

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Dalam dunia bisnis terdapat produsen sebagai penjual produk dan konsumen sebagai pembeli produk. Dua orang ini merupakan elemen yang saling membutuhkan, suatu perdagangan atau bisnis tidak akan berjalan jika tidak ada salah satunya. Produsen membutuhkan konsumen untuk membeli produk-produk yang akan dijualnya, demikian pula konsumen membutuhkan produsen untuk memenuhi kebutuhan-kebutuhannya. Produsen menjual barang-barangnya pada suatu tempat dan ketika konsumen ingin membeli kebutuhannya dia akan datang ke tempat tersebut. Hal ini sudah terjadi ratusan bahkan ribuan tahun semenjak awal mula perdagangan ketika suatu teknologi belum ada. Ketika telah datang teknologi, teknologi ini mempengaruhi sistem perkembangan perdagangan bahkan teknologi ini mempunyai peranan sendiri.

Kemudahan-kemudahan dan fasilitas yang disediakan akibat peranan dan pengaruh TI ini membuat bisnis online lebih disukai karena lebih efisien, hemat dan lebih cepat yang dirasakan baik oleh produsen dan konsumen.¹ Pengaruh dan peranan TI terhadap kehidupan manusia sangat penting. Perkembangan teknologi informasi kini berkembang seiring berjalannya perkembangan manusia. Teknologi informasi banyak dimanfaatkan sebagian

¹ Setyaningsih Sri Utami, “Pengaruh Teknologi Informasi Dalam Perkembangan Bisnis”, Jurnal Akuntansi dan Sistem Teknologi Informasi, Vol 8, Nomor. 1, April 2010, hal. 62.

besar manusia yang melihat peluang bisnis dari perkembangan teknologi tersebut, seperti bisnis online. Di Indonesia bisnis online sudah bukan hal yang aneh. Hal ini sudah menjadi hal yang biasa dan sudah berkembang cukup baik. Dengan memanfaatkan bisnis online orang menjadi lebih mudah mendapatkan barang yang diinginkan atau jasa yang dicari olehnya. Perkembangan bisnis online di Indonesia semakin pesat yang dipengaruhi oleh salah satu faktor yaitu semakin banyak dan murah nya koneksi internet di Indonesia. Tentu hal ini menguntungkan untuk kemajuan bisnis online, dibandingkan dengan bisnis offline.²

Transaksi online atau yang biasa disebut dengan *e-commerce* semakin banyak di Indonesia hal ini disebabkan karena semakin cepatnya perkembangan internet dan adanya perubahan perilaku manusia. Transaksi *online* atau *e-commerce* merupakan suatu proses transaksi barang atau jasa melalui system informasi yang memanfaatkan teknologi informasi. Sedangkan menurut Sutabri *e-commerce* adalah penyebaran, pembelian, penjualan, pemasaran barang dan jasa melalui sistem elektronik seperti internet atau televisi, *www* , atau jaringan computer lainnya. *E-commerce* dapat melibatkan transfer dana elektronik, pertukaran data elektronik, *system inventori* otomatis, dan system pengumpulan data otomatis. Sehingga dapat dikatakan bahwa *e-commerce* merupakan suatu pemasaran barang atau jasa melalui *system informasi* yang memanfaatkan teknologi informasi.³

² *Ibid*, hal. 62.

³ Iwan Sidharta, "Pengaruh Kepuasan Transaksi Online Shopping dan Kepercayaan Konsumen Terhadap Sikap Serta Perilaku Konsumen Pada E-COMMERCE", Vol. 9 No. 1, Juni

Pengguna internet dalam *electronic commerce* ini memberikan dampak positif bagi dunia perdagangan, akses yang cepat dan mudah untuk dilakukan menjadi daya tarik utama, meskipun tidak dapat dipungkiri juga *e-commerce* juga memiliki kekurangan dalam penggunaannya. Jika dulu barang yang dapat ditawarkan dalam transaksi jual beli online terbatas pada barang tertentu, maka sekarang sudah hampir semua barang dapat ditawarkan salah satunya adalah jual beli hewan peliharaan secara *online*.

