

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Penelitian

Perkembangan teknologi saat ini semakin pesat, dengan inovasi yang terus berkembang dari waktu ke waktu. Salah satu teknologi yang paling berpengaruh adalah internet. Melalui internet, seseorang bisa melakukan berbagai aktivitas, tidak hanya di tingkat lokal atau nasional, tetapi juga secara global. Dengan kata lain, internet memungkinkan orang untuk terhubung dengan siapa saja, di mana saja, dan kapan saja tanpa ada batasan. Artinya seseorang dapat berhubungan dengan siapapun dimanapun dan kapanpun dengan adanya teknologi internet.¹

Internet bukan hanya digunakan untuk berkomunikasi, tetapi juga berdampak besar pada berbagai aspek kehidupan, termasuk bisnis dan perdagangan. Kedua sektor ini berkembang sangat pesat, terutama dengan hadirnya *E-commerce*, yaitu jual beli secara online. *E-commerce* sendiri lahir dari kemajuan ilmu pengetahuan dan teknologi, yang membuat transaksi bisnis menjadi lebih mudah, cepat, dan praktis.²

E-commerce terbagi menjadi dua jenis, yaitu *business to business*, yang melibatkan transaksi antar pelaku usaha, dan *business to consumer*, yang melibatkan transaksi antara pelaku usaha dan konsumen. Saat ini, semakin banyak aktivitas ekonomi yang bergantung pada internet, terutama dalam jual beli online. *E-commerce* telah mengubah cara konsumen berbelanja dengan memberikan akses lebih luas ke berbagai produk dan jasa dengan harga yang lebih terjangkau. Persaingan yang ketat dalam perdagangan online juga memberi keuntungan bagi konsumen, terutama dalam mendapatkan produk dengan harga terbaik.³

Pasar *E-commerce* di Indonesia diprediksi akan tumbuh pesat dalam beberapa tahun ke depan, seiring dengan meningkatnya aktivitas ekonomi digital

¹ Ria Sintha Devi and Feryanti Simarsoit, 'Perlindungan Hukum Bagi Konsumen *E-commerce* Menurut Undang – Undang No.8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen', JURNAL RECTUM: Tinjauan Yuridis Penanganan Tindak Pidana, 2.2 (2020).

² Ibid

³ Putu Eka Trisna Dewi, 'Pengawasan Dan Perlindungan Konsumen Dalam Transaksi Bisnis *E-commerce* Di Indonesia', Yustitia, 13.2 (2019)

seperti *E-commerce*. Diperkirakan nilainya akan melampaui \$53 miliar pada 2025, mencerminkan tingginya kepercayaan masyarakat terhadap belanja online serta semakin amannya sistem pembayaran digital. Indonesia kini menempati posisi sebagai pasar *E-commerce* terbesar ketiga di dunia, setelah Tiongkok dan Amerika Serikat. Pertumbuhan ini didorong oleh beberapa faktor, seperti meningkatnya pendapatan per kapita, semakin luasnya akses internet, dan pesatnya urbanisasi.⁴

E-commerce memberikan banyak kemudahan bagi konsumen. Dengan transaksi yang lebih luas tanpa batas, pilihan produk yang beragam, serta berbagai promo dan diskon menarik, banyak orang lebih memilih berbelanja secara online. Hadirnya *E-commerce* ini, orang-orang tidak perlu lagi melakukan pertemuan langsung dan mengeluarkan banyak tenaga hanya untuk melakukan transaksi jual beli karena dengan menggunakan platform internet, semua transaksi dapat dilakukan dengan lebih cepat dan mudah.⁵ Namun dibalik kemudahan dalam berbelanja online melalui *E-commerce* sering kali memicu timbulnya kecurangan yang dapat merugikan konsumen.

Pemerintah pada tahun 2008 mengeluarkan peraturan khusus yang mengatur transaksi melalui internet yaitu Undang–Undang Nomor 11 tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik untuk selanjutnya disingkat UU ITE, yang diubah menjadi undang undang Nomor 1 tahun 2024 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik.⁶ Adanya undang-undang ini Menciptakan kepercayaan dalam transaksi elektronik dan keamanan transaksi melalui pengaturan elektronik untuk melindungi masyarakat dengan teknologi yang semakin berkembang saat ini.

Selain Undang – Undang informasi dan transaksi elektronik Undang Undang Nomer 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen dan Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2014 tentang Perdagangan menjadi acuan bagi setiap penjual pada perdagangan konvensional maupun perdagangan melalui sistem

⁴ Rosianna Evanesa Sihombing and others, 'Perlindungan Konsumen Dalam *E-commerce* Di Indonesia (Hambatan Penerapan Regulasi Antara Penerapan Dan Pengawasan)', no. 6 (2024), pp. 58–70.

⁵ Asmamaw Alemayehu Shelemo, 'Peran Komisi Pengawas Persaingan Usaha Terhadap Adanya Dugaan Praktik Jual Rugi Pada E-Coommerce', Nucl. Phys., 13.1 (2023).

⁶ Muhammad Khadafi, 'Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Transaksi *E-commerce* (studikasuk *E-commerce* melaluisosial Media Instagram)', Repository.UIN Jakarta, 2015.

elektronik.⁷ Selain itu pemerintah mengeluarkan Peraturan Pemerintah Nomor 80 Tahun 2019 tentang perdagangan melalui sistem elektronik dan Peraturan Menteri Nomor 31 Tahun 2023 tentang perizinan berusaha, periklanan pembinaan, dan pengawasan pelaku usaha dalam perdagangan melalui sistem elektronik. Adanya peraturan ini untuk dapat melindungi konsumen melalui pengawasan ketat terhadap platform *E-commerce*, memastikan transparansi, dan memberlakukan sanksi tegas terhadap pelanggaran.

