

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Saat ini banyak orang-orang yang memanfaatkan internet untuk melakukan transaksi jual beli online. Transaksi jual beli online telah menjadi bagian dari perniagaan nasional dan internasional. Contohnya untuk memesan obat-obatan yang bersifat sangat pribadi, orang cukup melakukannya melalui transaksi jual beli online. Bahkan untuk membeli majalah orang juga dapat membayar tidak dengan uang tapi cukup dengan mendebit pulsa telepon seluler melalui fasilitas SMS.¹

Saat ini hampir semua barang dapat dijadikan sebagai objek transaksi jual beli online, hal itu karena transaksi jual beli online merupakan hal yang paling praktis dan efektif dibandingkan yang lainnya. Transaksi jual beli online memiliki kelebihan, adapun kelebihan dari transaksi jual beli online antara lain:

1. Konsumen tidak perlu mendatangi toko untuk mendapatkan barang, cukup terkoneksi dengan internet, pilih barang dan selanjutnya melakukan pemesanan barang, dan barang akan diantar kerumah.
2. Menghemat waktu dan biaya transportasi berbelanja, karena semua barang belanjaan bisa dipesan melalui perantara media internet khususnya situs yang menjualbelikan barang apa yang ingin dibeli.

¹Ahmad M. Ramli, *Cyber Law dan HAKI dalam Sistem Hukum Indonesia*, PT. Refika Aditama, Bandung, 2004, Hal. 2.

3. Pilihan yang ditawarkan sangat beragam, sehingga sebelum melakukan pemesanan kita dapat membandingkan semua produk dan harga yang ditawarkan oleh perusahaan.
4. Dengan perantara via internet pembeli dapat membeli barang di negara lain secara online.
5. Harga yang ditawarkan sangat kompetitif, karena tingkat persaingan dari pelaku usaha melalui media internet sehingga mereka bersaing untuk menarik dengan cara menawarkan harga serendah-rendahnya.²

Pelaku usaha menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen adalah setiap orang perseorangan atau badan usaha, baik yang berbentuk badan hukum maupun bukan badan hukum yang didirikan dan berkedudukan atau melakukan kegiatan dalam wilayah hukum negara Republik Indonesia, baik sendiri maupun bersama-sama dalam bidang ekonomi. Pelaku usaha dan konsumen memiliki ketergantungan yang sangat tinggi sehingga dapat menciptakan hubungan hukum. Hubungan hukum antara pelaku usaha dan konsumen telah terjadi sejak adanya pemasaran dan penawaran.

Dalam kehidupan sehari-hari, seseorang pasti pernah menjadi konsumen. Meskipun ada orang yang menjadi pelaku usaha di salah satu bidang, tetapi di bidang lain akan menjadi konsumen juga. Setiap pelaku usaha tentu ingin mendapatkan keuntungan. Untuk mendapatkan keuntungan, pelaku usaha selalu

² Tira Nur Fitria, "Bisnis Jual Beli Online (Online Shop) Dalam Hukum Islam dan Hukum Negara", *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam*, Vol. 03 No. 01, 2017, Hal. 57.

menerapkan prinsip ekonomi, yaitu dengan pengeluaran yang sekecil-kecilnya untuk mendapatkan keuntungan yang sebesar-besarnya.³

Untuk mendapatkan keuntungan yang sebesar-besarnya itu, kadang membuat pelaku usaha mengabaikan bahwa ada hak dari konsumen yang dilanggar. Adapun hak-hak konsumen yang sering dilanggar dalam transaksi *e-commerce* antara lain:⁴

- a. Garansi yang dijanjikan tidak berlaku
- b. Kondisi barang yang dijual tidak sesuai dengan informasi yang disampaikan
- c. Barang yang dijual tidak sama dengan barang yang dipamerkan
- d. Kualitas barang buruk, sering rusak
- e. Harga yang harus dibayar konsumen tidak sesuai dengan harga yang dipasang
- f. Jasa pengantaran tidak sesuai dengan yang dijanjikan
- g. Tidak dilengkapinya buku petunjuk operasional dalam bahasa Indonesia.