Hewan peliharaan atau hewan timangan adalah hewan yang dipelihara sebagai teman dalam kegiatan sehari-hari manusia. Hewan peliharaan berbeda dari hewan ternak, hewan percobaan, hewan pekerja, atau hewan tunggangan yang dipelihara untuk kepentingan ekonomi atau untuk melakukan tugas tertentu. Hewan peliharaan yang populer biasanya adalah hewan yang memiliki karakter setia pada majikannya atau memiliki penampilan yang menarik, atau kemampuan menarik tertentu seperti mengeluarkan suara yang indah. Walaupun secara teori seseorang dapat memelihara hewan apapun sebagai hewan peliharaan, dalam praktiknya hanya spesies-spesies tertentu saja yang sering dijumpai, terutama hewan kecil seperti hamster, landak mini, sugar glider, kelinci, serta burung, dan ikan.⁴ Sedangkan menurut Undang-Undang No. 48 Tahun 2013 tentang Budi Daya Hewan Peliharaan, Pengertian Hewan Peliharaan terdapat dalam Pasal 1 angka 2 berbunyi “Hewan Peliharaan adalah hewan yang kehidupannya untuk sebagian atau seluruhnya

2015, hlm 25-26

⁴ Zein Sakti, “*Pengertian Hewan Peliharaan, Contoh, Cara Merawat, serta Manfaatnya*”(<https://satwa.foresteract.com/2019/11/pengertian-hewan-peliharaan.html>. Diakses pada 29 Maret 2022)

bergantung pada manusia untuk maksud tertentu. Bagi sebagian orang, mempunyai hewan peliharaan merupakan hal yang menyenangkan. Selain itu, hewan peliharaan bisa dijadikan sebagai obat stres yang menenangkan. Hal itu karena adanya hewan peliharaan bisa menjadi teman ketika sepi, membuat senyum saat penat, dan memiliki lebih banyak teman baru dengan sesama pemilik hewan. Penulis melakukan penelitian terhadap konsumen yang membeli hewan peliharaan seperti Kucing Landak Mini Sugar Glider umster ikan Kura-kura Burung dan Otter

Daya tarik *E-Commerce* sendiri terletak pada sisi efisien dan efektifnya. Pada sisi efisien, *E-Commerce* mempunyai keunggulan, di mana Perusahaan bisa memperoleh efisiensi baik dari sisi pemasaran, tenaga kerja, dan *overhead cost*. Sebagai contoh, mereka tidak perlu setiap kali mencetak katalog baru dan mengirimkannya (*faximile*) ke tiap konsumen karena konsumen bisa melihat langsung di website mengenai perubahan jenis dan harga barang dari detik ke detik.⁵

Namun dengan hadirnya *E-Commerce* tidak menutup kemungkinan akan adanya terjadi pelanggaran yang dapat mengakibatkan kerugian kepada konsumen. Dalam *E-Commerce*, pihak yang melakukan transaksi secara fisik tidak saling bertemu, maka kemungkinan lahirnya berbagai bentuk kecurangan atau kekeliruan menjadi perhatian utama yang perlu penanganan lebih besar. Sisi negatif lainnya yang sering kali tampak dalam transaksi E-

⁵Didi Achjari, "Potensi Manfaat Dan Problem E-Commerce", *Jurnal Ekonomi dan Bisnis Indonesia*, Vol. 15, No 3, Agustus 2000, hal. 389.

Commerce adalah apabila barang yang ditawarkan berkualitas rendah atau pelayanan yang diberikan oleh produsen kurang memuaskan.⁶ Dan produk yang dipesan tidak sesuai dengan produk yang ditawarkan, kesalahan dalam pembayaran, ketidaktepatan waktu menyerahkan barang atau pengiriman barang dan hal-hal lain yang tidak sesuai dengan kesepakatan sebelumnya.

Mengacu pada hal tersebut, jual beli hewan peliharaan secara online semakin marak di masyarakat, apalagi setelah istilah *e-commerce* muncul. Akses internet yang mudah didapat, fasilitas untuk memasarkan hewan yang ingin diperjual-belikan pun semakin banyak. Sebut saja Shoopey dan Tokopedia yang ikut mengambil peran menjadi pihak ketiga, namun facebook dan instagram ahir-ahir ini juga banyak digunakan dalam jual beli hewan peliharaan, namun tidak menjadi pihak ketiga hanya menjadi media mempertemukan antara penjual dengan pembeli dan menyediakan tempat untuk transaksi jual –beli hewan peliharaan. Hal ini membuat semakin banyak pula para calon pembeli yang tidak ingin repot pergi ke toko hewan untuk memilih dan membeli hewan peliharaan yang mereka minati, apalagi si penjual berada cukup jauh dari si calon pembeli, di kota yang berbeda misalnya, tentu akan memakan waktu dan biaya yang banyak jika harus pergi langsung ke lokasi penjual hewan peliharaan tersebut berada. Ini cukup dengan mengakses internet dan aplikasi-aplikasi yang telah dijelaskan tadi, para calon pembeli sudah dapat memilih, dan memiliki opsi untuk membeli hewan peliharaan tersebut.

⁶ Subekti, *Hukum Perjanjian*, Intermasa, Jakarta, 2004, Hal. 79.