Praktik transaksi *E-commerce* yang dianggap lebih cepat dan mudah namun banyak sekali menimbulkan permasalahan-permasalahan yang cenderung merugikan konsumen dan menimbulkan berbagai permasalahan hukum dalam melakukan transaksi *E-commerce*. Kecurangan-kecurangan tersebut dapat terjadi yang menyangkut keberadaan pelaku usaha, barang yang dibeli, harga barang dan pembayaran. Dalam transaksi *E-commerce*, apabila konsumen merasa tidak puas dengan produk yang dibeli dari pelaku usaha dan dengan identitas yang gampang disembunyikan di dunia online, maka sulit bagi konsumen mendapat proses kembalian (*refund*) dan mencari jalan penyelesaian masalah dari pada pelaku usaha.⁸

Meski pemerintah Indonesia telah menerapkan berbagai regulasi untuk melindungi hak-hak konsumen di era digital, masih ada banyak tantangan dalam pelaksanaannya. Masalah utama yang dihadapi adalah rendahnya kepatuhan dari pelaku usaha serta kurang efektifnya pengawasan oleh pemerintah. Hal ini membuat upaya perlindungan konsumen di dunia digital menjadi semakin rumit dan perlu segera mendapatkan solusi.⁹

Terbukti masih banyaknya permasalahan terkait konsumen yang banyak dirugikan oleh *E-commerce*, Pada tahun 2024 Badan Perlindungan Konsumen Nasional (BPKN) mencatat total kerugian konsumen mencapai Rp. 202,6 miliar. Angka itu berasal dari 381 pengaduan yang telah dilaporkan konsumen ke Badan

⁷ Anak Agung Made Ayu Rai Lidya Astari, I Nyoman Putu Budiarta, and Ni Made Puspasutari Ujianti, 'Pengawasan Terhadap Transaksi Bisnis *E-commerce* Dalam Mewujudkan Perlindungan Konsumen', *Jurnal Konstruksi Hukum*, 1.1 (2020).

⁸ Putu Eka Trisna Dewi, *Op Cit*.

⁹ Sihombing and others, 'Perlindungan Konsumen Dalam *E-commerce* Di Indonesia (Hambatan Penerapan Regulasi Antara Penerapan Dan Pengawasan)'.

Perlindungan Konsumen Nasional (BPKN) sepanjang tahun 2024. kasus Perdagangan Melalui Sistem Elektronik (PSME) mendominasi aduan konsumen. Berdasarkan data pengaduan yang masuk, pelaku usaha yang terbanyak mendapat aduan adalah PT Tokopedia.¹⁰

Pemerintah melalui Kementerian Perdagangan (Kemendag) juga telah menerima sebanyak 3.682 aduan konsumen sepanjang 2024. Dari total tersebut, 97,8% atau sebanyak 3.575 laporan berasal dari perdagangan lokapasar atau *E-commerce*. Variabel aduan konsumen seputar; pesanan tidak sesuai dengan yang dijanjikan; barang mengalami kerusakan' pesanan belum sampai' permasalahan isi ulang saldo; sistem paylater dan kartu kredit; hingga klaim garansi ke pusat layanan."Jumlah tersebut meliputi 3.682 layanan pengaduan konsumen, 258 pertanyaan, dan 92 informasi. Sebanyak 97,8% pengaduan berhasil selesai. Adapun 2,2% pengaduan lainnya sedang dalam proses".

Melihat masih banyaknya permasalahan kurangnya kepercayaan dari konsumen terhadap layanan pelaksanaan transaksi dalam perdagangan melalui sistem elektronik ini yang menjadikan konsumen ragu terhadap layanan transaksi dalam perdagangan online. Karena itu, diperlukan pengawasan dan pembinaan yang ketat dalam pelaksanaannya. Pemerintah berperan dalam mengawasi jual beli online dengan menetapkan aturan yang bertujuan untuk melindungi transaksi elektronik dan memastikan keamanannya.¹¹ Maka dari itu untuk menciptakan penjualan melalui *E-commerce* yang aman maka perlunya pengawasan pemerintah yang ketat terhadap transaksi online di era digital yang semakin berkembang saat ini.

¹⁰ Lukman Tara, 'BPKN Selamatkan Kerugian Konsumen Senilai Puluhan Miliar', *Badan Perlindungan Konsumen Nasional Republik Indonesia*, 2024 <<https://bpkn.go.id/beritaterkini/detail/bpkn-selamatkan-kerugian-konsumen-senilai-puluhan-miliar>>.

¹¹ Astari, Budiarta, and Ujianti, 'Pengawasan Terhadap Transaksi Bisnis *E-commerce* Dalam Mewujudkan Perlindungan Konsumen'.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian diatas, permasalahan yang akan dikaji dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana pengaturan pengawasan pemerintah terhadap *E-commerce* yang merugikan konsumen di Indonesia?
2. Bagaimana pengawasan pemerintah terhadap *E-commerce* yang merugikan konsumen di Indonesia?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas maka tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui dan mengkaji pengaturan mengenai pengawasan pemerintah terhadap *E-commerce* yang merugikan konsumen di Indonesia.
2. Untuk mengetahui pengawasan pemerintah terhadap *E-commerce* yang merugikan konsumen di Indonesia.