Pelaku usaha dalam transaksi jual beli online, biasanya memasang gambar di situs website atau dalam media lainnya dengan menyertakan informasi kriteria barang tersebut serta harganya sehingga konsumen dapat melihat dan jika tertarik dengan barang tersebut, maka konsumen dapat menghubungi melalui nomor kontak yang dicantumkan dalam situs tersebut. Terkadang dalam transaksi jual beli online ini, konsumen harus membayar terlebih dahulu, kemudian barang yang

³ M.Sofyan Lubis, *Mengenal hak Konsumen dan Pasien*, Cet.11, Pustaka Yustisia, Yogyakarta, 2009, Hal.103.

⁴*Ibid.*

diberi dikirim ke konsumen. Sehingga jika barang sudah ditangan konsumen dan ternyata tidak sesuai seperti yang ada digambar atau kriteria, maka konsumen tidak dapat komplain dan terpaksa harus tetap diterima karena sudah telanjur membayar.⁵

Salah satu kasus yang terjadi dalam transaksi jual beli online adalah kasus yang terjadi di Kabupaten Barru Provinsi Sulawesi Selatan pada tahun 2020, di mana dalam kronologis kasusnya korban F dan Pelaku NBH telah melakukan kesepakatan lewat media online untuk transaksi jual beli masker sensi yang telah diunggah pelaku lewat aplikasi media sosial *Facebook*, kemudian pelaku dan korban mulai saling tawar menawar melalui aplikasi *messenger*, korban dan pelaku sepakat mengenai harga Rp.170.000/*box* dengan memesan masker sebanyak 15 *box* dengan harga Rp. 2.550.000, kemudian korban *chatting* lagi lewat *whatsapp* dan pelaku mengirim rekening lagi ke korban. Akan tetapi setelah korban mengirimkan uang kepada si pelaku dengan lunas sesuai dengan harga barang yang dipesan. pada saat pelaku sudah menarik uang transfer dari korban sebesar Rp. 2.550.000, pelaku pun mengirimkan paket berupa satu kotak berisi buku tulis dan handuk bayi bekas, lalu menuju ke tempat pengiriman barang di Kota Prepare bersama isterinya, setelah itu pelaku memblokir nomor *whatsapp* dan akun *facebook* korban, dalam kasus ini korban mengalami kerugian dan melaporkan kejadian ini ke Polres Kabupaten Barru dan dalam kasus ini pihak kepolisian telah berhasil mengungkap kasus penipuan jual beli *online* dengan barang bukti yang diamankan satu buah *handphone* merek Oppo warna *gold*,

⁵Ainul Masruroh, "Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Dalam Jual Beli Secara Online Menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen", *Humanis*, Vol. 11 No. 1, Januari 2019, Hal. 57.

kartu *handphone* satu, dos dengan tampilan rapi, buku, serta selimut bayi bekas dan uang Rp. 450.000,-.⁶

Perlindungan konsumen dipandang secara material maupun formal makin terasa sangat penting, mengingat makin lajunya ilmu pengetahuan dan teknologi yang merupakan motor penggerak bagi produktivitas dan efisiensi produsen atas barang atau jasa yang dihasilkannya dalam rangka mencapai sasaran usaha. Dalam rangka mengejar dan mencapai kedua hal tersebut, akhirnya baik langsung atau tidak langsung, konsumenlah yang pada akhirnya merasakan dampaknya. Dengan demikian upaya-upaya untuk memberikan perlindungan yang memadai terhadap kepentingan konsumen merupakan suatu hal yang penting dan mendesak untuk segera dicari solusinya, terutama di Indonesia, mengingat sedemikian kompleksnya permasalahan yang menyangkut perlindungan konsumen.⁷

Pasal 19 Undang-Undang nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen telah mengatur tentang tanggung jawab pelaku usaha dalam perjanjian jual beli dengan konsumen sebagai berikut:

- (1) Pelaku usaha bertanggungjawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan.
- (2) Ganti rugi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat berupa pengembalian uang atau penggantian barang dan/atau jasa yang sejenis

⁶NewsMetropol, "Polres Barru Ungkap Kasus Penipuan Transaksi Jual Beli Online", [newsmetropol.com,2020,https://newsmetropol.com/polres-barru-ungkap-kasus-penipuan-transaksi-jual-beli-online/](https://newsmetropol.com/polres-barru-ungkap-kasus-penipuan-transaksi-jual-beli-online/).