Jual-beli hewan secara online tentunya dilakukan oleh pelaku usaha yang tidak saling mengenal, tidak bertatap muka langsung, lintas kota, lintas pulau bahkan tidak menutup kemungkinan lintas negara. Namun hal tersebut bukan merupakan halangan, sudah banyak jasa ekspedisi yang menawarkan jasa untuk mengantarkan hewan peliharaan sampai tempat tujuan. Permasalahan yang sering terjadi dalam jual-beli hewan peliharaan secara online adalah ternyata hewan yang diperdagangkan ini tidak sesuai wujudnya dengan apa yang pelaku usaha atau penjual tampilkan di internet. Misalnya saja, gambar di internet menggambarkan bahwa hewan tersebut bebas dari cacat dan tidak ada kekurangan fisik sedikit pun, namun ternyata saat hewan sudah sampai di tangan pembeli kondisinya tidak sesuai dengan apa yang ada di foto. Tentunya sebagai seorang pembeli, dan konsumen, hal ini sangat merugikan.

Permasalahan yang timbul dalam transaksi jual-beli hewan peliharaan tersebut, penjual telah mengabaikan hak konsumen dimana telah diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Kosumen di dalam Pasal 4 Angka 3 yang menyatakan bahwa: “Hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa”. Penjual juga mengabaikan kewajiban penjual atau pelaku usaha yang telah diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Kosumen di dalam Pasal 7 huruf b yang menyatakan bahwa: ”Memberikan Informasi yang benar,jelas, dan jujur mengenai barang kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan dan pemeliharaan”.

Konsumen sebagai pembeli dapat meminta ganti rugi terhadap pelaku usaha, apabila barang/jasa yang diinginkan tidak sesuai dengan perjanjian jual beli sesuai yang tercantum di dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen di dalam Pasal 7 Huruf g yang menyatakan bahwa: “Memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian.

Selain itu pelaku usaha bisa dituntut apabila barang/jasa yang diinginkan oleh konsumen tidak sesuai dengan perjanjian jual beli, sesuai yang tercantum di dalam Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen di dalam Pasal 8 Ayat (2) menyatakan bahwa: “Pelaku usaha dilarang memperdagangkan barang yang rusak, cacat atau bekas, dan tercemar tanpa memberikan informasi secara lengkap dan benar atas barang dimaksud.

Jenis hewan peliharaan yang akan dijelaskan di skripsi ini antara lain kura-kura, Landak Mini, kucing ras, hamster, ikan koki, Burung jalak bali, Berang-berang. Permasalahan yang telah disebutkan, salah satunya dialami oleh Rahman Majid, karna telah menjadi korban dalam transaksi jual beli hewan peliharaan secara online, setelah melihat dan berkomunikasi dengan penjual yang telah menawarkan hewan peliharaan sepasang landak mini dan dalam hal ini landak mini betina dalam keadaan bunting dan penjual landak mini beralamatkan di kota Palembang yang Majid dapatkan di grup *facebook*. Rahman Majid juga telah mendapatkan foto ataupun video landak mini

tersebut dari si penjual, Rahman Majid langsung menyepakati untuk melakukan transaksi jual beli hewan peliharaan yaitu landak mini satu pasang dengan keadaan landak mini betina bunting, dan melakukan transfer uang kepada penjual landak mini ke nomor rekening yang telah diberikan. Setelah beberapa waktu, ahirnya Rahman Majid menerima kiriman landak mini yang sudah dibelinya secara online. Tetapi dia terkejut karena landak mini yang diterimanya tidak sesuai dengan jenis dan foto yang telah ditawarkan oleh penjual. Ditambah dengan informasi penjual berikan bahwa landak mini betina tersebut dalam keadaan bunting yang membuat harga landak mini meningkat tersebut juga tidak benar. Akibat dari kasus ini Rahman Majid mengalami kerugian.

Permasalahan yang sama juga dialami oleh Redho Abror, Sebab dia juga ikut menjadi korban dalam jual-beli hewan peliharaan secara online melalui aplikasi shoope, dimana dia telah membeli 5 ekor ikan Channa Asiatica WS, 10 Ekor Koki Oranda, dan 2 ekor Kura-kura Brazil. Namun setelah menerima paket barang yang berisi pesanan hewan peliharaan yang telah dibelinya pada aplikasi shoope tersebut, dia merasa kecewa karena hewan peliharaan yang dia terima tidak sesuai dengan hewan peliharaan yang telah dipesannya. Redho Abror menerima 3 ekor ikan Channa Asiatica WS, 5 ekor ikan Koki Oranda dan 2 ekor Kura-kura Ambon. Tentu pesanan hewan peliharaan yang dia terima tidak sesuai dengan yang telah dipesannya. Akibat dari hal tersebut Redho Abror mengalami kerugian.

