

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Dili merupakan ibu kota negara Timor Leste. Kota Dili dihuni oleh penduduk dari berbagai macam kota kecil lainnya di Timor Leste dan juga ada sebagian penduduk asing dari berbagai macam negara yang datang dengan berbagai macam kepentingan dan tinggal di kota Dili. Dengan perkembangan yang semakin pesat, Dili menjadi tujuan utama masyarakat dari kota kecil lainnya di Timor Leste untuk melanjutkan Pendidikan di tingkat perguruan tinggi atau sekedar untuk mencari nafkah dan mengubah nasib yang lebih baik lagi.

Seiring dengan semakin bertambahnya penduduk membuat Dili menjadi kota yang cukup padat, sehingga muncul berbagai jenis usaha dan transaksi yang mengarah pada tingkat ekonomi dan gaya hidup penduduk di Kota Dili. Seiring perkembangan teknologi, informasi dan komunikasi yang semakin cepat membuat segala kebutuhan menjadi dimudahkan. Oleh sebab itu sebagian besar masyarakat mulai berinteraksi dalam dunia maya menggunakan internet, dengan beberapa pengaruh yang terjadi akibat perkembangan dari aspek teknologi, maka timbullah kegiatan transaksi elektronik. Sebagian orang di kota Dili mulai bertransaksi dengan menawarkan berbagai macam produk di sosial media seperti facebook, Instagram, whatsapp, halaman (*page*) dan lain-lain untuk memperjual belikan produk. Produk – produk tersebut tidak hanya merupakan produk lokal yang di buat sendiri atau di produksi di dalam negeri, tetapi juga ada produk yang merupakan

barang import dari negara lain. Produk - produk yang diperjual belikan menggunakan media elektronik, dalam hal ini computer dan smartphone sebagai sarana, meliputi pakaian, tas, sepatu dan juga barang elektronik dan kosmetik. Pada intinya bahwa pemanfaatan teknologi, informasi dan komunikasi telah mendorong pertumbuhan transaksi yang pesat, dalam hal transaksi elektronik karena berbagai informasi telah disajikan dengan canggih dan mudah diperoleh.

Perkembangan dan kemajuan teknologi, informasi dan komunikasi yang sejatinya memudahkan akses di bidang jual-beli bukan saja berdampak positif, namun juga berdampak negatif. Dalam hal ini sangat dibutuhkan pemenuhan hak dan kewajiban dari konsumen maupun dari pihak produsen. Pada dasarnya bahwa konsumen melakukan transaksi berdasarkan aplikasi yang tersedia di media sosial maupun link web yang tersedia di situs internet. Oleh sebab itu konsumen akan melaksanakan kewajibannya dengan membayar dan produsen menyerahkan produknya dan mendapatkan haknya. Namun beberapa kasus terjadi, bahwa produk yang dibeli harganya mahal namun kualitasnya buruk, bahkan produk yang di beli sudah cacat ketika diterima oleh konsumen. Karena itu perlu dimintai pertanggung jawaban terhadap produsen.

Peranan hukum dalam konteks ekonomi adalah menciptakan ekonomi dan pasar yang kompetitif, terkait dengan hal ini pula bahwa tidak ada pelaku usaha atau produsen tunggal yng mampu mendominasi pasar, selama konsumen memiliki hak untuk produk mana yang menawarkan nilai terbaik, baik dalam harga maupun

mutu.¹ Perlindungan konsumen tidak saja terhadap barang-barang berkualitas rendah, akan tetapi juga terhadap barang-barang yang membahayakan kehidupan masyarakat. Menurut *Bussines English Dictionary*, perlindungan konsumen adalah *protecting consumer against unfair or illegal traders*; melindungi konsumen dari pedagang yang tidak adil atau ilegal.

