

**PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN DALAM TRANSAKSI JUAL BELI
ONLINE (*E-COMMERCE*) MENURUT UNDANG-UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999
TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN**



**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar
Sarjana Hukum Pada Fakultas Hukum
Universitas Sriwijaya**

**Oleh :
M. HAFIZ NUR FAIZI
NIM : 02011181419058**

**FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS SRIWIJAYA
2018**

**LEMBAR PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN MENGIKUTI UJIAN
KOMPREHENSIF SKRIPSI**

NAMA : M. HAFIZ NUR FAIZI
NIM : 02011181419058
PROGRAM KEKHUSUSAN : HUKUM PERDATA

JUDUL
**PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN DALAM TRANSAKSI
JUAL BELI *ONLINE (E-COMMERCE)* MENURUT UNDANG-UNDANG
NOMOR 8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN**
Indralaya, 2018

Disetujui oleh :

Pembimbing Utama



Arfianna Novera S.H.,M.Hum
NIP 195711031988032001

Pembimbing Pembantu



Sri Handayani S.H.,M.Hum
NIP 197002071996032002

Ketua Bagian Hukum Perdata



Sri Turatmiyah S.H.,M.Hum
NIP 196511011992032001

HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI
UNIVERSITAS SRIWIJAYA
FAKULTAS HUKUM
INDRALAYA

Nama : Muhammad Hafiz Nur Faizi
NIM : 02011181419058
Program Studi : Ilmu Hukum
Program Kekhususan : Hukum Perdata

Judul Skripsi

**PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN
DALAM TRANSAKSI JUAL BELI *ONLINE* (*E-COMMERCE*)
MENURUT UNDANG-UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999
TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN**

Telah dan Lulus dalam Sidang Ujian Komprehensif Pada Tanggal 20 Desember 2018
dan Dinyatakan Memenuhi Syarat Memperoleh Gelar Sarjana Hukum Pada Program
Studi Ilmu Hukum Fakultas Hukum Universitas Sriwijaya

Mengesahkan,

Pembimbing Utama,



Arfianna Novera, S.H.,M.Hum.
NIP. 195711031988032001

Pembimbing Pembantu,



Sri Handayani, S.H.,M.Hum.
NIP. 197002071996032002



Mengetahui,
Dekan Fakultas Hukum
Universitas Sriwijaya


Dr. Febrin, S.H.,M.S
NIP. 196201311989031001

UNIVERSITAS SRIWIJAYA
FAKULTAS HUKUM
INDRALAYA

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama Mahasiswa : Muhammad Hafiz Nur Faizi
Nomor Induk Mahasiswa : 02011181419058
Tempat/Tanggal Lahir : Palembang/ 20 Maret 1996
Fakultas : Hukum
Strata Pendidikan : S1
Program Studi : Ilmu Hukum
Program Kekhususan : Hukum Perdata

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi ini tidak memuat bahan-bahan yang sebelumnya telah diajukan untuk memperoleh gelar di perguruan tinggi manapun tanpa mencantumkan sumbernya. Skripsi ini juga tidak memuat bahan-bahan yang sebelumnya telah dipublikasikan atau ditulis oleh siapapun tanpa mencantumkan sumbernya dalam teks.

Demikianlah pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, apabila terbukti bahwa saya telah melakukan hal-hal yang bertentangan dengan pernyataan ini, saya bersedia menanggung segala akibat yang timbul di kemudian hari sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Palembang, 13 Desember 2018



M. Hafiz Nur Faizi

02011181419058

Motto dan Persembahan

“ Sesungguhnya Allah SWT bersama dengan orang-orang yang bersabar”

Skripsi ini ku persembahkan kepada :

- Kedua Bapak dan Ibu atas kasih sayang, pengorbanan, dan setiap doa yang selalu mengiringi perjalanan hidup ku hingga akhir hayat.
- Ketiga saudara perempuanku
- Keluarga besar dan seluruh teman teman yang selalu memberikan dukungan dan semangat untuk menyelesaikan skripsi ini
- Almamaterku Fakultas Hukum Universitas Sriwijaya.