Berdasarkan masalah tersebut, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian ini. Penelitian ini merupakan penelitian Empiris yang berfungsi untuk melihat hukum dalam arti nyata serta meneliti bagaimana implementasi hukum tersebut di masyarakat.⁷ Berdasarkan pemaparan di atas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian lebih jauh mengenai permasalahan di atas dengan judul **“Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Pada Jual Beli Hewan Peliharaan Secara Online di Kota Jambi”**

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas maka dapat di rumuskan permasalahan sebagai berikut:

1. Bagaimana perlindungan hukum terhadap konsumen dalam bertransaksi jual beli hewan peliharaan secara online di Kota Jambi?
2. Upaya hukum yang dapat ditempuh oleh konsumen jika hak-haknya dirugikan dalam transaksi jual beli hewan secara online di Kota Jambi?

C. Tujuan Penelitian

Sesuai dengan rumusan masalah tersebut di atas, maka penulisan hukum ini bertujuan untuk:

1. Mengetahui dan menganalisis perlindungan hukum terhadap konsumen dalam bertransaksi jual beli hewan peliharaan secara online di Kota Jambi.

⁷Irwansyah, *Penelitian Hukum : Pilihan Metode dan Praktik Penulisan Artikel*, Mitra Buana Media, Yogyakarta, 2020, hal. 174.

2. Untuk mengetahui dan menganalisa upaya hukum yang dapat ditempuh oleh konsumen jika hak-haknya dirugikan dalam transaksi jual beli hewan peliharaan secara online di Kota Jambi.

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Manfaat Teoritis dalam skripsi ini diharapkan dapat bermanfaat untuk perkembangan Hukum Perdata pada umumnya khususnya Hukum Perlindungan konsumen.

2. Manfaat Praktis

- a. Bagi pelaku usaha, agar mengetahui dan menaati ketentuan hukum Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dan Undang-undang nomor 11 tahun 2008 tentang informasi dan transaksi elektronik.
- b. Bagi masyarakat luas selaku konsumen, agar mengetahui hak dan kewajiban yang timbul akibat ketentuan hukum Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.
- c. Bagi penulis, penulisan hukum ini secara praktis diharapkan dapat bermanfaat bagi penulis dan tentunya semakin bertambahnya wawasan penulis terutama secara akademik. Selain itu, penulisan hukum ini merupakan salah satu syarat dalam memperoleh gelar sarjana.

E. Kerangka Konseptual

Sebelum penulis melangkah pada uraian berikutnya, penulis terlebih dahulu menjelaskan beberapa landasan sebagai konsep untuk lebih memahami maksud yang terkandung dalam judul skripsi ini. Adapun kerangka konseptual yang digunakan sebagai berikut :

1. Perlindungan Hukum

Menurut Satjipto Rahardjo, perlindungan hukum adalah memberikan pengayoman terhadap hak asasi manusia yang dirugikan orang lain dan perlindungan itu diberikan kepada masyarakat agar dapat menikmati semua hak-hak yang diberikan oleh hukum. Sedangkan menurut C.S.T. Kansil perlindungan hukum adalah berbagai upaya hukum yang harus diberikan oleh aparat penegak hukum untuk memberikan rasa aman, baik secara pikiran maupun fisik dari gangguan dan berbagai ancaman dari pihak manapun. Perlindungan hukum dapat diartikan dengan upaya melindungi yang dilakukan pemerintah atau penguasa dengan sejumlah peraturan yang ada. Singkatnya, perlindungan hukum adalah fungsi dari hukum itu sendiri; memberikan perlindungan.⁸

2. Konsumen

Pengertian konsumen secara umum adalah setiap orang yang memakai barang atau jasa yang tersedia dalam masyarakat dengan maksud untuk memenuhi kebutuhannya, orang lain maupun makhluk hidup lain, untuk

⁸C.S.T. Kansil, *Pengantar Ilmu Hukum dan Tata Hukum Indonesia*, Balai Pustaka, Jakarta, 1989, Hal. 102.

berbagai kepentingan tanpa memperdagangkannya kembali. Makna pengertian perlindungan konsumen ini sendiri ditujukan sebagai konsumen sebagai pemakai terakhir dari suatu produk barang dan jasa, bukan sebagai konsumen yang menggunakan barang atau jasa tersebut dan kemudian mengolahnya menjadi produk yang lain, dan kemudian diperdagangkan untuk memperoleh keuntungan. Konsumen menurut Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 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.⁹

