

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Perkembangan Teknologi informasi secara signifikan telah mempengaruhi dan mengubah cara bisnis yang sedang dikelola dan dipantau saat ini (Hunton & Bagranoff, 2004:56). Seiring dengan perkembangan itu maka perilaku masyarakat juga berubah. Cara berkomunikasi, berbisnis dan menyampaikan informasi telah lebih mudah dan cepat. Dengan teknologi informasi menghasilkan teknologi internet yang dapat menghubungkan umat manusia secara langsung seolah-olah tidak memiliki jarak. Dalam dunia bisnis transaksi dapat dilakukan kapan saja dan dimana saja sejauh terdapat jangkauan jaringan internet.

Perusahaan-perusahaan bersekala kecil, menengah dan besar menggunakan teknologi internet sebagai pendukung kegiatan bisnisnya. Internet digunakan sebagai wadah untuk promosi, bisnis dan fasilitas untuk mendapatkan informasi mengenai segala hal. Pemasaran yang dulunya dilakukan secara konvensional sekarang ini banyak yang dilakukan dengan bantuan teknologi internet (Marheni, 2013: 21). Banyaknya perusahaan yang mengalihkan layanannya menggunakan *Hand phone*, *Tablet PC* atau *website* maka dibutuhkan satu perlindungan terhadap konsumen secara khusus. Pentingnya perlindungan konsumen karena banyaknya penipuan yang sering terjadi di dunia maya sehingga cenderung merugikan konsumen atau pengguna. Pentingnya perlindungan

konsumen memenuhi asas keamanan, asas manfaat, asas keadilan, asas keseimbangan dan keselamatan konsumen, asas kepastian hukum dimaksudkan untuk memberikan jaminan atas keamanan, manfaat, keadilan dan keselamatan dan kepastian hukum kepada konsumen dalam penggunaan, pemakaian, dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang dikonsumsi atau digunakan sesuai dengan Pasal 2 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UU PK). Oleh sebab itu karena sifatnya sudah menuju pada publik maka dibutuhkan satu pengaturan agar tidak terjadi penyalahgunaan dan penyimpangan teknologi yang merugikan konsumen.

Penyimpangan teknologi bisa saja terjadi karena kelemahan dalam sisi teknisnya. Selain itu perkembangan teknologi cenderung lebih cepat dan tidak adanya jaminan dari sisi kepastian hukum (editorial hukum, 2002:4). Perlindungan hukum atas transaksi melalui internet menjadi sangat dibutuhkan. Saat ini hampir semua bidang perbankan, penerbangan, pajak, asuransi dan masih banyak lagi menggunakan teknologi internet melalui *website* agar lebih mudah bertransaksi dalam hal melakukan transfer uang, pembayaran, pembelian tiket secara online dan lain lain. Penggunaan teknologi ini menimbulkan masalah baru bagi konsumen seperti data konsumen yang disebarluaskan kepada pihak ketiga, data dimanfaatkan sebagai sumber informasi promosi iklan, dll . Perlindungan hukum kepada konsumen hendaknya dapat diakomodasi oleh perundang-undangan. Ruang lingkup dari undang-undang yang akan dibentuk seharusnya dapat mencakup permasalahan yang mungkin timbul akibat pemanfaatan teknologi.

Perlindungan konsumen diharapkan dapat meliputi perlindungan akan pemanfaatan teknologi digital, perlindungan atas data, perlindungan keamanan, dan juga perlindungan terhadap kemudahan penggunaan teknologi yang bersifat *user friendly*.

Saat ini Indonesia sudah memiliki Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (ITE) yang mengharuskan diterapkannya tata kelola keamanan informasi secara andal dan aman serta bertanggung jawab. Selain itu, ada pula standar Sistem Manajemen Keamanan Informasi (SMKI), yaitu SNI ISO/IEC 27001:2009 (www.hukumonline.com, Iskandar, 2012:1-2, Diakses pada tanggal 14 Agustus 2014). Undang-Undang tersebut diharapkan mampu memberikan rasa aman bagi konsumen dalam menggunakan layanan internet. Badan Pusat Statistik (BPS) bekerjasama dengan Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia (APJII) mencatat angka pertumbuhan pengguna internet di Indonesia hingga akhir tahun 2013 sudah mencapai 71,19 juta orang (www.bps.go.id, 2013, Diakses pada tanggal 14 Agustus 2014).