⁷ Celina Tri Siwi Kristiyanti, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Cet.1, Sinar Grafika, Jakarta, 2008, Hal. 5.

atau setara dengan nilainya, atau perawatan kesehatan dan/atau pemberian santunan yang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

- (3) Pemberian ganti rugi dilaksanakan dalam tenggang waktu 7 (tujuh) hari setelah tanggal transaksi.
- (4) Pemberian ganti rugi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) tidak menghapuskan kemungkinan adanya tuntutan pidana berdasarkan pembuktian lebih lanjut mengenai adanya unsur kesalahan.
- (5) Ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan (2) tidak berlaku apabila pelaku usaha dapat membuktikan bahwa kesalahan tersebut merupakan kesalahan konsumen.

Selanjutnya, Pasal 7 huruf g Undang-Undang Perlindungan Konsumen juga mengatur mengenai kewajiban pelaku usaha yang berbunyi:

- a. Beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya;
- b. memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberi penjelasan, penggunaan, perbaikan dan pemeliharaan;
- c. memperlakukan atau melayani konsumen secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
- d. menjamin mutu barang dan/atau jasa yang diproduksi dan atau jasa yang diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu barang dan/atau jasa yang berlaku;

- e. memberi kesempatan kepada konsumen untuk menguji, dan/atau mencoba barang dan/atau jasa tertentu serta memberi jaminan dan/atau garansi atas barang yang dibuat dan/atau yang diperdagangkan;
- f. memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;
- g. memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian.

Meski dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen, telah mengatur mengenai hak-hak konsumen, tanggung jawab pelaku usaha dan kewajiban pelaku usaha. Terdapat kekaburan dalam pasal 7 huruf g Undang-Undang Perlindungan Konsumen yang dimana pasal tersebut mengatur mengenai kewajiban pelaku usaha untuk memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian. Namun pasal tersebut tidak menjelaskan mengenai bentuk ganti rugi atau kompensasi yang dimaksud, pasal tersebut juga tidak menentukan mengenai jangka waktu pelaksanaan ganti rugi atau kompensasi tersebut dan yang terakhir pasal tersebut juga tidak menjelaskan bagaimana proses pembuktiannya.

Berdasarkan uraian diatas hal menarik untuk dilakukan pengkajian adalah yang berkaitan dengan peraturan perundang-undangan yang sudah ada dengan kepastian hukum dalam transaksi jual beli online. Maka, berdasarkan hal tersebut di atas penulis tertarik untuk mengkaji persoalan ini dalam suatu bentuk penelitian

ilmiah yang akan dituangkan dalam suatu skripsi dengan judul **“Pertanggungjawaban Hukum Pelaku Usaha Terhadap Transaksi Jual Beli Online Yang Mengakibatkan Kerugian Konsumen Berdasarkan Hukum Perlindungan Konsumen”**.

B. Rumusan Masalah

Dari latar belakang diatas, sebagai acuan dalam penelitian ini, sekaligus pembahasan permasalahan yang akan dibahas, penulis menyusun rumusan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana pertanggungjawaban pelaku usaha bagi konsumen yang dirugikan akibat transaksi *E-Commerce*?
2. Bagaimana perlindungan hukum terhadap konsumen yang mengalami kerugian dalam transaksi *E-Commerce*?

C. Tujuan Penelitian

Adapun yang menjadi tujuan dari penulisan skripsi ini sesuai dengan rumusan masalah yang telah diuraikan diatas, antara lain yaitu:

- a. Untuk mengetahui dan menganalisis pertanggungjawaban hukum bagi konsumen yang dirugikan transaksi *e-commerce*
- b. Untuk mengetahui dan menganalisis perlindungan hukum terhadap konsumen yang mengalami kerugian dalam transaksi *e-commerce*

D. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan mempunyai manfaat sebagai berikut:

- a. Manfaat secara teoritis

Bagi Fakultas Hukum Universitas Jambi, hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan referensi dan perbendaharaan perpustakaan yang diharapkan berguna bagi mahasiswa dan mereka yang ingin mengetahui dan meneliti lebih lanjut tentang masalah ini.

b. Manfaat secara praktis

Sebagai bahan literatur bagi para pembaca dan sebagai masukan bagi para peneliti lain dalam melakukan penelitian pada bidang yang sama terutama melihat dari sisi yang lain dari penelitian ini.