3. Jual Beli Online

Jual beli online sering kali disebut juga dengan *online shopping*, atau jual beli melalui media internet. Menurut Alimin mendefinisikan jual beli online sebagai satu set dinamis teknologi, aplikasi dan proses bisnis yang menghubungkan perusahaan, konsumen, komunitas tertentu melalui transaksi elektronik dan perdagangan barang, pelayanan dan informasi yang dilakukan secara elektronik. Secara bahasa, jual beli berarti “mengambil dan memberikan sesuatu”. Sedangkan menurut istilah yaitu transaksi tukar menukar yang berkonsekuensi beralihnya hak kepemilikan, dan hal tersebut dapat terlaksana dengan akad baik akad ucapan maupun perbuatan. Dengan kata lain, jual beli adalah transaksi antara satu orang dengan orang lain yang

⁹Sarah Selfina Kuahaty, “Pendidikan Perlindungan Konsumen Kepada Masyarakat Desa Di Kecamatan Teon Nila Serua Kabupaten Maluku Tengah”, Jurnal Pengabdian Hukum AIWADTHU, Vol 1, Nomor. 2, September 2021, hal. 65.

berupa tukar menukar barang suatu barang dengan barang yang lain dengan cara dan akad tertentu.¹⁰

4. Hewan Peliharaan

Berdasarkan Undang-undang Nomor 41 Tahun 2014 Hewan peliharaan adalah Hewan yang kehidupannya untuk sebagian atau seluruhnya bergantung pada manusia untuk maksud tertentu. Dalam hal ini contoh hewan peliharaannya yaitu ikan, landak mini, sugar glider, hamster dan hewan-hewan viral lainnya.

F. Landasan Teori

Agar penulisan ini lebih terarah dan tepat sasaran, maka penulisan perlu menggunakan kerangka teori sebagai landasan utama guna untuk mendapatkan konsep yang tepat dan benar dalam penyusunan skripsi ini.

1. Teori Perlindungan Hukum

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) mengartikan perlindungan hukum adalah tempat berlindung, perbuatan (hal dan sebagainya) melindungi. Pemaknaan kata perlindungan secara kebahasaan tersebut memiliki kemiripan unsur-unsur, yaitu unsur tindakan melindungi, unsur cara-cara melindungi. Dengan demikian, kata melindungi dari pihak-pihak tertentu dengan menggunakan cara tertentu.

Menurut C.S.T. Kansil perlindungan hukum adalah berbagai upaya hukum yang harus diberikan oleh aparat penegak hukum untuk memberikan rasa aman, baik secara pikiran maupun fisik dari gangguan

¹⁰Ahliwan Ardhinata, "Keridhaan (ANTARADHIN) Dalam Jual Beli Online", Jurnal Ekonomi Syariah, Vol 2 No. 1 Januari 2015, hal. 50.

dan berbagai ancaman dari pihak manapun. Perlindungan hukum dapat diartikan dengan upaya melindungi yang dilakukan pemerintah atau penguasa dengan sejumlah peraturan yang ada. Singkatnya, perlindungan hukum adalah fungsi dari hukum itu sendiri, memberikan perlindungan.¹¹

2. Teori Perjanjian

Pasal 1313 KUHPdata merumuskan pengertian perjanjian sebagai berikut, Perjanjian adalah suatu perbuatan di mana satu orang atau lebih mengikatkan diri terhadap satu orang lain atau lebih. Menurut Subekti suatu perjanjian adalah suatu peristiwa di mana seorang berjanji kepada seorang lain atau di mana dua orang itu saling berjanji untuk melaksanakan suatu hal.¹² Perjanjian artinya kedua belah pihak telah sepakat untuk melakukan atau melaksanakan sesuatu. Dalam wujudnya, perjanjian adalah suatu rangkaian perkataan yang mengandung janji-janji atau kesanggupan yang diucapkan atau ditulis.¹³ Sedangkan perikatan berarti hubungan antara dua orang atau pihak yang berdasarkan pihak yang satu berhak menuntut suatu hal ataupun menuntut pemenuhan prestasi dan pihak yang lain berkewajiban melaksanakan prestasi tersebut.

Dapat dipahami bahwasanya timbul hak dan kewajiban didasari dari perjanjian terlebih dahulu antara para pihak sehingga harusnya para pihak

¹¹ *Ibid*

¹² Subekti, *Hukum Perjanjian*, Cet. 21, Intermasa, Jakarta, 2005, hlm. 1.

¹³ Hildayanti, *“Tinjauan Yuridis Perjanjian Kredit Pegawai Negeri Sipil Dengan koperasi Tirta Darma Kabupaten Soping”*, Skripsi Sarjana Hukum Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar, Makassar, 2018, hlm. 8.

telah memahami hak dan kewajibannya masing-masing, untuk menghindari terjadinya wanprestasi.

