas bagaimana pengaturan hukum tentang sistem *pre-order* dalam jual beli *online* menurut aturan hukum di Indonesia. Sub-babnya terdiri dari karakteristik sistem *pre-order* dalam kegiatan jual beli, hak dan kewajiban

konsumen maupun pelaku usaha dalam sistem *pre-order*, perjanjian jual beli *online* dengan sistem *pre-order* menurut ketentuan aturan hukum di Indonesia yakni meliputi UU Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, BW, UU Nomor 7 Tahun 2014 tentang Perdagangan, UU Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik dan PP Nomor 82 tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik.

Bab III merupakan lanjutan pembahasan tentang permasalahan yang telah dibahas pada Bab II. Pada bab ini akan dibahas bagaimana penyelesaian sengketa atas pelanggaran hak konsumen oleh pelaku usaha dalam transaksi jual beli *online* dengan sistem *pre-order*. Sub-babnya terdiri dari tanggung gugat pelaku usaha, dasar gugatan dan mekanisme penyelesaian sengketa.

Bab IV merupakan akhir dari penulisan skripsi ini. Bab ini berisi tentang kesimpulan dan saran terkait dari penulis mengenai permasalahan yang dibahas.