D. Kegunaan Penelitian

Kegunaan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Kegunaan teoritis

- a. Memberikan pengetahuan pemikiran di bidang Hukum
- b. Memberikan kontribusi dalam memperluas dan mengembangkan pengetahuan ilmu hukum dan dapat menjadi rujukan penelitian selanjutnya
- c. Sebagai bahan pengetahuan tambahan untuk masyarakat pada umumnya dan kalangan masyarakat hukum pada khususnya terkait pengawasan pemerintah terhadap *E-commerce* yang merugikan konsumen

2. Kegunaan praktis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan kepada masyarakat mengenai hak-hak mereka dalam transaksi elektronik, sehingga mereka dapat memahami posisi hukumnya dengan lebih baik dan melindungi diri dari potensi risiko hukum, seperti penipuan dalam transaksi elektronik yang merugikan. Diharapkan juga dapat meningkatkan kesadaran hukum bagi

pelaku usaha, *E-commerce*, dan konsumen mengenai pentingnya mematuhi regulasi teknologi sekarang ini, sehingga dapat mengurangi potensi pelanggaran hukum dan menciptakan ekosistem digital yang lebih aman. Dapat menjadi bahan informasi, pengetahuan, dan penjelasan bagi masyarakat agar mengetahui mengenai pengawasan pemerintah terhadap *E-commerce* yang merugikan konsumen.

E. Kerangka Teori

1. Landasan teori

a. Teori Negara Hukum

Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945, dalam Perubahan Keempat pada tahun 2002, konsepsi Negara Hukum atau “*Rechtsstaat*” yang sebelumnya hanya tercantum dalam Penjelasan Undang-undang Dasar Nrgara Republik Indonesia 1945, dirumuskan dengan tegas dalam Pasal 1 ayat (3) yang menyatakan, “Negara Indonesia adalah Negara Hukum.” Dalam konsep Negara Hukum itu, diidealkan bahwa yang harus dijadikan panglima dalam dinamika kehidupan kenegaraan adalah hukum, bukan politik ataupun ekonomi. Karena itu, jargon yang biasa digunakan dalam bahasa Inggris untuk menyebut prinsip Negara Hukum adalah ‘*the rule of law, not of man*’ yang disebut pemerintahan pada pokoknya adalah hukum sebagai sistem, bukan orang per orang yang hanya bertindak sebagai ‘wayang’ dari skenario sistem yang mengaturnya.¹²

Dalam konstitusi ditegaskan bahwa negara Indonesia adalah Negara Hukum, bukan Negara Kekuasaan. Di dalamnya terkandung pengertian adanya pengakuan terhadap prinsip supremasi hukum dan konstitusi, dianutnya prinsip pemisahan dan pembatasan kekuasaan menurut sistem konstitusional yang diatur dalam Undang-Undang Dasar, adanya jaminan-jaminan hak asasi manusia dalam Undang-Undang Dasar, adanya prinsip peradilan yang bebas dan tidak memihak yang menjamin persamaan setiap

¹² Jimly Asshiddiqie, *Konstitusi & Konstitusionalisme Indonesia, Pengertian Konstitusi*, 2020.

warga negara dalam hukum, serta menjamin keadilan bagi setiap orang termasuk terhadap penyalahgunaan wewenang oleh pihak yang berkuasa.

b. Teori Sistem Hukum

Lawrence W. Friedman mengemukakan bahwa efektif tidaknya penegakan hukum tergantung pada sistem hukum yang mencakup tiga komponen atau sub-sistem, yaitu komponen struktur hukum (*structure of law*), substansi hukum (*substance of the law*) dan budaya hukum (*legal culture*). Secara sederhana, teori Friedmann itu memang sulit dibantah kebenarannya. Namun, kurang disadari bahwa teori Friedman tersebut sebenarnya didasarkan atas perspektifnya yang bersifat sosiologis, yang hendak diuraikannya dengan teori tiga sub-sistem struktur, substansi, dan kultur hukum itu tidak lain adalah bahwa basis semua aspek dalam sistem hukum itu adalah budaya hukum.¹³

Struktur hukum merupakan kelembagaan yang diciptakan oleh sistem hukum itu dengan berbagai macam fungsi dalam rangka mendukung bekerjanya sistem tersebut. Komponen ini dimungkinkan untuk melihat bagaimana sistem hukum itu memberikan pelayanan terhadap penggarapan bahan-bahan hukum secara teratur. Substansi adalah output dari sistem hukum, yang berupa peraturan peraturan, keputusan-keputusan yang digunakan baik oleh pihak yang mengatur maupun yang diatur. Budaya yang terdiri dari nilai-nilai dan sikap-sikap yang mempengaruhi bekerjanya hukum, atau oleh Friedman disebut sebagai kultur hukum. Kultur hukum inilah yang berfungsi sebagai jembatan yang menghubungkan antara peraturan hukum dengan tingkah laku hukum seluruh warga Masyarakat.¹⁴

Berdasarkan pendapat Ludwig von Bertalanffy, H. Thierry, William A. Shorke/Voich Jr, juga menyatakan bahwa yang dimaksud sistem hukum

¹³ Achmad Ali, Menguak Teori Hukum (Legal Theory) Dan Teori Peradilan (Judicialprudence) Termasuk Interpretasi Undang-Undang (Legisprudence), 2012.

¹⁴ Suyatno, 'Kelemahan Teori Sistem Hukum Menurut Lawrence M.Friedman Dalam Hukum Indonesia', *Ius Facti: Jurnal Berkala Fakultas Hukum Universitas Bung Karno*, 2.1 (2019), p. Hal. 199-200.

adalah sistem sebagai jenis satuan yang dibangun dengan komponen-komponen sistemnya yang berhubungan secara mekanik fungsional yang satu dengan yang lain untuk mencapai tujuan. Sistem hukum terdiri dari komponen jiwa bangsa, komponen struktural, komponen substansial, dan komponen budaya hukum.¹⁵

2. Landasan Konseptual

a. Pengawasan

Pengawasan adalah proses pengamatan, penentuan standar yang akan dicapai, menilai pelaksanaan, dan jika perlu mengambil tindakan korektif sehingga pelaksanaan dapat berjalan sesuai dengan rencana yang telah ditetapkan sebelumnya. Sesuai dengan perannya dalam sebuah organisasi, pengawasan memiliki beberapa fungsi, yaitu untuk mencegah penyimpangan-penyimpangan, memperbaiki kesalahan atau kelemahan dan menindak penyalahgunaan serta penyelewengan, mendinamisasi organisasi serta segenap kegiatan manajemen, mempertebal rasa tanggung jawab, mengambil tindakan korektif jika pelaksanaan menyimpang dari standar.