3. Teori Penyelesaian Sengketa

Dean G Pruitt dan Jeffrey Z. Rubin mengemukakan sebuah teori tentang penyelesaian sengketa. Ada 5 (lima), yaitu:

Pertama, *contending* (bertanding), yaitu mencoba menerapkan suatu solusi yang lebih disukai oleh salah satu pihak atas pihak yang lainnya. Kedua, *yielding* (mengalah), yaitu menurunkan aspirasi sendiri dan bersedia menerima kekurangan dari yang sebetulnya diinginkan. Ketiga, *problem solving* (pemecahan masalah), yaitu mencari alternative yang memuaskan dari kedua belah pihak. Keempat, *with drawing* (menarik diri), yaitu memilih meninggalkan situasi sengketa, baik secara fisik maupun psikologis. Kelima *in action* (diam), yaitu tidak melakukan apa-apa.

Para ahli antropologi hukum mengemukakan pendapatnya tentang cara-cara penyelesaian sengketa yang terjadi dalam masyarakat, baik dalam masyarakat tradisional maupun modern. Laura Nader dan Harry F. Todd Jr menerangkan 7 (tujuh) cara penyelesaian sengketa dalam masyarakat, yaitu:

a. *Lumpingit* (membiarkan saja), oleh pihak yang merasakan perlakuan tidak adil, gagal dalam mengupayakan tuntutan. Dia mengambil keputusan untuk mengabaikan saja masalahnya atau isu-isu yang menimbulkan tuntutan dan dia meneruskan hubungan-hubungannya

dengan pihak yang dirasakan merugikannya. Ini dilakukan karena berbagai kemungkinan seperti kurangnya faktor informasi tentang bagaimana proses mengajukan keluhan ke pengadilan, kurangnya akses ke lembaga pengadilan atau sengaja tidak diproses ke pengadilan karena diperkirakan bahwa kerugiannya lebih besar dari keuntungannya baik diprediksi dari sisi materi maupun psikologis.

b. *Avoidance* (mengelak), yaitu pihak yang merasa dirugikan, memilih untuk mengurangi hubungan-hubungan dengan pihak yang merugikannya atau untuk sama sekali menghentikan hubungan tersebut, misalkan dalam hubungan bisnis hal serupa bisa saja terjadi. Dengan mengelak, maka masalah yang menimbulkan keluhan dielakkan saja Berbeda dengan pemecahan pertama (*lumping it*), dimana hubunganhubungan berlangsung terus, hanya isunya saja yang dianggap selesai. Sementara dalam hal bentuk kedua (*avoidance*), yaitu pihak yang merasa dirugikan mengelakannya. Pada bentuk penyelesaian pertama hubungan pihak yang bersengketa tetap diteruskan, namun pada bentuk kedua hubungan kedua belak pihak yang bersengketa dapat dihentikan untuk sebagian atau untuk keseluruhan.

c. *Coercion* (paksaan), pihak yang satu memaksakan pemecahan kepada pihak lain, ini bersifat unilateral. Tindakan yang bersifat memaksakan atau ancaman untuk menggunakan kekerasan, pada umumnya mengurangi kemungkinan penyelesaian secara damai.

d. *Negotiation* (perundingan), kedua belah pihak yang berhadapan merupakan para pengambil keputusan. Pemecahan masalah yang dihadapi dilakukan oleh mereka berdua, mereka sepakat tanpa adanya pihak yang ketiga yang mencampurinya. Kedua belah pihak berupaya untuk saling menyakinkan, jadi mereka membuat aturan mereka sendiri dan tidak memecahkannya dengan bertitik tolak dari aturan-aturan yang ada.

e. *Mediation* (mediasi), pihak ketiga yang membantu kedua belah pihak yang berselisih pendapat untuk menemukan kesepakatan. Pihak ketiga ini dapat ditentukan oleh kedua belah pihak yang bersengketa, atau ditunjukan oleh pihak yang berwenang untuk itu. Apakah mediator hasil pilihan kedua belah pihak, atau karena ditunjuk oleh orang yang mempunyai kekuasaan, kedua belah pihak yang bersengketa harus setuju bahwa jasa-jasa seorang mediator akan digunakan dalam upaya mencari pemecahan. Dalam masyarakat kecil (paguyuban) bisa saja tokoh-tokoh yang berperan sebagai mediator juga berperan sebagai arbitrator dan sebagai hakim.

f. *Arbitration* (Arbitrase), yaitu dua belah pihak yang bersengketa sepakat untuk meminta perantara kepada pihak ketiga, arbitrator dan sejak semula telah setuju bahwa mereka akan menerima keputusan dari arbitrator tersebut.

g. *Adjudication* (peradilan), yaitu pihak ketiga yang mempunyai wewenang untuk mencampuri pemecahan masalah, lepas dari keinginan para pihak yang bersengketa. Pihak ketiga itu juga berhak membuat

keputusan dan menegakkan keputusan itu artinya pihak ketiga berupaya bahwa keputusan itu dilaksanakan.