E. Kerangka Konseptual

Guna mengetahui maksud yang terkandung dari judul skripsi ini, perlulah disimak pengertian beberapa konsep dibawah ini.

1. Tanggung Jawab

Menurut hukum, tanggung jawab adalah suatu akibat atas konsekuensi kebebasan seorang tentang perbuatannya yang berkaitan dengan etika atau moral dalam melaukan suatu perbuatan.⁸

2. Pelaku Usaha

Pelaku Usaha adalah: “Setiap orang perseorangan atau badan usaha, baik yang berbentuk badan hukum maupun bukan badan hukum yang didirikan dan berkedudukan atau melakukan kegiatan dalam wilayah hukum negara kesatuan republik indonesia, baik sendiri

⁸ Soekidjo Notoadmojo, *Etika dan Hukum Kesehatan*, Rineka Cipta, Jakarta, 2010, Hal. 121.

maupun bersama-sama melalui perjanjian menyelenggarakan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi”.⁹

3. Transaksi

Transaksi adalah seluruh kegiatan yang menimbulkan ha dan/atau kewajiban atau menyebabkan timbulnya hubungan hukum antara dua pihak atau lebih.¹⁰

4. *E-Commerce*

Menurut Loudon (1998) *E-Commece* adalah suatu proses transaksi yang dilakukan oleh pembeli dan penjual dalam membeli dan menjual berbagai produk secara elektronik dari perusahaan ke perusahaan lain menggunakan komputer sebagai perantara transaksi bisnis yang dilakukan.¹¹

5. Kerugian

Kerugian dalam hukum perdata dapat dibagi menjadi 2 (dua) klasifikasi, yakni kerugian materil dan/atau kerugian immateril. Kerugian materil adalah kerugian yang secara nyata diderita. Adapun yang dimaksud dengan kerugian immateril adalah kerugian atas manfaat atau keuntungan yang mungkin diterima dikemudian hari.¹²

⁹ Amanda Ayu Rizkia dan Suci Rahmawati, “Faktor-faktor yang Mempengaruhi Anti Monopoli dan Persaingan Bisnis Tidak Sehat : Globalisasi Ekonomi, Persaingan Usaha, (Literature Review Etika),” *Jurnal Ilmu Manajemen Terapan*, Vol 2 No. 5, 2021, Hal. 636.

¹⁰<https://paralegal.id/pengertian/transaksi/>, diakses tanggal 18 Agustus 2023.

¹¹<https://bbs.binus.ac.id/business-creation/2020/04/e-commerce/>, diakses tanggal 31 Mei 2023.

¹²<https://www.djkn.kemenkeu.go.id/artikel/baca/14384/Tinjauan-terhadap-Gugatan-PerbuatanmelawanHukum.html#:~:text=Kerugian%20dalam%20hukum%20perdata%20dapat,mu ngkin%20diterima%20di%20kemudian%20hari>, diakses tanggal 18 Agustus 2023.

6. Konsumen

Menurut Suryani (2013) Konsumen ialah “setiap orang pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia di masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, oranglain, maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan.”¹³

7. Peraturan Perundang-undangan

Menurut UU No 12 Tahun 2011 dan pembaruan UU No 15 Tahun 2019 dijelaskan bahwa Peraturan Perundang-undangan merupakan peraturan tertulis yang memuat norma hukum yang mengikat secara umum dan dibentuk atau ditetapkan oleh lembaga negara atau pejabat yang berwenang melalui prosedur yang ditetapkan dalam Peraturan Perundang-undangan.¹⁴

F. Landasan Teori

Di dalam pembahasan dan penjelasan penelitian di atas, penulis menggunakan landasan teori untuk menjawab permasalahan dalam penulisan ini diantaranya adalah:

1. Teori Tanggung Jawab

Menurut Hans Kelsen dalam teorinya tentang tanggung jawab hukum menyatakan bahwa seseorang bertanggung jawab secara hukum atas suatu perbuatan tertentu atau bahwa dia memikul tanggung jawab

¹³Rolyana Ferinia et al., *Perilaku Konsumen Kepariwisataaan*, Cet. 1, Yayasan Kita Menulis, Medan, 2021, Hal. 20.

