

BAB I

PENDAHULUAN

PENYELESAIAN SENGKETA TRANSAKSI BISNIS ONLINE LINTAS NEGARA DI INDONESIA

A. Latar Belakang

Majunya ilmu pengetahuan dan teknologi telah mempercepat arus informasi ke seluruh penjuru dunia. Apa yang terjadi saat ini di belahan dunia utara dengan cepat dan dalam hitungan menit sudah diketahui oleh belahan dunia yang lain. Majunya teknologi informasi ini telah menyebabkan jarak antara tempat di dunia menjadi lebih dekat, yang dulunya tidak pernah terbayangkan sama sekali. Permasalahan yang lebih luas terjadi pada bidang keperdataan, yang disebabkan karena adanya transaksi elektronik untuk menjalankan kegiatan perdagangan melalui sistem elektronik (*e-commerce*) yang telah menjadi bagian dari perniagaan nasional dan internasional.

Hal ini menyebabkan masuknya berbagai produk asing yang mudah ditemukan dan dengan harga yang dapat dijangkau oleh masyarakat. Hal ini menunjukkan bahwa konvergensi di bidang teknologi informasi, media, dan informatika (*telematika*) berkembang terus tanpa bisa dibendung lagi, berjalan

dengan ditemukannya perkembangan baru di bidang teknologi informasi, media, dan komunikasi.¹

Kemajuan teknologi tersebut dimanfaatkan oleh sebagian orang untuk memperoleh keuntungan, yaitu dengan melakukan transaksi bisnis online/ *e-commerce*. Transaksi bisnis yang dimaksud disini adalah transaksi jual-beli. Dimana jual-beli sendiri diatur di dalam buku ke III bab 5 pasal 1457 KUHPerdara, yaitu “ *jual-beli adalah suatu perjanjian, dengan mana pihak yang satu mengikatkan dirinya untuk menyerahkan suatu kebendaan, dan pihak yang lain untuk membayar harga yang telah dijanjikan*”. Transaksi bisnis online adalah transaksi bisnis tanpa harus bertemu dengan debitur ataupun krediturnya terlebih dahulu. Barang yang ditawarkan bisa di lihat melalui media yang tersedia dalam hal ini bisa melalui handphone, komputer atau media lainnya. Namun sangat disayangkan hal ini banyak disalahgunakan oleh sebagian orang yang ingin mendapatkan keuntungan dengan cara merugikan orang lain.

Banyaknya kebutuhan para konsumen dimanfaatkan oleh para penjual online ini untuk menjalankan tujuannya. Hal ini dikarenakan semakin tingginya kebutuhan masyarakat dan minimnya waktu yang dimiliki oleh para konsumen untuk berbelanja secara langsung. Hal ini juga memunculkan keaktifan para pelaku usaha untuk mengolah dan membuat sarana-sarana untuk memenuhi segala permintaan para konsumen. Melalui media apapun para pelaku usaha akan berusaha mempromosikannya, tidak terkecuali melalui media internet atau sering disebut online (*e-commerce*). Transaksi bisnis online atau perdagangan melalui

¹Ermansjah Djaja, 2010, *Penyelesaian Sengketa Hukum Teknologi Informasi dan Transaksi Elektrik*, Yogyakarta, Pustaka Timur, hlm. 11.

internet (*Interconnection Network*) atau yang sering disebut *e-commerce* ini telah berkembang pesat dalam segi kehidupan masyarakat. Hal inilah yang memicu masyarakat untuk lebih mengenal apa itu internet dan bagaimana cara menggunakannya. Terutama dalam hal berbisnis, para pelaku bisnis yang ingin memperdagangkan barang/jasanya dapat mengiklankannya lewat media internet. Karena hal ini dianggap sangat mudah dan tidak perlu membuang-buang waktu.