Pertama harus membuat undang-undang untuk meregulasi tindakan konsumen komersial dan konsumen intermediate supaya mereka tidak sewenang-wenang memanipulasi barang dan jasa yang mereka produksi atau jual di pasaran kepada konsumen akhir, dan juga pemerintah harus membuat undang-undang untuk memproteksi konsumen akhir dari perilaku produsen terhadap konsumen akhir, karena dalam hal ini konsumen akhir yang selalu menjadi pihak yang dirugikan atau dalam posisi lemah maka perlu suatu regulasi untuk melindunginya

Konstitusi Republik Demokratik Timor-Leste dalam Pasal 53 tentang Hak konsumen, konsumen berhak atas barang dan jasa yang bermutu baik, atas keterangan yang benar dan perlindungan kesehatan, keselamatan dan kepentingan ekonomi mereka dan memperbaiki kerusakan jika ada. Terlepas dari keberadaan dalam sistem hukum Timor Leste, beberapa tindakan hukum yang menetapkan aturan khusus untuk memastikan perlindungan posisi konsumen, serta menetapkan kerangka acuan untuk perlindungan dan mempertahankan hak-hak konsumen. Diakui bahwa kegiatan jual beli sebagai alat untuk meningkatkan kegiatan

¹ Rosmawati, *Pokok-Pokok Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta, Prenada media, 2018, h. 8.

ekonomi, harus dilindungi dengan menetapkan peraturan perundang-undangan yang harus taati oleh setiap orang, untuk membela hak para konsumen dan untuk mengontrol kemajuan di sektor transaksi nasional.²

Dalam Konstitusi RDTL Pasal 53 tentang perlindungan konsumen yaitu: konsumen berhak atas kualitas barang dan jasa yang bermutu baik, atas informasi yang benar dan perlindungan atas kesehatan, keamanan, dan atas kepentingan-kepentingan ekonomis, demikian juga hak untuk mendapatkan ganti rugi dalam undang-undang, dan dilarang segala bentuk publisitas yang tertutup, tidak langsung dan mengandung unsur penipuan dan kerugian-kerugiannya. 2. Publisitas diatur dalam undang-undang. Dalam peraturan khusus Timor Leste *Lei número 8/2016 de 8 de Julho Lei Protecção ao Consumidor. Artigo 2; Âmbito. A presente lei aplica-se aos bens e serviços fornecidos, prestados e transmitidos por quaisquer pessoas singulares e coletivas, nacionais e estrangeiras, públicas e privadas que desenvolvem, com carácter profissional, actividades de produção fabríco, exportação, importação, construção, distribuição, transporte ou comercialização de bens e prestação de serviços com vista á obtenção de benefícios.*³ Undang-undang no 8/2016 undang-undang tentang perlindungan konsumen dalam Pasal 2 Ruang Lingkup, menjelaskan bahwa, Undang-undang ini berlaku untuk barang dan jasa yang disediakan dan ditransmisikan oleh setiap warga negara Timor Leste dan warga negara asing, publik dan swasta, perorangan dan badan hukum, yang

² Konstitusi Republik Demokratik Timor Leste Pasal 53 Tentang Perlindungan Konsumen Lei N.º 8/2016 de 8 de Julho, LEI DE PROTEÇÃO AO CONSUMIDOR.

³ *Op.cit.* h.2.

melakukan secara profesional, kegiatan produksi, manufaktur, ekspor, impor, konstruksi, distribusi, mengangkut atau memasarkan barang dan jasa untuk mendapatkan penghasilan.