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah rabbil'alamin, segala puji syukur penulis hantarkan kepada Allah SWT, karena berkat Rahmat dan Kasih Sayang dari-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul "Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Transaksi Jual Beli Online (*E-commerce*) Menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen." Terima kasih ya Allah, karena tanpa seizin-Mu skripsi ini tidak akan selesai.

Selama penulisan skripsi ini begitu banyak hal rintangan yang menemani, namun apapun yang menyertai penulis selama menulis skripsi ini takkan menghilangkan semangat penulis untuk menyelesaikan skripsi ini. Penulisan skripsi ini dimaksudkan untuk memenuhi persyaratan memperoleh gelar Sarjana Hukum, Universitas Sriwijaya. Tetapi jauh sebelum penelitian ini berlangsung penulis memang sangat tertarik mengenai dunia jual-beli. Ditambah pada zaman yang serba mudah seperti saat ini tidak sedikit orang yang melakukan pelanggaran secara instan saja akibat perkembangan globalisasi dan teknologi saat ini. Semoga kedepannya masalah-masalah yang terjadi dalam transaksi jual beli secara online (*e-commerce*) dapat berkurang dan teratasi seiring berjalannya waktu.

Akhir kata penulis sampaikan "Kesempurnaan Hanya Milik Allah, Manusia hanyalah tempat salah dan lupa" Penulis sadar bahwa dalam penulisan ini masih banyak terdapat kekurangan dan kesalahan, namun penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat kedepannya.

Palembang, 13 Desember 2018



M. Hafiz Nur Faizi

UCAPAN TERIMA KASIH

Puji syukur penulis sampaikan kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena atas berkah dan rahmat-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini yang berjudul “Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Transaksi Jual Beli Online (*E-commerce*) Menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen” sebagai salah satu syarat dalam memperoleh gelar sarjana hukum pada Fakultas Hukum Universitas Sriwijaya.

Dalam menyusun dan menyelesaikan skripsi ini penulis tidak terlepas dari bantuan berbagai pihak. Oleh karena itu penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Bapak Prof.Dr.Ir.H. Anis Saggaff, MSCE., selaku Rektor Universitas Sriwijaya;
2. Bapak Dr. Febrian, S.H., MS., selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas Sriwijaya;
3. Ibu Sri Turatmiah, S.H., M.Hum., selaku Ketua Jurusan Hukum Perdata Fakultas Hukum Universitas Sriwijaya;
4. Ibu Arfianna Novera, S.H., M.Hum., selaku Dosen Pembimbing I yang meluangkan waktu dan pikiran untuk memberikan petunjuk, pengarahan, bimbingan, dan bantuan dalam penyusunan skripsi;
5. Ibu Sri Handayani, S.H., M.Hum., selaku Dosen Pembimbing II yang meluangkan waktu dan pikiran untuk memberikan petunjuk, pengarahan, bimbingan, dan bantuan dalam penyusunan skripsi;
6. Bapak Prof.Dr.H. Joni Emirzon, S.H., M.Hum., selaku Penasihat Akademik;
7. Semua Bapak/Ibu dosen yang telah memberikan ilmu pengetahuan selama penulis mengikuti kuliah di Fakultas Hukum Universitas Sriwijaya;
8. Seluruh staf administratif Fakultas Hukum Universitas Sriwijaya yang selama ini telah membantu penulis dalam persiapan skripsi ini;
9. Kepada Bapak Taufik Harun, Ibu Missriani, kakak Tifani Faraziska, kakak Stefina Dwi Rizki, kakak Margita Fitri Tiarani yang telah memberikan perhatian, motivasi, semangat, dan doa yang tiada terkira sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini;
10. Kepada Mia Chairani yang telah memberikan perhatian, motivasi, semangat, doa, dan yang selalu mendampingi penulis dalam menyelesaikan penyusunan skripsi ini;
11. Kepada teman-teman Dallas Basketball, Angga, Tama, Candra, Ojak, Resha, Ridwan, Deo, Afryan, Dendi, dan Eki yang telah menjadi teman yang baik dan selalu mensupport penulis untuk menyelesaikan skripsi ini;

12. Kepada Dila, Mutia, dan Dedek yang telah menjadi teman kampus dan diluar kampus yang selalu memberi semangat dan dorongan untuk penulis menyelesaikan skripsi ini;
13. Kepada teman-teman kampus di Fakultas Hukum Universitas Sriwijaya lainnya yang tidak bisa penulis tulis satu persatu yang telah memberikan dukungan, semangat, dan doa sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.