Ketujuh cara ini dapat dibagi menjadi tiga cara penyelesaian sengketa yaitu tradisional, *alternative dispute resolution* (ADR) dan pengadilan. Cara tradisional adalah *lumping it* (membiarkannya), *avoidance* (mengelak) dan *coercion* (paksaan). Ketiga cara tersebut tidak dapat ditemukan dalam Perundang-undangan. Yang termasuk dalam penyelesaian sengketa dengan menggunakan ADR adalah perundingan (*negotiation*), mediasi dan arbitrase. Ketiga cara ini terdapat dalam Undang-Undang Nomor 30 tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Pilihan Penyelesaian Sengketa, sedangkan penyelesaian sengketa di pengadilan dikenal dengan hukum acara.

G. Metode Penelitian

1. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian ini ditentukan dalam lingkup Kota Jambi. Pemilihan lokasi penelitian didasari karena keterbatasan sumber daya peneliti, sehingga membatasi diri dengan menjangkau pelaku transaksi online di Kota Jambi, melalui penyebaran kuisisioner dengan *google form* ke *facebook* pecinta hewan di Kota Jambi guna pengumpulan data pada penulisan ini dapat lebih terakomodir.

2. Tipe Penelitian

Penelitian ini dikualifikasikan kedalam jenis penelitian hukum empiris, yaitu penelitian dengan adanya data-data lapangan sebagai

sumber data utama, seperti hasil wawancara. Penelitian empiris digunakan untuk menganalisis hukum yang dilihat sebagai perilaku masyarakat yang berpola dalam kehidupan masyarakat yang selalu berinteraksi dan berhubungan dalam aspek kemasyarakatan.¹⁴

3. Spesifikasi penelitian

Penelitian ini bersifat deskriptif analitis yang memberikan uraian secara rinci mengenai objek penelitian serta bagaimana kaitannya dengan peraturan perundang-undangan dan teori-teori hukum agar dapat diberikan suatu solusi mengenai permasalahan dalam objek penelitian.¹⁵

4. Sumber Data

Penelitian ini berfokus pada studi pustaka dengan mempelajari bahan hukum yang terdiri dari:

1. Data Primer, adalah data yang diperoleh secara langsung dari narasumber melalui wawancara dengan responden yaitu konsumen dalam transaksi jual beli hewan secara online di Kota Jambi dengan kuisioner.
2. Data Sekunder, adalah data yang diperoleh dengan mencari dan mengumpulkan bahan dari peraturan perundang-undangan, buku-buku, dan artikel yang digunakan sebagai literatur penunjang penelitian.

¹⁴Bambang Sunggono, *Metodologi Penelitian Hukum*, PT Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2003, hal. 3.

¹⁵ Zainuddin Ali, *Metode Penelitian Hukum*, Cet. 8, Sinar Grafika, Jakarta, 2014, hlm. 105-106.

Data sekunder tersebut meliputi:

- 1) Bahan Hukum Primer, yaitu:
 - a) Kitab Undang-Undang Hukum Perdata.
 - b) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.
 - c) Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016.
- 2) Bahan Hukum Sekunder, yaitu bahan yang memberikan penjelasan mengenai bahan hukum primer yang terdiri dari buku, jurnal, makalah dan tulisan lain yang terkait.
- 3) Bahan Hukum Tersier, yaitu bahan yang memberikan penjelasan terhadap bahan hukum primer dan bahan hukum sekunder, yang terdiri dari kamus hukum, Kamus Besar Bahasa Indonesia, jurnal, surat kabar, dan lain sebagainya.

5. Teknik Pengumpulan Data

Data primer diperoleh dengan cara:

- 1) Wawancara, yaitu Teknik pengumpulan data dengan mengajukan pertanyaan kepada narasumber tentang obyek yang diteliti berdasarkan pedoman wawancara yang telah disusun sebelumnya. Wawancara dalam penelitian ini dilakukan kepada Kepala

Lembaga Perlindungan Konsumen Nusantara Indonesia Jambi atau yang mewakilinya sebagai narasumber.