¹⁴<https://news.detik.com/berita/d-5995527/peraturan-perundang-undangan-pengertian-jenis-hingga-muatan-materi> , diakses tanggal 31 Mei 2023.

hukum, berarti bahwa dia bertanggung jawab atas suatu sanksi dalam hal perbuatan yang bertentangan.¹⁵

Tanggung jawab dalam kamus hukum dapat diistilahkan sebagai *Liability* dan *Responsibility*, istilah *Liability* menunjuk pada pertanggungjawaban hukum yaitu tanggung gugat akibat kesalahan yang dilakukan oleh subjek hukum, sedangkan istilah *responsibility* menunjuk pada pertanggungjawaban politik.¹⁶

Menurut Abdulkadir Muhammad teori tanggung jawab dalam perbuatan melanggar hukum (*tort liability*) dibagi menjadi beberapa teori, yaitu:¹⁷

- a. Tanggung jawab akibat perbuatan melanggar hukum yang dilakukan dengan sengaja (*intentional tort liability*), tergugat harus sudah melakukan perbuatan sedemikian rupa sehingga merugikan penggugat atau mengetahui bahwa apa yang dilakukan tergugat akan mengakibatkan kerugian.
- b. Tanggung jawab akibat perbuatan melanggar hukum yang dilakukan karena kelalaian (*Regligence tort liability*), didasarkan pada konsep yang sudah bercampur baur (*interminglend*).

¹⁵Hans Kelsen, *Teori Umum Hukum dan Negara, Dasar-dasar Ilmu Hukum Normatif Sebagai Ilmu Hukum Deskriptif Empirik*, BEE Media Indonesia, Jakarta, 2007, Hal. 81.

¹⁶HR. Ridwan, *Hukum Administrasi Negara*, Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2006, Hal. 337.

¹⁷Abdulkadir Muhammad, *Hukum Perusahaan Indonesia*, Citra Aditya Bakti, 2010, Hal. 336.

- c. Tanggung jawab mutlak akibat perbuatan melanggar hukum tanpa mempersoalkan kesalahan (*strict liability*), didasarkan pada perbuatannya baik secara sengaja maupun tidak sengaja.

2. Teori Kepastian Hukum

Kepastian adalah perihal (keadaan) yang pasti, ketentuan atau ketetapan hukum secara hakiki harus pasti dan adil. Pasti sebagai pedoman kelakuan dan adil karena pedoman kelakuan itu harus menunjang suatu tatanan yang dinilai wajar. Hanya karena bersifat adil dan dilaksanakan dengan pasti hukum dapat menjalankan fungsinya. Kepastian hukum merupakan pertanyaan yang hanya bisa dijawab secara normatif, bukan sosiologi.¹⁸ Menurut Kelsen, hukum adalah sebuah sistem norma. Norma adalah pernyataan yang menekankan aspek “seharusnya” atau *das sollen*, dengan menyertakan beberapa peraturan tentang apa yang harus dilakukan. Norma-norma adalah produk dan aksi manusia *deliberatif*. Undang-undang yang berisi aturan-aturan yang bersifat umum menjadi pedoman bagi individu bertingkah laku dalam bermasyarakat, baik dalam hubungan dengan sesama individu maupun dalam hubungannya dengan masyarakat. Aturan itu yang menjadi batasan bagi masyarakat dalam membebani atau melakukan tindakan terhadap individu. Adanya aturan itu dan pelaksanaan aturan tersebut menimbulkan kepastian hukum.¹⁹

¹⁸Dominikus Rato, *Filsafat Hukum Mencari: Memahamidan Memahami Hukum*, Laksbang Pressindo, Yogyakarta, 2010, Hal. 59.

¹⁹Peter Mahmud Marzuki, *Pengantar Ilmu Hukum*, Kencana, Jakarta, 2008, Hal. 158.