Definisi *e-commerce* dilihat dari berbagai macam perspektif, menurut Kalakota dan Whinston antara lain :²

1. Dilihat dari perspektif komunikasi, *e-commerce* adalah penyerahan informasi, produk barang dan jasa, atau pembayaran melalui jaringan telepon, jaringan komputer, atau dengan menggunakan alat elektronik lainnya.
2. Dilihat dari perspektif proses bisnis, *e-commerce* adalah aplikasi dari teknologi melalui transaksi bisnis otomatis dan aliran kerja.
3. Dilihat dari perspektif pelayanan, *e-commerce* adalah alat yang memenuhi segala keinginan perusahaan, konsumen, dan manajemen dalam memotong biaya pelayanan, dan dapat memperbaiki kualitas barang dan mempercepat pelayanan.
4. Dilihat dari perspektif online, *e-commerce* adalah sarana yang menyediakan tempat pembelian dan penjualan produk dan informasi internet dan jasa online lainnya.

E-commerce itu sendiri meliputi bidang produksi, distribusi, pemasaran, penjualan dan pengiriman barang dan atau jasa melalui elektronik, menurut WTO (*World Trade Organization*), lain halnya dengan OECD (*Organization for Economic Cooperation*) mereka menilai bahwa *e-commerce* adalah transaksi berdasarkan proses dan transmisi data secara elektronik. Dan lain halnya lagi menurut *Alliance for Global Business*, mereka mengartikan bahwa *e-commerce* itu sebagai transaksi nilai yang melibatkan transfer informasi produk jasa atau pembayaran melalui jaringan elektronik sebagai medianya.³

Bisnis online atau yang disebut *e-commerce* ini merupakan kegiatan yang banyak dilakukan oleh setiap orang, karena di anggap efektif dan efisien. Dimana setiap orang bisa mengakses internet untuk melakukan transaksi setiap waktu 24 jam. Tidak hanya berbisnis yang mencakup satu negara, karena jaringan internet begitu luas, siapapun dan dimanapun dapat mengakses dan melakukan transaksi bisnis yang diinginkan. Walaupun berisiko tetapi perdagangan online ini memberikan keuntungan untuk berbagai pihak. Bagi produsen *e-commerce* ini telah mempermudah proses pemasaran produknya, sedangkan bagi konsumen *e-commerce* telah mengubah cara konsumen dalam memperoleh barang yang diinginkan olehnya. Ini adalah bukti dari munculnya proses globalisasi, dimana globalisasi itu merupakan perkembangan kontemporer yang berpengaruh dalam mendorong munculnya berbagai kemungkinan tentang perubahan dunia yang akan berlangsung. Pengaruh globalisasi sendiri dapat menghilangkan berbagai halangan dan rintangan yang menjadikan dunia semakin terbuka dan saling bergantung satu

³ Ade Maman Syherman, 2002, *Aspek Hukum Dalam Ekonomi Global*, Jakarta, Ghalia Indonesia, hlm.179.

sama lain. Dapat dikatakan bahwa globalisasi membawa perspektif baru tentang konsep “Dunia Tanpa Batas” yang saat ini menjadi realita dan sangat berpengaruh dalam perkembangan budaya serta membawa perubahan baru.⁴

Kegiatan yang dilakukan melalui sistem elektronik, yang biasa disebut ruang siber (*cyber space*), meskipun bersifat virtual, tetapi dapat dikategorikan sebagai tindakan atau perbuatan hukum yang nyata. Secara yuridis kegiatan pada ruang siber ini tidak dapat didekati dengan ukuran dan kualifikasi hukum konvensional saja, karena jika menggunakan cara tersebut akan terlalu banyak kesulitan dan hal yang lolos dari pemberlakuan hukum. Kegiatan dalam ruang siber adalah kegiatan virtual yang berdampak sangat nyata meskipun alat buktinya bersifat elektronik.⁵

Sekalipun penggunaan internet di dalam transaksi bisnis online ini sangat menjanjikan, tidak berarti *e-commerce* adalah suatu sistem yang bebas dari permasalahan. Menurut penelitian yang telah dilakukan oleh lembaga internasional, telah banyak kasus yang merugikan konsumen sebagai akibat dari penggunaan media internet dalam transaksi perdagangan, contoh kasusnya seperti:

- seorang pembeli dengan inisial M, orang tersebut adalah karyawan pabrik yang terobsesi mobil dengan harga murah. Dia membeli mobil online kepada seorang warga negara United kingdom (inggris). M telah mentransfer sejumlah uang via *western union* dan dari agen *western union* Pt. Pos Indonesia. Tetapi barang tidak pernah dikirim dan uang yang telah di transfer

⁴http://carapedia.com/pengertian_definisi_globalisasi_info2058.html

tidak pernah kembali.⁶ (ini termasuk kasus transaksi jual-beli online antara konsumen dengan konsumen).