Pengawasan mencakup semua kegiatan yang bertujuan untuk memastikan bahwa tugas atau pekerjaan telah dilaksanakan sesuai dengan rencana, kebijakan, dan aturan yang telah ditetapkan. Agar pekerjaan yang diberikan pimpinan kepada bawahannya berjalan sesuai rencana, seorang pemimpin harus memiliki kemampuan untuk membimbing, mengarahkan, memotivasi, dan mengelola organisasi dengan baik. Selain itu, pemimpin juga perlu membangun komunikasi yang efektif, menerapkan sistem pengawasan yang baik, serta memastikan bahwa timnya bergerak menuju tujuan yang telah ditetapkan sesuai dengan ketentuan, waktu, dan perencanaan yang ada.¹⁶

¹⁵ Jimly Asshiddiqie, *Konstitusi & Konstitusionalisme Indonesia*, Pengertian Konstitusi, 2020.

¹⁶ Marhamah Edy Susanto, 'analisis fungsi pengawasan dinas Perhubungan Dalam Penertiban Angkutan Umum Di Kota Pekanbaru', *Journal of Chemical Information and Modeling*, 53.9 (2019), pp. 1689–99.

Tujuan utama pengawasan adalah mengevaluasi keberhasilan pencapaian tujuan sesuai dengan aturan yang telah ditetapkan. Selain itu, pengawasan juga membantu dalam mengoreksi penyimpangan yang mungkin terjadi. Dengan adanya pengawasan, masalah dapat diidentifikasi dan diselesaikan secara efektif, sehingga pekerjaan dapat diselesaikan tepat waktu sesuai rencana.¹⁷

Menurut Terri, pengawasan bertujuan untuk menilai hasil pekerjaan yang telah dilakukan dengan cara mengambil langkah lanjutan dari atasan. Tindakan ini dilakukan sebagai upaya perbaikan agar pelaksanaan pekerjaan dapat menghasilkan output yang sesuai dengan yang telah ditetapkan.

Menurut Kartini Kartono, pengawasan bertujuan agar semua anggota organisasi dapat bekerja sama dengan baik dalam mencapai sasaran dan tujuan yang telah ditetapkan. Pengawasan juga berfungsi untuk menilai hasil pekerjaan serta mencegah terjadinya penyimpangan. Jika terdapat penyimpangan, maka perlu segera dilakukan tindakan perbaikan agar tetap sesuai dengan rencana yang telah ditentukan.¹⁸

Menurut Soekarno, tujuan pengawasan adalah untuk memastikan bahwa segala sesuatu berjalan sesuai dengan rencana yang telah ditetapkan. Selain itu, pengawasan bertujuan untuk mengetahui apakah pekerjaan dilakukan sesuai dengan instruksi dan prinsip yang telah ditentukan. Pengawasan juga berperan dalam mengidentifikasi kendala serta kelemahan dalam proses kerja, menilai apakah pelaksanaan tugas berlangsung secara efisien, serta mencari solusi jika ditemukan kesulitan, kelemahan, atau kegagalan agar dapat dilakukan perbaikan.

Dari berbagai pendapat ahli di atas, dapat disimpulkan bahwa tujuan utama pengawasan adalah memastikan bahwa pelaksanaan pekerjaan sesuai dengan rencana dan instruksi yang telah ditetapkan. Selain itu,

¹⁷ Atina Nuzulia, 'Pengertian Dan Defenisi Pengawasan', *Angewandte Chemie International Edition*, 6(11), 951–952., 1967, pp. 5–24.

¹⁸ Edy Susanto, 'analisisfungsipengawasandinas Perhubungan Dalam Penertiban Angkutan Umum Di Kota Pekanbaru'.

pengawasan juga bertujuan untuk mengidentifikasi adanya hambatan, kelemahan, atau kegagalan dalam proses kerja, serta menilai tingkat efisiensi dan efektivitas kerja yang telah dilakukan.

Pengawasan merupakan salah satu fungsi penting dalam manajemen. Dalam sebuah pekerjaan, perencanaan harus diikuti dengan pengawasan untuk memastikan bahwa hasilnya sesuai dengan yang diharapkan. Pengawasan berperan dalam meningkatkan akuntabilitas dan transparansi.

Secara umum, pengawasan dapat dilakukan dengan beberapa langkah, antara lain:¹⁹

- 1) menetapkan standar untuk pengawasan;
- 2) meneliti, memeriksa, dan menilai hasil yang dapat dicapai;
- 3) membandingkan hasil dengan standar;
- 4) memperbaiki penyimpangan dengan tindakan koreksi.

b. Pemerintah

Pemerintah merupakan badan atau organisasi yang bersangkutan. pemerintah sebagai suatu organisasi dari orang-orang yang mempunyai kekuasaan bagaimana manusia itu bisa diperintah. Pemerintah harus mempunyai kegiatan terus-menerus (*process*), negara tempat kegiatan itu berlangsung (*state*), pejabat yang memerintah (*the duty*) dan cara, metode serta sistem (*manner, method and system*) dari pemerintah terhadap masyarakat.

Pemerintah merupakan proses pemenuhan dan perlindungan kebutuhan dan kepentingan manusia, badan atau organisasi yang berfungsi memenuhi dan melindungi kebutuhan dan kepentingan manusia dan masyarakat. Menurut Ndaraha, pemerintah adalah organisasi yang berwenang memproses pelayanan publik dan berkewajiban memproses pelayanan sipil bagi setiap orang yang melakukan hubungan pemerintahan, sehingga setiap anggota masyarakat yang bersangkutan menerimanya pada saat diperlukan sesuai dengan tuntutan yang diperintah.