Kepastian hukum secara normatif adalah dimana suatu peraturan dibuat dan diundangkan secara pasti karena mengatur secara jelas dan logis. Jelas dalam artian tidak menimbulkan keragu-raguan (multi tafsir) dan logis. Kepastian hukum menunjuk kepada pemberlakuan hukum yang jelas, tetap, konsisten dan konsekuen yang pelaksanaannya tidak dapat dipengaruhi oleh keadaan-keadaan yang sifatnya subjektif. Suatu hukum yang tidak pasti dan tidak mau adil bukan sekedar hukum yang buruk.²⁰

Menurut Utrecht, Kepastian hukum mengandung dua pengertian yaitu, pertama, adanya aturan yang bersifat umum membuat individu mengetahui perbuatan apa yang boleh atau tidak boleh dilakukan, dan kedua, berupa keamanan hukum bagi individu dari kesenangan pemerintah karena dengan adanya aturan yang bersifat umum itu individu dapat mengetahui apa saja yang boleh dibebankan atau dilakukan oleh negara terhadap individu.²¹

Ajaran kepastian hukum ini berasal dari ajaran yuridis-dogmatik yang didasarkan pada aliran pemikiran positifis di dunia hukum, yang cenderung melihat hukum sebagai suatu yang otonom, yang mandiri, karena bagi penganut pemikiran ini, hukum tak lain hanya kumpulan aturan. Bagi penganut aliran ini, tujuan hukum tidak lain dari sekedar terealisasi nya kepastian hukum. Kepastian hukum itu diwujudkan

²⁰ Cst Kansil, Christine, S.T Kansil, Engelen R, Palandeng dan Godlied N Mamahit, Kamus Istilah Hukum, Jakarta, 2009, Hal. 385.

²¹Riduan Syahrani, *Rangkuman Intisari Ilmu Hukum*, Citra Aditya Bakti, Bandung, 1999, Hal. 23.

oleh hukum dengan sifatnya yang hanya membuat suatu aturan hukum yang bersifat umum. Sifat umum dari aturan-aturan hukum membuktikan hukum tidak bertujuan untuk mewujudkan keadilan atau kemanfaatan, melainkan semata-mata untuk kepastian.²²

Kepastian hukum merupakan jaminan mengenai hukum yang berisi keadilan. Norma-norma yang memajukan keadilan harus sungguh-sungguh berfungsi sebagai peraturan yang ditaati. Menurut Gustav Radbruch keadilan dan kepastian hukum merupakan bagian-bagian yang tetap dari hukum. Beliau berpendapat bahwa keadilan dan kepastian hukum harus diperhatikan, kepastian hukum harus dijaga demi keamanan dan ketertiban suatu negara. Berdasarkan teori kepastian hukum dan nilai yang ingin dicapai yaitu nilai keadilan dan kebahagiaan.²³

3. Teori Perlindungan Hukum

Menurut Sajipto Rahardjo mendefinisikan perlindungan hukum adalah memberikan pengayoman kepada hak asasi manusia yang dirugikan oranglain dan perlindungan tersebut diberikan kepada masyarakat agar mereka dapat menikmati semua hak-hak yang diberikan oleh hukum.²⁴

²²Ahmad Ali, *Menguak Tabir Hukum (Suatu Kajian Filosofis dan Sosiologis)*, Gunung Agung, Jakarta, 2002, Hal. 82-83.

²³*Ibid*

²⁴ Satjipto Rahardjo, *Ilmu Hukum*, Citra Aditya Bakti, Bandung, 2000, Hal. 53.

Berkaitan dengan konsumen, berarti hukum memberikan perlindungan terhadap hak-hak pelanggan dari sesuatu yang mengakibatkan tidak terpenuhinya hak-hak tersebut. Menurut Philipus M. Hadjon, bahwa sarana perlindungan hukum ada dua macam, yaitu:

a. Sarana Perlindungan Hukum Preventif

Pada perlindungan hukum preventif ini, subyek hukum diberikan kesempatan untuk mengajukan keberatan atau pendapatnya sebelum suatu keputusan pemerintah mendapat bentuk yang definitif. Tujuannya adalah mencegah terjadinya sengketa.