Artigo 3.º Definições. Para efeitos do disposto na presente lei, entende-se por: a)

Consumidor – Pessoa singular ou coletiva à qual são fornecidos bens ou prestados serviços destinados ao uso não profissional, por pessoa que exerça uma atividade económica, com carácter profissional, com vista à obtenção de benefícios; b)

Fornecedor – Pessoa singular ou coletiva, nacional ou estrangeira, pública ou privada, que desenvolve com carácter profissional, atividades económicas de produção, fabrico, exportação, importação, construção, distribuição, transporte

ou comercialização de bens e prestação de serviços, com vista à obtenção de benefícios; c) Bem – Coisa móvel ou imóvel, material ou imaterial que possa ser

objeto de relações jurídicas; d) Serviço – Qualquer atividade prestada no mercado

de consumo, mediante remuneração, incluindo atividades de natureza bancária, financeira, de crédito e de segurança, com exceção das decorrentes das relações

de trabalho; e) Uso normal ou razoavelmente previsível – Toda a utilização que se

mostra adequada à natureza ou características do bem ou que respeita as

indicações de uso aconselhadas, de forma clara e evidente pelo fornecedor; f)

Interesse geral– Interesse cuja titularidade pertence a todos e a cada um dos

cidadãos, mas que não é passível de apropriação individual por qualquer um deles.

Terjemahan bebas; Pasal 3 Definisi. Untuk keperluan ketentuan undang-undang ini,

definisi berikut berlaku: a) Konsumen – Orang perseorangan atau badan hukum

yang kepadanya barang atau jasa disediakan untuk penggunaan non-profesional,

oleh orang yang melakukan kegiatan ekonomi, atas dasar profesional, dengan maksud untuk memperoleh manfaat; b) Pemasok - Orang perseorangan atau badan hukum, nasional atau asing, publik atau swasta, yang mengembangkan, secara profesional, kegiatan ekonomi produksi, manufaktur, ekspor, impor, konstruksi, distribusi, pengangkutan atau pemasaran barang dan penyediaan jasa, dengan tujuan untuk memperoleh manfaat; c) Properti – Benda bergerak atau tidak bergerak, material atau immaterial yang dapat menjadi objek hubungan hukum; d) Layanan – Setiap kegiatan yang disediakan di pasar konsumen, untuk imbalan, termasuk kegiatan yang bersifat perbankan, keuangan, kredit dan keamanan, dengan pengecualian yang timbul dari hubungan kerja; e) Penggunaan normal atau yang dapat diperkirakan secara wajar – Setiap penggunaan yang sesuai dengan sifat atau karakteristik barang atau yang menghormati indikasi penggunaan yang direkomendasikan, secara jelas dan nyata oleh pemasok; f) Kepentingan umum – Kepentingan yang kepemilikannya dimiliki oleh masing-masing dan setiap warga negara, tetapi yang tidak tunduk pada perampasan individu oleh salah satu dari mereka.

Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (Selanjutnya disebut UUPK) dalam Pasal 3 tentang perlindungan konsumen mendefinisikan bahwa;

a) Konsumen adalah Orang perorangan atau badan hukum yang kepadanya barang atau jasa yang dimaksudkan untuk penggunaan non-profesional disediakan oleh orang yang menjalankan kegiatan ekonomi profesional dengan maksud untuk memperoleh manfaat;

- b) Produsen (penyedia barang) - Orang perseorangan atau badan hukum, nasional atau asing, publik atau swasta, yang berkembang secara profesional, melakukan kegiatan ekonomi produksi, manufaktur, ekspor, impor, konstruksi, distribusi, transportasi atau pemasaran barang dan jasa, dengan maksud untuk mendapatkan manfaat atau keuntungan;
- c) Barang - Benda bergerak atau tidak bergerak, materi atau bukan material yang mungkin menjadi objek hubungan hukum;
- d) Layanan - Setiap kegiatan yang disediakan di pasar konsumen, untuk remunerasi, termasuk perbankan, keuangan, kegiatan kredit dan keamanan, kecuali yang timbul dari hubungan kerja;
- e) Penggunaan normal atau yang dapat diperkirakan secara wajar - Setiap penggunaan yang memadai dengan sifat atau karakteristik barang atau yang memenuhi indikasi penggunaan yang disarankan;
- f) Kepentingan umum - Kepentingan yang kepemilikannya dimiliki oleh masing-masing dan setiap warga negara, tetapi tidak dapat ditentukan secara individual oleh salah satu dari mereka.