¹⁹ Sujanto, Beberapa Pengertian di bidang pengawasan, Ghalia Indonesia, Jakarta, 2016, Hlm 2.

Soemantri mengatakan bahwa istilah pemerintah berasal dari kata perintah yang berarti, menyuruh melakukan sesuatu sehingga dapat dikatakan bahwa pemerintahan adalah kekuasaan yang memerintah suatu negara, seperti merupakan suatu pemerintah. Utrech mendefinisikan pemerintah dalam tiga pengertian

- 1) Pemerintah sebagai gabungan dari semua badan kenegaraan tertinggi yang berkuasa
- 2) Pemerintah sebagai gabungan dari semua badan kenegaraan tertinggi yang berkuasa di wilayah suatu negara
- 3) Pemerintah dalam arti kepala negara (presiden beserta menteri-mentrinya).

Menurut Dr. John M. Scheb II dan John M. Scheb dalam buku *An Introduction to the American Legal System*, pemerintah didefinisikan sebagai lembaga yang berwenang untuk membuat dan mengimplementasikan kebijakan-kebijakan yang mengatur masyarakat, menegakkan hukum, dan menjalankan fungsi-fungsi penting lainnya dalam negara.

Fungsi pemerintah mencakup beragam peran dalam menjalankan tugas sebagai pengatur masyarakat. Fungsi dari pemerintah ini mencakup:

- 1) Pembentukan dan Penegakan Hukum

Salah satu fungsi utama pemerintah adalah pembentukan dan penegakan hukum. Pemerintah membuat undang-undang yang mengatur perilaku warga negara dan memberlakukan hukum tersebut. Ini termasuk hukum perdata, pidana, dan administratif. Penegakan hukum dilakukan aparat keamanan seperti polisi, kejaksaan, dan lembaga penegak hukum lainnya. Pemerintah juga bertanggung jawab untuk menciptakan kerangka hukum yang adil dan berlaku bagi semua warga negara. Hukum memberikan dasar bagi ketertiban sosial dan perlindungan terhadap pelanggaran hak-hak individu.

- 2) Penyediaan Layanan Publik

Pemerintah berperan sebagai penyedia layanan publik yang penting bagi masyarakat. Ini termasuk layanan kesehatan, pendidikan, transportasi, dan banyak lagi. Pemerintah mendanai dan mengelola lembaga-lembaga publik yang menyediakan layanan ini, seperti rumah sakit, sekolah, dan layanan sosial. pemerintah bertanggung jawab untuk memastikan ketersediaan layanan yang diperlukan masyarakat. Ini membantu memenuhi kebutuhan dasar warga negara dan meningkatkan kualitas hidup mereka.

3) Regulasi Ekonomi

Pemerintah berperan dalam mengatur ekonomi dalam rangka memastikan keadilan dan stabilitas. Ini melibatkan pengawasan terhadap kebijakan perpajakan, regulasi bisnis, dan perdagangan internasional. Tujuannya untuk mencegah eksploitasi dan ketidaksetaraan ekonomi.

Tugas pemerintah adalah tata usaha negara, rumah tangga negara, pemerintahan, pembangunan dan pelestarian lingkungan hidup. Sedangkan fungsi pemerintah adalah pengaturan, pembinaan masyarakat, kepolisian dan peradilan. Beberapa pengertian tersebut, konsep tentang pemerintah berkaitan yaitu:

- 1) Badan-badan publik yang bertanggung jawab dalam sebagian atau seluruh rute penyediaan jasa atau layanan melalui otorisasi atau privatisasi;
- 2) Pemerintah dalam arti luas yang meliputi konsep trias politica (eksekutif, legislatif dan yudikatif);
- 3) Tingkatan pemerintah yang mulai dari pemerintah pusat hingga pemerintah daerah.²⁰

²⁰ Karso. A Junaedi, Buku Ajar Pemerintah Nasional, Penambahan Natrium Benzoat Dan Kalium Sorbat (Antiinversi) Dan Kecepatan Pengadukan Sebagai Upaya Penghambatan Reaksi Inversi Pada Nira Tebu, 2024.

c. Pemerintahan

Pemerintahan dalam arti luas adalah segala bentuk kegiatan atau aktivitas penyelenggara Negara yang dilakukan oleh organ-organ Negara yang mempunyai otoritas atau kewenangan untuk menjalankan kekuasaan dalam rangka mencapai tujuan Sedangkan pemerintahan dalam arti sempit adalah segala kegiatan, fungsi, tugas, dan kewajiban yang dijalankan oleh lembaga eksekutif untuk mencapai tujuan negara.²¹ Pemerintahan juga dapat diartikan sebagai proses berlangsungnya kegiatan atau perubahan pemerintah dalam mengatur kekuasaan suatu negara.²² dalam skala yang jauh lebih besar. Pemerintah bertanggung jawab untuk memastikan kesejahteraan rakyatnya, memecahkan masalah-masalah yang ada, serta menjaga hubungan dengan negara-negara lain. Singkatnya, pemerintahan adalah pilar utama bagi sebuah negara untuk berjalan dengan baik dan teratur.

Pemerintahan menurut C.F strong pamudji yaitu organisasi dalam mana diletakkan hak untuk melaksanakan kekuasaan berdaulat atau tertinggi. Sedangkan pemerintah adalah kekuasaan memerintah suatu negara atau badan tertinggi yang memerintah suatu negara. Syafee mengatakkan bahwa istilah pemerintahan adalah suatu ilmu dan seni. Disebut sebagai suatu disiplin ilmu pengetahuan karena memenuhi syarat syaratnya yaitu dapat dipelajari dan diajarkan, memiliki objek materil maupun formal, sifatnya universal sistematis serta spesifik dan dikatakan sebagai seni karena banyak pemimpin pemerintahan yang tanpa pendidikan pemerintahan mampu berkiat serta dengan karismatik menjalankan roda pemerintahan.