- 2) Dokumen, Teknik pengumpulan data dengan dokumentasi merupakan Teknik pengumpulan data yang diambil dari dokumen atau catatan peristiwa yang sudah berlalu. Dokumen dapat berbentuk tulisan, gambar, atau karya-karya monumental dari seseorang. Dokumen yang berbentuk tulisan misalnya catatan harian, sejarah kehidupan, cerita, biografi, peraturam , dan kebijakan. Sementara dokumen berbentuk gambar dapat berupa foto, gambar hidup, sketsa, dan lain-lain. Teknik pengumpulan data observasi atau wawancara, nantinya akan lebih kredibel apabila disertai dengan dokumentasi.

Data sekunder diperoleh dengan studi kepustakaan yaitu dengan mempelajari bahan hukum primer dan bahan hukum sekunder.

6. Populasi dan Sampel

Populasi adalah keseluruhan obyek dengan ciri yang sama (*homogenitas*).¹⁶ Populasi dalam penelitian ini adalah konsumen dalam transaksi jual beli hewan peliharaan secara online yang ada di grup facebook. Jumlah populasi dalam penelitian ini yaitu 50 orang. Dari populasi tersebut diambil sejumlah 8 orang dengan Teknik *Purposive Sampling* , yaitu peneliti menentukan pengambilan sample dengan cara menetapkan ciri-ciri khusus yang sesuai dengan penelitian. Teknik ini akan

¹⁶ Sugiyono, *Metode Penelitian Hukum*, Alfa Beta, Bandung, 2001, hal.. 57

dilakukan dengan metode penyebaran kuisioner dengan jumlah yang lebih besar dari target yang penulis tentukan berkaitan dengan antisipasi penulis apabila tidak semua kuisioner yang disebar akan terisi, kemudian semua kuisioner terisi yang sudah terkumpul akan disortir lagi sejumlah target penulis yaitu 8 responden yang benar-benar memenuhi kriteria responden dalam penelitian ini yaitu responden yang pernah melakukan transaksi jual beli hewan peliharaan secara online di Kota Jambi.

7. Responden

Responden adalah subyek yang memberikan jawaban langsung atas pertanyaan peneliti terkait dengan masalah hukum yang diteliti. Responden dalam penelitian ini adalah 8 konsumen dalam transaksi jual beli hewan peliharaan secara online yang ada di grup facebook yang ditentukan dengan metode penarikan sampel secara *Purposive Sampling*.

8. Narasumber

Narasumber adalah seseorang yang karena jabatannya, profesi ataupun keahliannya memberikan jawaban atas pertanyaan peneliti guna melengkapi data yang diperoleh dari responden. Narasumber dalam penelitian ini adalah Kepala Lembaga Perlindungan Konsumen Nusantara Indonesia Jambi atau yang mewakilinya sebagai narasumber.

9. Analisis Data

Analisis data dilakukan dengan menggunakan metode kualitatif dengan menganalisa data primer dan data sekunder serta mempertimbangkan adanya kecenderungan, kesesuaian, disharmoni atau

inkonsistensi. Berdasarkan analisis data tersebut kemudian dilakukan penarikan kesimpulan dengan metode penalaran induktif yaitu menarik kesimpulan dengan proses awal yang khusus (sebagai hasil pengamatan) dan berakhir dengan suatu kesimpulan berupa pemikiran yang umum.¹⁷

10. Sistematika Penulisan

Untuk mendapatkan gambaran yang jelas dari pembahasan skripsi ini, maka penulis akan menyusunnya secara sistematis. Adapun sistematika yang digunakan dalam penulisan skripsi ini terdiri dari 4 (empat) bab yang secara garis besar diuraikan secara berikut:

BAB I Pendahuluan, pada bab ini penulis akan menguraikan latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, kerangka konseptual, landasan teori, metode penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II Tinjauan Umum Tentang Hukum Perlindungan Konsumen, pada bab ini penulis akan menguraikan Tinjauan Umum tentang Pengertian Perlindungan Hukum, perlindungan hukum pada Konsumen, Sumber Hukum Konsumen, Pengertian Konsumen dan Pelaku Usaha, Hak dan Kewajiban Konsumen, dan Teori dasar Hukum Perjanjian.

BAB III Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Pada Jual Beli Hewan Peliharaan Di Kota Jambi, pada bab ini penulis akan menjabarkan tentang Perlindungan hukum terhadap konsumen dalam bertransaksi jual beli hewan peliharaan secara online di Kota Jambi, dan juga menjabarkan upaya yang

¹⁷Bambang Sugiyono, *Op.Cit.*, hal. 10.

dapat ditempuh konsumen jika hak-haknya diabaikan oleh pelaku usaha dalam transaksi jual beli hewan peliharaan secara online di Kota Jambi. Sebagai jawaban atas perumusan masalah.

BAB IV Penutup, pada bab ini penulis akan menguraikan kesimpulan dan saran.