Di kota Dili saat ini, banyak sekali masyarakat yang menjadi konsumen dari transaksi online tersebut, namun belum ada konsumen yang mengajukan tuntutan ganti kerugian kepada yang bertanggung jawab. Apalagi ditambah dengan minimnya pengetahuan konsumen soal mekanisme pengajuan tuntutan ganti rugi. Salah satu kelemahan dari konsumen transaksi elektronik ini adalah dimana sebagian orang dari konsumen ini tidak bisa membedakan kualitas dari barang-barang yang melakukan transaksi elektronik tersebut. Dengan demikian kedudukan

konsumen dalam hal ini sangat lemah dan rentan dalam terhadap kerugian. Disamping itu pada umumnya konsumen kurang pengertian akan hak-haknya, jika mereka dirugikan oleh suatu produk, serta bagaimana prosedur pengajuan tuntutan ganti rugi, oleh karena itu secara mendasar konsumen membutuhkan perlindungan hukum. Upaya dalam memberikan jaminan perlindungan yang maksimal bagi konsumen transaksi elektronik adalah suatu hal yang sangat penting terutama di kota Dili-Timor Leste.

Berkaitan dengan hal tersebut diatas maka, penulis mengambil judul tentang **“PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN TRANSAKSI ELEKTRONIK DI KOTA DILI-TIMOR LESTE”**.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan Latar belakang yang telah di uraikan di atas, maka yang menjadi pokok permasalahan yang di angkat oleh penulis adalah:

1. Perbandingan hukum antara negara Timor Leste dan negara Indonesia dalam penyelesaian hak dan kewajiban produsen dan konsumen dalam transaksi elektronik.
2. Tanggung Jawab pemerintah terhadap problematika transaksi elektronik di Timor Leste.

1.3 Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan :

1. Untuk menganalisis Perbandingan hukum antara negara Timor Leste dan negara Indonesia dalam penyelesaian hak dan kewajiban produsen dan konsumen dalam transaksi elektronik, dan

2. Untuk menganalisis apa yang menjadi tanggung jawab pemerintah terhadap problematika transaksi elektronik di Timor Leste.

1.4 Manfaat Penelitian

Berdasarkan uraian yang dikemukakan dalam tujuan penelitian, maka manfaat yang dapat diberikan adalah :

1. Manfaat Teoritis

Secara umum berdasarkan permasalahan yang di sampaikan di atas, tujuan dari pemilihan topik ini adalah persoalan mengenai perlindungan hukum terhadap konsumen yang bertransaksi elektronik di kota Dili-Timor Leste, mengkaji dan menganalisis ketentuan perundang-undangan yang memberikan perlindungan hukum bagi konsumen, yang di maksudkan untuk memberikan jawaban dan bantuan pemahaman terhadap konsumen yang merasa dirugikan dalam bertransaksi menggunakan elektronik di Dili.

2. Manfaat Praktis

Penulis berharap penelitian ini dapat berfungsi, baik dalam bidang akademis dan juga praktis; di bidang akademis diharapkan dapat menambah kepustakaan ilmu hukum yang berhubungan dengan perlindungan terhadap konsumen, terutama perlindungan konsumen transaksi elektronik di kota Dili Timor leste. Dan di bidang praktis dapat menjadi saran dan pertimbangan bagi pemerintah agar dapat mendirikan Lembaga perlindungan konsumen transaksi elektronik Timor Leste.

1.5 Metode Penelitian

1.5.1 Jenis Penelitian

Metode yang digunakan penulis dalam penelitian ini, adalah metode penelitian normatif, dimana berpijak pada hukum positif atau peraturan Perundang-undangan yang sedang berlaku, dan bertujuan mendapatkan kebenaran berdasarkan landasan hukum, serta mengaitkan kembali dengan proses implementasi perlindungan konsumen dalam transaksi elektronik.