²¹ Gios Adhyaksa dan Suwari Akhmaddhian, 'Pengelolaan Dana Otonomi Berdasarkan Undang Undang Daerah Istimewa Provinsi Aceh Dan Undang Undang Otonomi Khusus Provinsi Papua', UNIFIKASI : Jurnal Ilmu Hukum, 2.2 (2015), doi:10.25134/unifikasi.v2i2.413.

²² Arif Wicaksana and Tahar Rachman, 'Konsep Ilmu Pemerintahan', Angewandte Chemie International Edition, 6(11), 951–952., 3.1 (2018), pp. 10–27.

d. *E-commerce*

E-commerce atau *electronic commerce* adalah kegiatan jual beli atau transaksi yang dilakukan secara elektronik, terutama melalui internet. Kedudukan hukum *E-commerce* salah satunya diatur dalam Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2024 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (ITE). *E-commerce* merupakan teknologi yang menjadi kebutuhan mendasar setiap organisasi yang bergerak di bidang perdagangan. *E-commerce* merupakan cara bagi konsumen untuk dapat membeli barang yang diinginkan dengan memanfaatkan teknologi internet.²³ *E-commerce* juga salah satu alternatif yang dapat dipilih oleh pengusaha/bisnis untuk penyebaran pembelian dan penjualan selain itu memudahkan dalam proses pemasaran produk/jasa dalam sistem elektronik seperti internet, media sosial, jaringan komputer lainnya.²⁴

E-commerce merupakan sebuah tempat yang digunakan dalam jual beli secara online (elektronik), meliputi pada pemasaran, pembelian bahkan dalam transaksi (pembayara) dapat dilakukan secara online atau menggunakan media elektronik. Pengertian *E-commerce* menurut para ahli dalam bidang ini memiliki berbagai defenisi namun tetap memiliki maksud dan tujuan yang sama.

E-commerce menurut Harmayani adalah penyebaran, penjualan, pemasaran, pembelian barang atau jasa dengan sarana elektronik seperti jaringan komputer, televisi, www, dan jaringan internet lainnya. Ecommerce juga melibatkan transfer dana elektronik, sistem manajemen inventori otomatis, pertukaran data elektronik dan sistem pengumpulan data otomatis.

Menurut Akbar & Alam, *E-commerce* merupakan pembelian, penjualan dan pemasaran barang dan jasa melalui sistem elektronik. Seperti televisi, radio, dan komputer atau jaringan internet. Transaksi

²³ Hani Atun Mumtahana, Sekreningsih Nita, and Adzinta Winerawan Tito, 'Pemanfaatan Web *E-commerce* Untuk Meningkatkan Strategi Pemasaran', *Khazanah Informatika : Jurnal Ilmu Komputer Dan Informatika*, 3.1 (2017).

²⁴ Masfi Sya'fiatul Ummah, *E-commerce, Sustainability* (Switzerland), 2023

bisnis yang terjadi di jaringan elektronik seperti internet. Setiap orang yang memiliki koneksi internet dapat berpartisipasi dalam kegiatan *E-commerce*.

Sedangkan pengertian *E-commerce* menurut Riswandi adalah satu set dinamis ekonomi, aplikasi dan proses bisnis yang menghubungkan perusahaan konsumen dan komunitas tertentu melalui transaksi elektronik dan perdagangan barang, pelayanan/jasa dan informasi yang dilakukan secara elektronik.

Dari beberapa definisi *E-commerce* tersebut dapat disimpulkan bahwa ecommerce adalah sistem dalam melakukan jual beli barang maupun jasa melalui media elektronik yang memberikan kemudahan transaksi baik untuk penjual dan pembeli.²⁵

Keunggulan lain dari *E-commerce* itu sendiri adalah kemampuannya dalam meningkatkan kepuasan pelanggan. Layanan yang cepat, mudah, aman, dan akurat membuat pengalaman belanja lebih menyenangkan. Selain itu, *E-commerce* memberikan fleksibilitas dalam bertransaksi, karena pembelian dapat dilakukan kapan saja dan di mana saja, sehingga mempermudah baik bagi konsumen maupun penjual. Tak hanya itu, *E-commerce* juga membantu bisnis dalam menganalisis perilaku pelanggan dengan mengumpulkan data dari transaksi yang terjadi. Data ini sangat berguna untuk memahami preferensi konsumen serta merancang strategi pemasaran yang lebih efektif. Dengan semua manfaat tersebut, *E-commerce* menjadi alat yang sangat penting dalam perkembangan bisnis di era digital saat ini.

E-commerce juga memiliki tujuan, maka dari itu tujuan utama *E-commerce* itu sendiri adalah membantu bisnis meningkatkan penjualan dengan memperluas sistem distribusi, promosi, dan jangkauan pasar yang lebih luas. Dengan adanya platform online, produk dapat dijangkau oleh lebih banyak orang tanpa batasan wilayah. Selain itu, *E-commerce* juga

²⁵ Ramadhika Dwi Poetra, 'Pengertian *E-commerce*', *Gastronomía Ecuatoriana y Turismo Local*, 1.69 (2019), pp. 5–24.

memberikan nilai tambah bagi pelanggan dengan menawarkan berbagai manfaat ekstra, seperti kemudahan dalam berbelanja, informasi produk yang lebih lengkap, serta layanan yang lebih cepat dan efisien. Tidak hanya itu, sistem online juga memungkinkan bisnis untuk lebih dekat dengan pelanggan. Melalui fitur pelacakan, survei, dan interaksi langsung, perusahaan bisa lebih memahami kebutuhan dan perilaku pelanggan, sehingga dapat memberikan layanan yang lebih personal, kemampuannya dalam menghemat biaya operasional, biaya layanan pelanggan, promosi, transaksi, administrasi, serta cetak dan pengiriman dokumen dapat ditekan, sehingga keuntungan bisnis bisa meningkat. Selain itu, *E-commerce* juga membantu memperkuat identitas merek di dunia digital, membuatnya lebih dikenal luas, serta memperkuat nilai dan citra merek di tengah persaingan pasar online yang semakin ketat.²⁶