Perlindungan hukum preventif sangat besar artinya bagi tindak pemerintahan yang didasarkan pada kebebasan bertindak karena dengan adanya perlindungan hukum yang preventif pemerintah terdorong untuk bersifat hati-hati dalam mengambil keputusan yang didasarkan pada diskresi. Di Indonesia belum ada pengaturan khusus mengenai perlindungan hukum preventif.

b. Sarana Perlindungan Hukum Represif

Perlindungan hukum yang represif bertujuan untuk menyelesaikan sengketa. Penanganan perlindungan hukum oleh Pengadilan Umum dan Pengadilan Administrasi di Indonesia termasuk kategori perlindungan hukum ini. Prinsip perlindungan hukum terhadap tindakan pemerintah bertumpu dan bersumber dari konsep tentang pengakuan dan perlindungan terhadap hak asasi

manusia karena menurut sejarah dari barat, lahirnya konsep-konsep tentang pengakuan dan perlindungan terhadap hak-hak asasi manusia yang diarahkan kepada pembatasan-pembatasan dan peletakan kewajiban masyarakat dan pemerintah.²⁵

G. Orisinalitas Penelitian

Berdasarkan penelusuran yang telah penulis lakukan mengenai penelitian dalam skripsi ini, terdapat penelitian terdahulu dengan perbedaan dan persamaan topik yang diteliti yaitu, sebagai berikut :

1. Skripsi oleh Nurlaeni Faizal, Ilmu Hukum Universitas Islam Negeri Walisongo Semarang Tahun 2019. Dengan judul penelitian Perlindungan Konsumen Dalam Transaksi Jual Beli *Online* di PT. *Shopee* Internasional Indonesia. Dengan rumusan masalah:
 - a. Bagaimana praktik jual beli online di PT. *Shopee* Internasional Indonesia?
 - b. Bagaimana perlindungan hukum PT. *Shopee* Internasional Indonesia terhadap jual beli jika terjadi wanprestasi yang disebabkan oleh penjual?

Penelitian tersebut berbeda dengan permasalahan yang dibahas dalam penelitian ini, dimana penulis berfokus kepada pertanggungjawaban pelaku usaha terhadap konsumen dan perlindungan hukum yang diberikan oleh Undang-Undang kepada konsumen. Apabila dikemudian hari ditemukan penelitian sama atau hampir sama baik subjek atau objeknya,

²⁵<https://www.suduthukum.com/2017/12/teori-perlindungan-hukum.html>, diakses tanggal 28 November 2022.

maka diharapkan penelitian dan tulisan ini dapat melengkapi dan mendukung penelitian yang telah ada.

2. Penelitian oleh Putri Patricia Angelina Junet Saerang, Theodorus H. W. Lumenon dan Budje Tampi, Ilmu Hukum Unsrat Tahun 2022. Dengan judul penelitian Pertanggungjawaban Pemilik *Online Shop* atas kerugian konsumen akibat kerusakan barang. Dengan rumusan masalah :

- a. Bagaimanakah pertanggungjawaban pemilik online shop atas kerugian akibat kerusakan barang yang dibeli konsumen ?
- b. Bagaimanakah ganti rugi yang diberikan kepada konsumen sebagai bentuk pertanggungjawaban pemilik *Online Shop* ?

Penelitian tersebut berbeda dengan permasalahan yang dibahas dalam penelitian ini, dimana penulis berfokus pada pertanggungjawaban pelaku usaha dan perlindungan hukum bagi konsumennya. Apabila dikemudian hari ditemukan penelitian sama atau hampir sama baik subjek atau objeknya, maka diharapkan penelitian dan tulisan ini dapat melengkapi dan mendukung penelitian yang telah ada.

H. Metode Penelitian

Untuk mengetahui dan memahami secara terperinci metode penelitian yang digunakan dalam penulisan uraian tentang metodologi dalam penelitian dan penulisan skripsi ini meliputi:

1. Tipe Penelitian

Tipe penelitian adalah yuridis normatif, dimana penelitian ini berangkat dari adanya isu hukum. Penelitian hukum adalah suatu

proses untuk menemukan aturan hukum, maupun doktrin-doktrin guna menjawab isu hukum yang dihadapi.²⁶

Penelitian hukum normatif merupakan jenis penelitian hukum yang diperoleh dari studi kepustakaan, dengan menganalisis suatu permasalahan hukum melalui peraturan perundang-undangan, literatur-literatur, dan bahan-bahan referensi lainnya.