1.5.2 Pendekatan Masalah

Dalam buku Peter Mahmud Marzuki,⁴ penelitian normatif dapat menggunakan beberapa pendekatan yakni; pendekatan perundang-undangan (*statute approach*), pendekatan kasus (*case approach*), pendekatan historis (*historical approach*), pendekatan perbandingan (*comparative approach*) dan pendekatan konseptual (*conseptual approach*). Dari semua pendekatan yang disebutkan di atas, yang penulis gunakan dalam penelitian ini, karena dianggap relevan adalah:

- a. pendekatan historis (*historical approach*), yaitu mengangkat isu hukum yang ada, mendalami latar belakang isu hukum tersebut serta melihat perkembangan aturan mengenai isu tersebut, pendekatan tersebut diperlukan apabila peneliti ingin mengungkapkan filosofis dan pola pikir yang melahirkan sesuatu yang sedang dipelajari, apakah masih punya ada hubungannya dengan permasalahan yang terjadi sekarang.

⁴ Peter Mahmud Marzuki, *Penelitian hukum*, Kencana, Jakarta, 2018, h. 93.

- b. Pendekatan Perundang – undangan (*statute approach*), dari isu hukum yang diangkat perlunya pembahasan tentang undang-undang dan regulasi yang berkaitan dengan isu hukum tersebut.
- c. Pendekatan konseptual (*conseptual approach*), dimulai dari pendapat yang tumbuh didalam ilmu hukum, mendalami doktrin dan pandangan-pandangan tentang ilmu hukum, hingga ditemukan ide-ide yang menjelaskan tentang asas hukum yang berkaitan dengan isu hukum tersebut seperti pengertian hukum dan konsep hukum.
- d. Pendekatan perbandingan (*comparative approach*) yaitu pendekatan yang dilakukan untuk membandingkan hukum di suatu negara dengan hukum negara lain. Dalam penulisan ini penulis akan membandingkan peraturan hukum terhadap perlindungan konsumen di dua negara yaitu negara Timor Leste dan negara Indonesia.

1.5.3 Sumber-sumber Bahan Hukum

Berdasarkan buku yang berjudul Penelitian Hukum, Peter Mahmud Marzuki, menegaskan bahwa, pada dasarnya dalam penelitian, hukum yang dipakai adalah bahan hukum yang merupakan bahan hukum primer dan bahan hukum sekunder. Hal itu berarti hanya buku pedoman dan peraturan perundang-undangan yang dipakai.

- a. Bahan Hukum Primer: Bahan hukum primer ini, adalah bahan hukum yang bersifat autoritatif, yang artinya memiliki otoritas. Bahan hukum primer ini terdiri atas Perundang-undangan, catatan resmi, atau risalah

dalam pembuatan perundang-undangan dan putusan-putusan hakim.⁵

Bahan hukum primer merupakan bahan hukum yang memiliki kekuatan hukum yang mengikat secara yuridis, dan yang penulis gunakan dalam bahan hukum primer adalah antara lain:

1. Burgerlijk Wetboek;
2. Undang Undang Dasar 1945;
3. Undang Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen (Lembaran Negara Republik Indonesia tahun 1999 No. 42 Tambahan lembaran Negara Republik Indonesia No. 3821;
4. Undang Undang No. 5 tahun 1999 Tentang Larangan Praktek Monopoli dan Persaingan Usaha Usaha Tidak Sehat;
5. Undang Undang No. 30 Tahun 1999 Tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa;
6. Peraturan Pemerintah No. 58 Tahun 2001 tentang Pembinaan Pengawasan dan Penyelenggaraan Perlindungan Konsumen;
7. Surat Edaran Dirjen Perdagangan Dalam Negeri No. 235/DJPDN/VII/2001 Tentang Penangan pengaduan konsumen yang ditujukan kepada Seluruh dinas Indag Prop/Kab/Kota;

⁵ Peter Mahmud Marzuki, *Loc Cit.*, h. 97.