E-commerce dapat memberikan manfaat yaitu Mendapatkan pelanggan baru Digunakannya *E-commerce* memungkinkan perusahaan tersebut mendapatkan pelanggan baru baik itu yang berasal dari pasar domestik maupun pasar luar negeri. Meningkatkan mutu layanan. Dengan adanya *E-commerce* memungkinkan dapat meningkatkan layanan dengan melakukan interaksi yang lebih personal sehingga dapat memberikan informasinya sesuai dengan apa yang diinginkan oleh konsumen. Memungkinkan konsumen berbelanja atau melakukan transaksi lainnya setiap saat (7 hari 24 jam). Memberikan pilihan produk dan pemasok yang lebih banyak kepada pelanggan. Memungkinkan konsumen dalam mendapatkan produk dan jasa yang lebih murah, karena konsumen bisa berbelanja di banyak tempat dan melakukan perbandingan secara cepat. Produk yang terdigitalisasi, e-business memungkinkan pengiriman produk secara cepat dan real-time. Memungkinkan pelanggan berinteraksi dengan

²⁶ Diana Fajarwati, *Lingkup & Sasaran E-Commerce*, 2020.

pelanggan lainnya dalam *electronik communities* dan saling bertukar gagasan dan pengalaman.²⁷

e. Konsumen

Istilah konsumen berasal dari alih Bahasa dari kata *consumer*, *consumer* itu sendiri adalah (lawan dari produsen) setiap orang yang menggunakan barang. Begitu pula kamus Bahasa Inggris-Indonesia yang memberi arti kata *consumer* sebagai pemakai atau konsumen. Kamus umum Bahasa Indonesia mendefinisikan konsumen sebagai lawan produsen, yakni pemakai barang-barang hasil industri, bahan makanan, dan sebagainya. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen menyebutkan; konsumen adalah setiap orang yang memakai barang dan atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain maupun makhluk hidup lainnya dan tidak untuk diperdagangkan.

Konsumen diartikan tidak hanya pada individu (orang), tetapi juga suatu perusahaan yang menjadi pembeli atau pemakai terakhir. Adapun yang menarik disini, konsumen tidak harus terikat dalam hubungan jual-beli sehingga dengan sendirinya konsumen tidak identik dengan pembeli. Rumusan-rumusan berbagai ketentuan itu menunjukkan sangat beragamnya pengertian konsumen, masing-masing ketentuan memiliki kelebihan dan kekurangan. Tampaknya perlakuan hukum yang lebih bersifat mengatur dengan diimbui perlindungan tersebut, merupakan pertimbangan tentang perlunya pembedaan dari konsumen itu. Pada umumnya, diperoleh di pasar-pasar konsumen, dan terdiri dari barang atau jasa yang umumnya digunakan di dalam rumah tangga masyarakat

Kamus Umum Bahasa Indonesia mendefinisikan konsumen sebagai lawan produsen, yakni pemakai barang-barang hasil industri, bahan makanan dan sebagainya. Undang-Undang Nomor 5 Tahun 1999 tentang Larangan Praktek Monopoli dan Persaingan Usaha Tidak Sehat. Undang-

²⁷ Dewi Irmawati, 'Pemanfaatan E-Commerce Dalam Dunia Bisnis', *Orasi Bisnis*, VI.November (2011), pp. 95–112.

undang ini memuat suatu definisi tentang konsumen yaitu “Setiap pemakai dan atau pengguna barang dan atau jasa, baik untuk kepentingan diri sendiri maupun untuk kepentingan orang lain.” Pengertian konsumen jelas lebih luas daripada pembeli. Pakar masalah konsumen di Belanda, Hondius, menyimpulkan para ahli hukum pada umumnya sepakat mengartikan konsumen sebagai pemakai produksi terakhir dari benda dan jasa.

Pengertian konsumen lebih luas dibandingkan dengan sekadar pembeli. Mantan Presiden Amerika Serikat, John F. Kennedy, pernah menyatakan bahwa pada dasarnya semua orang adalah konsumen. Sementara itu, pakar hukum di Belanda, Hondius, menyimpulkan bahwa para ahli hukum umumnya sepakat mendefinisikan konsumen sebagai pengguna akhir dari suatu barang atau jasa. Dengan definisi ini, Hondius ingin membedakan antara konsumen yang hanya menjadi perantara dalam rantai distribusi (konsumen antara) dengan konsumen yang benar-benar menggunakan barang atau jasa tersebut sebagai pengguna terakhir.²⁸

Menurut Inosentius Samsul, konsumen adalah orang yang menggunakan atau memakai suatu produk hingga akhirnya habis atau selesai digunakan. Produk tersebut bisa didapatkan dengan membeli ataupun melalui cara lain, seperti hadiah, pemberian, atau undangan.²⁹

Menurut Muhammad dan Alimin mendefinisikan konsumen berangkat dari pandangan atau konsep Islam terhadap harta, hak dan kepemilikan dengan transaksi atau tidak, sesuai dengan prinsip-prinsip perlindungan konsumen dalam Islam. Definisi konsumen tersebut adalah “Setiap orang, kelompok atau badan hukum pemakai suatu harta atau jasa karena adanya hak yang sah, baik ia dipakai untuk pemakai akhir ataupun untuk proses produksi selanjutnya.”³⁰

²⁸ Ahmand Zaki dan Diyan Yusri, ‘Marketplace Dan Marketspace’, Jurnal Ilmu Pendidikan, 7.2 (2020), pp. 809–20.