Banyaknya pengguna internet tentu menjadi sasaran bagi para penjahat internet. Salah satu caranya adalah dengan memanipulasi tampilan *website*. Contoh kasus yang pernah terjadi adalah pada *website* yang mirip dengan www.klikbca.com dimana alamatnya disamarkan dengan www.kilkbca.com sehingga pelaku kejahatan dapat menyadap pin, dan user id nasabah (www.hukumonline.com, Iskandar, 2006, Diakses pada tanggal 14 Agustus

2014,). Kasus lainnya adalah dengan menggunakan email palsu misalnya info@bankmendiri.co.id (www.kompas.com, 2014, Diakses pada tanggal 14 Agustus 2014). Kasus kejahatan dengan cara ini menggunakan metode *typosquatting* atau *phishing*, sehingga nasabah menjadi tertipu karena kurang teliti dalam melihat nama domain *website*. Melalui beberapa kasus yang pernah terjadi maka dibutuhkan satu tanda pengenal pada *website* privat terutama pada layanan mencakup bisnis. Dimana tanda pengenal ini akan menjadi tanda bahwa *website* yang diakses adalah aman dan benar.

Mendukung hal tersebut maka harus dibentuk lembaga atau badan yang berfungsi sebagai lembaga legalisasi. Dalam Pasal 10 Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik, lembaga untuk menjamin perlindungan data dan informasi disebut sebagai Lembaga Sertifikasi Keandalan. Dalam Pasal 1 ayat (24) & (25) Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 82 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik, dinyatakan bahwa Lembaga Sertifikasi Keandalan adalah lembaga independen yang dibentuk oleh profesional yang diakui, disahkan, dan diawasi oleh pemerintah dengan kewenangan mengaudit dan mengeluarkan sertifikat keandalan dalam transaksi elektronik. Sertifikat Keandalan adalah dokumen yang menyatakan pelaku usaha yang menyelenggarakan transaksi elektronik telah lulus audit atau uji kesesuaian dari Lembaga Sertifikasi Keandalan seperti tertulis pada Pasal 1 ayat 25 Undang-

Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Penyelengaran Sistem dan Transaksi Elektronik.

Saat ini Indonesia masih belum memiliki LSK sehingga perusahaan menggunakan LSK luar negeri. Salah satunya adalah *Verisign* (www.bisnisindonesia.com, 2013, Diakses pada tanggal 19 Agustus 2014). Selain itu ada LSK umum yang dimiliki Telkom yakni *i-Trust* namun hanya melayani *website* internal perusahaan (www.Bisnisindonesia.com, 2013, Diakses pada tanggal 19 Agustus 2014,). Dilihat dari masalah tersebut terlihat bahwa pemerintah sangat lambat dalam membentuk LSK dalam negeri. Walau *i-trust* dapat dipakai untuk umum tetapi digunakan dalam internal Telkom saja, sehingga perusahaan nasional menggunakan lembaga LSK luar negeri.

Banyak *website-website* privat yang tidak mencatumkan sertifikasi keandalan pada *websitenya* karena tidak ada anjuran jelas yang dapat diberlakukan kepada perusahaan yang tidak menyertakan LSK pada *websitenya*. Selain itu untuk mendapatkan sertifikasi keandalan dari LSK luar negeri tergolong cukup sulit, karena menyangkut kesiapan dan keamanan *system* yang harus dipenuhi oleh setiap penyedia *website* privat. Hal tersebut juga dikarenakan dalam pasal 10 ayat (1) Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 menentukan “Setiap pelaku usaha yang menyelenggarakan transaksi elektronik “dapat” disertifikasi oleh Lembaga Sertifikasi Keandalan.” Di sana di tuliskan kata “dapat” artinya tidak ada keharusan bagi *website* privat menggunakan sertifikasi keandalan. Kata “dapat” dalam pembentukan lembaga sertifikasi keandalan tidak

akan berfungsi sebagai mana tujuan awalnya seperti tercantum dalam pasal 40 ayat (2) Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 yang menentukan pemerintah melindungi kepentingan umum dari segala jenis gangguan sebagai akibat penyalahgunaan informasi elektronik dan transaksi elektronik yang mengganggu ketertiban umum, sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Pasal 67 ayat (1) Peraturan Pemerintah Nomor 82 Tahun 2012 menentukan bahwa sertifikasi keandalan bertujuan melindungi Konsumen dalam transaksi Elektronik.