Penulis mohon maaf apabila terdapat kekeliruan dalam penulisan nama dan gelar.

Palembang, 13 Desember 2018

Penulis



M. Hafiz Nur Faizi

SUNDA

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
HALAMAN PERNYATAAN	iii
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	iv
KATA PENGANTAR	v
UCAPAN TERIMA KASIH	vi
DAFTAR ISI	viii
ABSTRAK	x
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	11
C. Tujuan Penelitian	12
D. Manfaat Penelitian	12
E. Ruang Lingkup Penelitian	13
F. Kerangka Teori	13
G. Metode Penelitian	15
1. Jenis Penelitian	15
2. Pendekatan Penelitian	16
3. Jenis dan Sumber Bahan Hukum	16
4. Teknik Pengumpulan Bahan Hukum	18
5. Teknik Analisis Bahan Hukum	18
6. Teknik Penarikan Kesimpulan	18

BAB II TINJAUAN PUSTAKA	20
TINJAUAN UMUM PERLINDUNGAN HUKUM	20
1. Pengertian Perlindungan Hukum	20
2. Jenis Perlindungan Hukum	21
TINJAUAN UMUM PERLINDUNGAN KONSUMEN	23
1. Sejarah Perlindungan Konsumen di Indonesia	23
2. Pengertian Perlindungan Konsumen	24
3. Asas dan Tujuan Perlindungan Konsumen	27
TINJAUAN UMUM KONSUMEN DAN PELAKU USAHA	30
1. Pengertian Konsumen	30
2. Hak dan Kewajiban Konsumen	32
3. Pengertian Pelaku Usaha	33
4. Hak dan Kewajiban Pelaku Usaha	35
TINJAUAN UMUM <i>E-COMMERCE</i>	37
1. Pengertian <i>E-Commerce</i>	37
2. Istilah-Istilah dalam <i>E-Commerce</i>	40
3. Jenis-Jenis Transaksi dalam <i>E-Commerce</i>	41
BAB III PEMBAHASAN	45
1. Perlindungan hukum terhadap konsumen dalam transaksi jual beli online (<i>e-commerce</i>) menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang PerlindunganKonsumen	45
2. Upaya yang dapat dilakukan konsumen apabila mengalami kerugian dalam transaksi jual beli online (<i>e-commerce</i>)	65
BAB IV PENUTUP	85
A. Kesimpulan	85

B. Saran
.....86

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

ABSTRAK

**JUDUL SKRIPSI : Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Transaksi
Jual Beli Online (E-Commerce) Menurut Undang-Undang
Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen**

NAMA : Muhammad Hafiz
NIM : 02011181419058

Skripsi ini dilatarbelakangi oleh masih banyaknya terjadi kasus pelanggaran-pelanggaran hak konsumen oleh para pelaku usaha dalam transaksi jual beli secara online (*e-commerce*), padahal dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen dengan jelas telah mengatur mengenai masing-masing hak dan kewajiban konsumen dan pelaku usaha. Penelitian ini bersifat normatif. Hasil dari penelitian menunjukkan bahwa perlindungan hukum terhadap konsumen telah diatur oleh Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen yaitu dengan melindungi hak-hak dari konsumen agar tidak dilanggar oleh pelaku usaha dalam melakukan transaksi jual beli secara online (*e-commerce*). Perlindungan terhadap hak-hak konsumen tersebut bertujuan untuk mencegah timbulnya kerugian terhadap konsumen dalam transaksi jual beli online (*e-commerce*). Apabila konsumen mengalami kerugian yang disebabkan oleh pelaku usaha, merupakan kewajiban pelaku usaha untuk memberikan tanggung jawab dengan memberikan ganti rugi kepada konsumen dalam bentuk pengembalian uang, pengembalian barang, perawatan kesehatan, dan pemberian santunan. Konsumen juga diharapkan dapat lebih bijak dan berhati-hati dalam melakukan transaksi jual beli secara online (*e-commerce*) agar terhindar dari pelanggaran hak-haknya sehingga tidak mengalami kerugian.