²⁹ Zulham, Hukum Perlindungan Konsumen (Jakarta: Kencana, 2013), hlm. 16.

³⁰ Zulham, Hukum Perlindungan Konsumen (Jakarta: Kencana, 2013), hlm. 16.

Dalam pengertian yang lebih luas, konsumen mencakup berbagai kategori pengguna, sementara dalam arti yang lebih sempit, konsumen hanya merujuk pada pengguna akhir suatu barang atau jasa.

Dengan rumusan itu Hondius ingin membedakan antara konsumen bukan pemakai terakhir (konsumen antara) dengan konsumen pemakai terakhir.

Konsumen dapat dibedakan kepada tiga Batasan

- 1) Konsumen komersial (*commercial consumer*) adalah setiap orang yang mendapatkan barang dan/atau jasa yang digunakan untuk memproduksi barang dan/atau jasa lain, baik secara langsung maupun tidak langsung, dengan tujuan mendapatkan keuntungan.
- 2) Konsumen antara (*intermediate consumer*), adalah setiap orang yang mendapatkan barang dan/atau jasa yang digunakan untuk diperdagangkan Kembali dengan tujuan mencari keuntungan.
- 3) Konsumen akhir (*ultimate consumer/end user*), adalah setiap orang yang mendapatkan dan menggunakan barang dan/atau jasa untuk tujuan memenuhi kebutuhan pribadi, keluarga, orang lain, dan makhluk hidup lainnya dan tidak untuk diperdagangkan Kembali dan/atau untuk mencari keuntungan Kembali.³¹

F. Sistematika Penulisan

Bab I Pendahuluan,

Dalam Bab ini menjelaskan terkait latar belakang masalah mengenai pengawasan pemerintah terhadap *E-commerce* yang merugikan konsumen di Indonesia yang diikuti oleh rumusan masalah yang pertama yaitu bagaimana pengaturan pengawasa pemerintah terhadap *E-commerce* yang merugikan konsumen di Indonesia dan rumusan masalah yang kedua bagaimana pengawasan pemerintah terhadap *E-commerce* yang merugikan konsumen di Indonesia. Tujuan penelitian dimaksudkan untuk mengetahui dan mengkaji pengaturan mengenai pengawasan pemerintah terhadap *E-commerce* yang merugikan konsumen di

³¹ M.Hum Zulham,s.Hi., Hukum Perlindungan Konsumen (Kencana Prenanda Media Group, 2013).

Indonesia serta untuk mengetahui pengawasan pemerintah terhadap *E-commerce* yang merugikan konsumen di Indonesia. Kegunaan penelitian secara teoritis untuk memberikan pengetahuan pemikiran di bidang Hukum, memberikan kontribusi dalam memperluas dan mengembangkan pengetahuan ilmu hukum dan dapat menjadi rujukan penelitian selanjutnya serta untuk bahan pengetahuan tambahan untuk masyarakat pada umumnya dan kalangan masyarakat hukum pada khususnya terkait pengawasan pemerintah terhadap *E-commerce* yang merugikan konsumen, dan secara praktis menjadi bahan informasi, pengetahuan, dan penjelasan bagi masyarakat agar mengetahui mengenai pengawasan pemerintah terhadap *E-commerce* yang merugikan konsumen. Kemudian menjelaskan mengenai sistematika penulisan, dan originalitas penelitian.

Bab II Kajian/Tinjauan Pustaka,

Dalam Bab ini dijelaskan terkait dengan, landasan teori yang mendukung untuk penelitian berkaitan dengan pengawasan pemerintah terhadap *E-commerce* yang merugikan konsumen. Teori yang dipakai, yaitu Teori Negara Hukum, Teori Sistem Hukum, serta landasan kerja penelitian yang diharapkan mampu mempermudah dalam memperoleh hasil penelitian, serta landasan konseptual, yaitu mengenai pengertian Pengawasan, Pemerintah, Pemerintahan, *E-commerce* dan Konsumen.

Bab III Metode Penelitian,

Dalam Bab ini dijelaskan terkait spesifikasi penelitian, metode pendekatan, tahap penelitian, teknik pengumpulan data, alat pengumpul data, analisis data, lokasi penelitian dan jadwal penelitian. Yang mendukung untuk penelitian berkaitan dengan pengawasan pemerintah terhadap *E-commerce* yang merugikan konsumen di Indonesia

Bab IV Hasil Penelitian Dan Pembahasan,

Dalam Bab ini membahas mengenai pengaturan pengawasan pemerintah terhadap *E-commerce* yang merugikan konsumen dan pengawasan pemerintah terhadap *E-commerce* yang merugikan konsumen di Indonesia. Kemudian bagian ini memuat inti dari seluruh permasalahan hukum yang telah diidentifikasi kemudian dianalisis secara tuntas berdasarkan teori hukum yang relevan dan memiliki

keterkaitan dengan tinjauan pustaka. Bagian analisis ini pada prinsipnya adalah menguraikan hasil penelitian dan kemudian dibahas didalam pembahasan secara lengkap, sistematis, dan terarah.

Bab V Penutup,

Dalam Bab menguraikan penutup yang dijelaskan terkait simpulan dan saran-saran. Bab ini merupakan akhir dari sebuah penelitian, semua data yang diperoleh dan hasil penelitian dapat ditentukan deskripti data yang sudah dianalisis berupa rumusan pokok temuan studi. Simpulan didukung oleh bukti yang ditemukan dalam penelitian di lapangan. Saran, merupakan uraian yang dikemukakan peneliti terhadap berbagai persoalan yang tidak dapat dijawab oleh kesimpulan, saran dapat berupa usulan atau tanggapan terhadap persoalan untuk dicarikan jalan keluarnya dan mengarah kepada perbaikan dimasa yang akan datang.