LSK dalam negeri yang belum terbentuk tersebut mendasari ketertarikan penulis untuk melakukan penelitian mengenai perlindungan konsumen dalam transaksi elektronik dengan judul **”Perlindungan Konsumen Dalam Transaksi Elektronik Oleh Lembaga Sertifikasi Keandalan Pada Website Privat”**

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang ada, maka dapat dirumuskan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana perlindungan konsumen dalam transaksi elektronik pada *website* privat dan apakah Lembaga Sertifikasi Keandalan telah menjamin perlindungan konsumen berdasarkan peraturan hukum yang berlaku di Indonesia?
2. Langkah apa yang dapat dilakukan untuk lebih menjamin perlindungan konsumen melalui LSK dalam transaksi elektronik yang memanfaatkan *website* privat?

C. Batasan Masalah dan Konsep

Berdasarkan rumusan masalah yang diangkat dalam kaitannya dengan penelitian, maka yang menjadi batasan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Pada penelitian ini hanya akan membahas mengenai perlindungan konsumen yang menggunakan transaksi elektronik menggunakan *website* privat. Transaksi yang dilakukan adalah transaksi jual beli atau transaksi pembayaran yang membutuhkan input data pribadi atau data dari *account* bank atau kartu kredit.
2. Pada penelitian ini hanya akan membahas *website* privat online dalam negeri yang dilakukan oleh pelaku usaha dalam negeri. Sesuai dengan apa yang di muat dalam Pasal 1 angka 25 Peraturan Pemerintah Nomor 82 tahun 2012 Tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik (PP PSTE) menentukan bahwa Pelaku Usaha adalah setiap orang perseorangan atau badan usaha, baik berbentuk badan hukum maupun bukan badan hukum, yang didirikan dan berkedudukan atau melakukan kegiatan dalam wilayah hukum negara Republik Indonesia, secara sendiri-sendiri maupun bersama-sama, melalui perjanjian penyelenggaraan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi.
3. Konsumen yang dibahas dalam penelitian ini adalah konsumen akhir. Sesuai dengan Pasal 1 angka 2 UUPK memuat Konsumen akhir yang dimaksud adalah yaitu pemakai, pengguna dan/atau pemanfaat barang dan/atau jasa

konsumen untuk memenuhi kebutuhan diri sendiri, keluarga atau rumah tangganya dan tidak untuk diperdagangkan kembali.

Berdasarkan judul penelitian yang ada, maka batasan konsep yang diteliti dalam penulisan tesis ini adalah sebagai berikut:

1. Perlindungan Konsumen

Menurut Pasal 1 ayat (1) Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen menyatakan bahwa perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen.

2. Konsumen

Menurut Pasal 1 ayat (2) Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen menyatakan bahwa konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan.

3. Transaksi Elektronik

Menurut Pasal 1 ayat (2) Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik menyatakan bahwa transaksi elektronik adalah perbuatan hukum yang dilakukan dengan menggunakan Komputer, jaringan Komputer, dan/atau media elektronik lainnya.

4. Lembaga Sertifikasi Keandalan

Menurut Pasal 1 ayat (24) Peraturan Pemerintah Nomor 82 Tahun 2012 Tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik menyatakan bahwa Lembaga Sertifikasi Keandalan adalah lembaga independen yang dibentuk oleh profesional yang diakui, disahkan, dan diawasi oleh pemerintah dengan kewenangan mengaudit dan mengeluarkan sertifikat keandalan dalam transaksi elektronik.

5. Sertifikasi Keandalan

Menurut Pasal 1 ayat (24) Peraturan Pemerintah Nomor 82 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik menyatakan bahwa sertifikat keandalan adalah dokumen yang menyatakan pelaku usaha yang menyelenggarakan transaksi elektronik telah lulus audit atau uji kesesuaian dari Lembaga Sertifikasi Keandalan.