8. Surat Edaran Direktur Jenderal Perdagangan Dalam Negeri No. 795 /DJPDN/SE/12/2005 tentang Pedoman Pelayanan Pengaduan Konsumen;
 9. Undang – undang informasi dan transaksi elektronik, UU no 8 tahun 2008.
 10. *Constituição República Democrático de Timor Leste, Ano 2002 (CRDTL);*
 11. *Decreito Lei Numero 28 2011*, Regulasi mengenai pemasaran bahan makanan
 12. *Decreto Lei umero24/211, Licenciamento Actividades Comerciais.*
 13. KUH Perdata Timor Leste / CCTL
 14. KUH Pidana Timor Leste / CPTL;
 15. *Lei numero 8/2016 Lei Proteção ao consumidor.*
- b. Bahan Hukum Sekunder: adalah sebagian publikasi tentang hukum yang bukan merupakan dokumen-dokumen resmi. Publikasi tentang hukum meliputi buku-buku teks, kamus-kamus hukum, jurnal-jurnal hukum dan komentar-komentar atas putusan pengadilan.¹⁸ Bahan hukum sekunder yang digunakan dalam penulisan ini antara lain Buku-buku yang terkait dalam penelitian ini, Makalah, Artikel dan lain sebagainya yang berkaitan dengan permasalahan yang diteliti.

1.5.4 Metode Pengumpulan dan Pengolahan bahan Hukum

Bahan-bahan hukum primer dan sekunder yang telah diperoleh, dikaji berdasarkan topik permasalahan. Kemudian bahan-bahan hukum tersebut diorganisasikan dan diklasifikasikan.

1.5.5 Analisis Bahan Hukum

Adapun tahapan-tahapan yang penulis lakukan untuk mengumpulkan dan mengolah bahan – bahan hukum yang berhasil dihimpun, baik bahan hukum primer dan juga bahan hukum sekunder, yakni:

- a. Pendataan bahan hukum: penulis melakukan pendataan dengan cara mengumpulkan dan mendata seluruh bahan hukum yang berkaitan dengan penelitian.
- b. Pengelompokkan bahan hukum: Melakukan pengelompokkan bahan hukum yang ada berdasarkan karakter dan sumbernya masing-masing.
- c. Sistematisasi bahan hukum: Menyusun secara berurutan dan sistimatis semua informasi materi penelitian yang berasal dari berbagai bahan hukum.
- d. Verifikasi bahan hukum: Memeriksa ulang dengan teliti hasil pengolahan bahan hukum yang sudah disistematisasi agar dapat dianalisis selanjutnya.

1.6 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan yang penulis gunakan untuk penelitian ini ada 4 (empat) bab yang terbagi atas beberapa sub bab yaitu:

Bab I, menguraikan secara menyeluruh tentang latar belakang permasalahan, rumusan masalah, tujuan serta manfaat penelitian, kajian pustaka, metode penelitian serta rangkaian sistematika penelitian. Rangkaian yang ada dalam sistematika Bab I adalah sebagai dasar pijakan untuk penelitian ini dan juga untuk mengawali pembahasan bab-bab berikutnya.

Bab II, membahas rumusan masalah pertama tentang, Hak konstitusional warga negara untuk mendapatkan proteksi kesehatan terhadap penjualan barang dan jasa di kota Dili.

Bab III, mengkaji rumusan masalah kedua, tentang tanggung jawab pemerintah terhadap problematika penjualan barang elektronik di Kota Dili.

Bab IV, adalah bab penutup dalam penelitian ini yang berisikan kesimpulan dan juga saran untuk hasil analisis yang dilakukan penulis. kesimpulan memaparkan inti dari pembahasan isu hukum atau permasalahan yang diangkat dalam penelitian, dan saran yang diberikan adalah pendapat dan usulan yang diberikan oleh penulis sebagai ulasan terhadap kesimpulan yang dibuat.