2. Pendekatan Penelitian

Menurut Peter Mahmud Marzuki ada lima pendekatan dalam penelitian hukum, yaitu pendekatan perundang-undangan (*statue approach*), pendekatan historis (*historial approach*), pendekatan perbandingan (*comporative approach*), dan pendekatan konseptual (*conceptual approach*).²⁷

Dilihat dari kajian hukum yang diangkat dari penelitian ini, maka metode pendekatan yang digunakan penulis adalah:

- a. Pendekatan perundang-undangan (*statue approach*) dilakukan dengan menelaah semua undang-undang dan regulasi yang bersangkutan paut dengan isu hukum yang sedang dikaji.
- b. Pendekatan Konseptual (*conceptual approach*) dilakukan untuk mencari konsep-konsep yang berkaitan dengan masalah yang dikaji jika konsep tersebut tidak terdapat dalam perundang-undangan. Konsep-konsep tersebut diteliti dari pendapat para

²⁶Peter Mahmud Marzuki, *Penelitian Hukum*, Kencana Prenada Media Group, Jakarta, 2006, Hal. 95.

²⁷Peter Mahmud Marzuki, *Penelitian Hukum*, cet. 13, P.T Kharisma Putra Utama, Jakarta, 2017, Hal. 133.

ahli hukum (doktrin hukum). Pendekatan konseptual ini dimaksudkan untuk memahami secara mendalam makna atau konstruksi hukum yang ada dalam perundang-undangan.

3. Pengumpulan Bahan Hukum

Dalam penelitian ini penulis menggunakan bahan-bahan penelitian dalam menunjang penelitian hukum, yang akan dijelaskan sebagai berikut:

a. Bahan Hukum Primer

Bahan hukum primer yakni dengan mempelajari peraturan perundang-undangan yang berhubungan dengan masalah yang akan ditulis yaitu Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik, dan Kitab Undang-Undang Hukum Perdata.

b. Bahan Hukum Sekunder

Bahan hukum sekunder adalah bahan yang memberikan penjelasan mengenai bahan hukum primer, diantaranya diperoleh dengan mempelajari literatur, berupa publikasi yang bukan dokumen-dokumen resmi, meliputi buku-buku hukum, hasil penelitian, jurnal hukum, berbagai *website* alamat di internet, majalah/koran, skripsi, tesis, dan disertasi.

c. Bahan Hukum Tersier

Bahan hukum tersier yaitu berupa bahan yang memberikan defenisi, petunjuk maupun penjelasan terhadap bahan hukum primer dan sekunder, meliputi kamus umum dan kamus hukum.

4. Analisis Bahan Hukum

- a. Menilai bahan-bahan hukum yang berhubungan dengan masalah yang di teliti.
- b. Mengevaluasi perundang-undangan yang berhubungan dengan masalah yang dibahas.

I. Sistematika Penulisan

Penelitian ini memiliki sistematika penulisan yang dibagi dalam setiap bab untuk mempermudah penulisan, dimana antara bab yang satu dengan bab yang lainnya memiliki saling keterkaitan. Guna memberikan gambaran umum tentang skripsi ini maka penulis membagi empat bagian yang terdiri atas empat bab yaitu.

BAB I Pendahuluan.

Bab ini disajikan mengenai latar belakang yang merupakan dasar pemikiran yang melatar belakangi pemilihan judul, perumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, kerangka konseptual, landasan teoritis, metode penelitian dan sistematika penulisan.

BAB II Tinjauan Pustaka.

Bab ini merupakan tinjauan umum, dalam bab ini penulis menyajikan tinjauan umum tentang perlindungan hukum konsumen. Bab ini merupakan kerangka teori dari hal yang akan dibahas pada bab selanjutnya.

BAB III Pembahasan.

Bab ini merupakan pembahasan, pada bab ini penulis menguraikan Bagaimana perlindungan hukum bagi pembeli yang dirugikan online shop dan Bagaimana upaya hukum yang dapat dilakukan konsumen apabila mengalami kerugian dalam transaksi jual beli online (E-Commerce).

BAB IV Penutup.

Bab penutup, pada bab ini terdiri dari kesimpulan dan saran yang bekenaan dengan permasalahan yang ada.