6. Website Privat

Website Privat adalah kumpulan halaman yang digunakan untuk menampilkan informasi teks, gambar, animasi, suara, yang bersifat statis maupun dinamis yang membentuk satu rangkaian bangunan yang saling terkait dimana masing-masing dihubungkan dengan jaringan – jaringan halaman yang dapat diakses secara bebas melalui media internet dimana *website* tersebut terbuka dan dapat diakses secara umum (www.proweb.co.id , Diakses pada tanggal 26 september 2014). Dalam penjelasan Pasal 40 ayat 3 PP PSTE menyatakan bahwa transaksi elektronik privat mencakup *website*

business to business, business to consumer, consumer to consumer, Antar-Instansi, Antar instansi dengan pelaku usaha.

D. Keaslian Penelitian

Melalui penelusuran yang dilakukan oleh penulis melalui *website* Universitas Atma Jaya, <http://library.uajy.ac.id/> dan karya tulis umum melalui <http://artikelcendika.google.com>, maka penelitian yang berjudul “**Perlindungan Konsumen Dalam Transaksi Elektronik Oleh Lembaga Sertifikasi Keandalan Pada Website Privat**” belum pernah ditulis oleh orang lain, baik judul maupun permasalahannya, sehingga penelitian ini merupakan asli hasil karya peneliti. Beberapa penelitian yang memiliki kemiripan tema, yakni:

1. Penelitian oleh Andya Milano, dalam jurnal hukum teknologi dan informasi Universitas Padjadjaran tahun 2014 dengan judul “Praktek pencantuman sertifikasi keandalan (*trusmark*) palsu dalam laman (*home page website*) berdasarkan undang-undang nomor 11 Tahun 2008 tentang informasi dan transaksi elektronik” meneliti permasalahan (1) Bagaimanakah kualifikasi hukum dari praktik pencantuman sertifikasi keandalan (*trusmark*) palsu dalam laman (*home page website*) berdasarkan Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang transaksi elektronik?. (2) Bagaimanakah tanggung jawab hukum pengelola *website* yang mencantumkan sertifikasi keandalan (*strusmark*) palsu dalam laman (*home page website*) berdasarkan Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang informasi dan transaksi elektronik?. Perbedaan dengan penelitian penulis adalah bahwa peneliti tidak hanya sekedar

mengklasifikasikan hukum dan tanggung jawab hukum nya saja tetapi lebih kepada mencari solusi untuk melindungi konsumen dengan memanfaatkan LSK melalui pembentukan Undang-Undang yang dapat memberikan perbaikan pada Undang-Undang yang berlaku sekarang menjadi lebih dapat memberikan kepastian hukum kepada LSK dan para pelaku bisnis terutama kepada konsumen akhir dalam menggunakan *website* privat.

2. Penelitian oleh Ni Nyoman Anita Candrawati dalam tesisnya yang berjudul “Perlindungan hukum bagi pemegang uang Elektronik dalam melakukan transaksi *E-money*”, Universitas Udayana Denpasar tahun 2013 meneliti permasalahan. (1) Bagaimanakah bentuk pengaturan bagi pemegang kartu uang elektronik dalam melakukan transaksi *e-money*?. (2) Bagaimanakah perlindungan hukum bagi pemegang kartu uang elektronik dalam melakukan transaksi *e-money*? Perbedaan dengan penelitian penulis adalah penulis meneliti pada pengguna *website* privat dalam upaya memberikan perlindungan kepada konsumen akhir, sementara penelitian yang dilakukan oleh Ni Nyoman lebih kepada pengaturan transaksi *e-money* menurut Bank Indonesia dan pengaturannya berdasarkan Undang-Undang Transaksi Elektronik dan Informatika. Pada Penelitian Ni Nyoman tidak membahas mengenai LSK sebagai salah satu lembaga yang melindungi konsumen pemegang kartu *e-money*. Pada kesimpulan penelitiannya menyebutkan bahwa perlunya upaya perlindungan hukum terhadap pemegang kartu *e-money*.