Pada dasarnya penipuan atau wanprestasi secara online sama saja dengan penipuan dan wanprestasi konvensional, hanya saja yang membedakan adalah sarana perbuatannya yang menggunakan sistem elektronik. Sehingga secara hukum, penipuan dan wanprestasi secara online yang dilakukan dapat dikenakan pasal yang sesuai dengan pasal yang mengatur tentang penipuan dan wanprestasi. Seharusnya di dalam menjalin hubungan dagang antara para pihak, baik dalam skala domestik maupun internasional, para pihak seharusnya mengkehendaki apa yang telah disepakati dan dituangkan ke dalam suatu perjanjian, dapat dipenuhi dan dilaksanakan sebagaimana mestinya, sesuai dengan tujuan diadakannya kesepakatan dalam kontrak tersebut. Masalah perlindungan konsumen dalam *e-commerce* merupakan aspek yang sangat penting untuk diperhatikan, dikarenakan beberapa karakteristik *e-commerce* akan menempatkan pihak konsumen pada posisi yang lemah atau dirugikan, seperti:⁷

- a. Perusahaan di internet (*the internet merchant*) tidak memiliki alamat secara fisik di suatu negara tertentu, sehingga hal ini akan menyulitkan konsumen untuk mengembalikan produk yang tidak sesuai dengan pesanan.
- b. Konsumen sulit memperoleh jaminan untuk mendapatkan *local follow upservice or repair*.

⁶<http://m.hukumonline.com/klinik/detail/lt50fea6e69d4fd/jika-menjadi-korban-penipuan-online-oleh-pelaku-di-luar-negri>

- c. Produk yang dibeli konsumen ada kemungkinan tidak sesuai atau tidak *compatible* dengan persyaratan local (*local requairments*).

Dalam hal ini konsumen selalu menjadi pihak yang di rugikan oleh para pelaku usaha. Masalah ini telah menjadi berita umum di masyarakat, bahwa membeli barang melalui media internet itu resikonya sangat besar sekali.

Berdasarkan uraian diatas, dan banyaknya masalah konsumen yang merasa di rugikan oleh para pelaku usaha dalam transaksi bisnis lintas negara, maka penulis tertarik untuk mengambil judul skripsi tentang : **Penyelesaian Sengketa Transaksi Bisnis Online Lintas Negara Di Indonesia**

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan terlebih dahulu maka dibuat rumusan masalah dalam penelitian ini, yaitu :

1. Apa yang menjadi sengketa hukum dalam transaksi bisnis online tersebut?
2. Bagaimana cara penyelesaian sengketa transaksi bisnis online lintas negara di indonesia tersebut?

C. Tujuan Penelitian

Dalam penelitian ini memiliki dua tujuan yaitu :

1. Tujuan Obyektif, yaitu untuk mengetahui:
 - a. sengketa hukum yang terjadi dalam transaksi bisnis online.
 - b. Penyelesaian sengketa hukum akibat transaksi bisnis online yang mana

2. Tujuan Subyektif, yaitu untuk penyusunan skripsi dalam memenuhi salah satu persyaratan guna menempuh gelar sarjana Strata-1 program studi Ilmu Hukum pada Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

D. Manfaat Penelitian

Manfaat dalam penelitian ini adalah :

1. Manfaat Teoritis

Untuk menambah pengetahuan mahasiswa fakultas hukum jika di hadapkan pada cara penyelesaian sengketa transaksi bisnis online lintas negara di Indonesia beserta hambatan yang ada dan langkah apa yang harus dilakukan dalam penyelesaian sengketa transaksi bisnis online tersebut.

2. Manfaat Praktis

Penelitian ini bermanfaat untuk menjadi pelajaran kepada para konsumen yang mengalami permasalahan transaksi bisnis yang serupa, untuk lebih teliti dan berhati-hati dalam memilih penjual atau *merchant* yang menawarkan barang melalui internet