3. Penelitian oleh Ni Putu Ria Dewi Marheni dalam tesisnya yang berjudul “Perlindungan hukum bagi konsumen berkaitan dengan Pencantuman *disclaimer* oleh pelaku usaha dalam situs internet (*website*)”, Universitas Udayana Denpasar tahun 2013 meneliti permasalahan. (1) Bagaimanakah pengaturan mengenai pencantuman *disclaimer* pada suatu situs internet (*website*) dalam perspektif hukum di Indonesia?. (2) Bagaimanakah bentuk perlindungan hukum bagi konsumen berkaitan dengan dicantumkannya *disclaimer* oleh pelaku usaha dalam situs internet (*website*)? Perbedaannya dengan penelitian penulis adalah bahwa penulis membahas aspek yang lebih dalam meliputi syarat pemberian sertifikasi keandalan mencakup pengaturan *disclaimer*, standar minimal *website* privat, dan keamanan yang harus dimiliki oleh *website* privat. Dalam penelitian penulis tidak hanya membahas dari sisi perlindungan hukum dalam Undang-Undang yang berlaku tapi bagaimana perlindungan lebih melalui perbaikan Undang-Undang kedepan.
4. Penelitian oleh Moh.Yuda Sudawan dalam penelitiannya berjudul “Upaya Menanggulangi “*Investasi Bodong*” Di Internet” Universitas Hasanudin pada tahun 2013 meneliti permasalahan. (1) Pengaturan dalam berinvestasi di internet. (2) Upaya-upaya yang dapat dilakukan untuk menanggulangi “*investasi bodong*” di internet. Perbedaan dengan penelitian penulis adalah peneliti lebih menekankan pada perlindungan konsumen pada *website* layanan bisnis meliputi perbankan, jual beli online dan juga termasuk investasi di internet menggunakan media *website* privat sebagai sarana bertransaksi. Hasil

penelitian Moh.Yuda Sudarwan belum menyebutkan LSK merupakan salah satu cara yang dapat digunakan untuk memberikan perlindungan kepada setiap konsumen yang menggunakan media internet.

E. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dikemukakan, maka tujuan yang hendak dicapai dalam penelitian ini adalah:

1. Untuk menjelaskan bagaimana perlindungan konsumen dalam transaksi elektronik pada *website* privat dan sejauh mana Lembaga Sertifikasi Keandalan telah menjamin perlindungan konsumen berdasarkan peraturan hukum yang berlaku di Indonesia?
2. Untuk mengetahui upaya apa saja yang dapat dilakukan oleh pemerintah dalam melindungi konsumen dalam transaksi elektronik khususnya pada *website* privat.

F. Manfaat Penelitian

1. Manfaat teoretik

Secara teori penelitian ini menambah pengetahuan dalam ilmu hukum khususnya mengenai perlindungan konsumen dalam transaksi elektronik.

2. Manfaat praktis

- a. Penelitian ini akan memberikan informasi kepada konsumen tentang perlindungan konsumen dalam memanfaatkan *website* privat.

- b. Penelitian ini dapat menjadi bahan pertimbangan bagi Lembaga Sertifikasi Keandalan dalam memberikan perlindungan kepada konsumen khususnya konsumen menggunakan teknologi internet dalam transaksi elektronik.
- c. Penelitian ini dapat menjadi pertimbangan bagi pemilik web site privat untuk lebih menyiapkan sisi keamanan dan perlindungan kepada konsumen atas kesadaran untuk mendaftarkan websitnya Pada Sertifikasi Lembaga Keandalan.

G. Sistematikan Penulisan

BAB I : PENDAHULUAN

Pada bagian ini berisi tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, batasan masalah dan batasan konsep, keaslian penelitian, manfaat penelitian, tujuan penelitian dan sistematika penulisan.

BAB II : TINJAUAN PUSTAKA

Bagian ini berisi tinjauan bahan-bahan pustaka (literature, peraturan dan teori) tentang perlindungan konsumen dalam transaksi elektronik pada *website* privat oleh Lembaga Sertifikasi Keandalan.

BAB III : METODE PENELITIAN

Bagian ini memaparkan tentang jenis penelitian, pendekatan yang digunakan, sumber data, metode pengumpulan data, metode analisis data dan proses berpikir.

BAB IV : PEMBAHASAN

Bagian ini menguraikan tentang bagaimana perlindungan konsumen dalam transaksi elektronik oleh Lembaga Sertifikasi Keandalan Pada *website* privat

berdasarkan peraturan hukum yang berlaku di Indonesia dan Langkah apa yang dapat dilakukan untuk lebih menjamin perlindungan konsumen melalui LSK dalam transaksi elektronik yang memanfaatkan *website* privat.

BAB V : PENUTUP

Bagian ini merupakan penutup dari keseluruhan penulisan yang terdiri atas kesimpulan dan saran mengenai hasil penelitian, yaitu Perlindungan konsumen dalam transaksi elektronik pada penggunaan *website* privat oleh lembaga sertifikasi Keandalan.