Kata Kunci : Perlindungan Konsumen, Jual Beli, Jual Beli Online (E-Commerce), E-Commerce

Mengetahui,

Pembimbing Utama,



Arfianna Novera S.H., M.Hum.
NIP 195711031988032001

Pembimbing Pembantu,



Sri Handayani S.H., M.Hum.
NIP 197002071996032002

Mengetahui,
Ketua Bagian Hukum Perdata



Sri Turatmiah S.H., M.Hum.
NIP 196511011992032001

x

BAB I

PENDAHULUAN

A. LATAR BELAKANG

Dalam kehidupan sehari-hari, manusia tidak bisa dilepaskan dari transaksi jual beli untuk memenuhi kebutuhan hidupnya sehari-hari. Baik itu jual beli sandang, pangan, maupun papan. Pada umumnya, transaksi jual beli dilakukan di suatu tempat tertentu oleh pihak penjual dan pihak pembeli sehingga pengalihan hak milik dan penyerahan (*levering*) dari objek yang diperjualbelikan tersebut dilakukan secara langsung.

Menurut Wirjono Prodjodikoro, Jual Beli adalah suatu persetujuan dimana suatu pihak mengikatkan diri untuk wajib meyerahkan suatu barang dan pihak lain wajib membayar harga, yang dimufakati mereka berdua.¹

Pengertian jual beli menurut KUHPerdota Pasal 1457 adalah “suatu perjanjian dengan mana pihak yang satu mengikatkan dirinya untuk menyerahkan suatu benda dan pihak lain membayar harga yang telah dijanjikan.”

Dalam Pasal 1458 KUHPerdota, jual beli itu dianggap telah terjadi antara kedua belah pihak seketika setelahnya pihak-pihak ini telah mencapai kata

¹ Wirjono Prodjodikoro, *Hukum Perdata Tentang Persetujuan-Persetujuan Khusus*, Sumur,Bandung, 1997, hlm., 17

sepakat (*consensus*) tentang benda tersebut dan harganya meskipun benda tersebut belum diserahkan maupun harganya belum dibayar. Tujuan dilakukannya suatu proses jual beli adalah untuk mengalihkan hak milik atas kebendaan yang dijual.

Membahas mengenai transaksi jual beli, tidak terlepas dari konsep perjanjian secara mendasar.

Menurut Wirjono Prodjodikoro, perjanjian adalah sebagai suatu perhubungan hukum mengenai harta benda antar dua pihak, dalam mana suatu pihak berjanji atau dianggap berjanji untuk melakukan suatu hal atau untuk tidak melakukan suatu hal, sedang pihak lain berhak menuntut pelaksanaan janji itu.²

Sebagaimana termuat dalam Pasal 1313 KUHPerduta yang menegaskan bahwa perjanjian adalah suatu perbuatan dengan mana satu orang atau lebih mengikatkan dirinya terhadap satu orang lain atau lebih. Ketentuan yang mengatur tentang perjanjian terdapat dalam buku III KUHPerduta yang memiliki sifat terbuka yang artinya ketentuan-ketentuannya dapat dikesampingkan.

Pasal 1320 KUHPerduta menentukan adanya 4 (empat) syarat sahnya suatu perjanjian, yakni, Pertama, Adanya kata sepakat bagi mereka yang mengikatkan dirinya; Kedua, Kecakapan para pihak untuk membuat suatu perikatan; Ketiga, Suatu hal tertentu; dan Keempat, Suatu sebab (*causa*) yang halal.³

² Wirjono Prodjodikoro, *Azaz-azaz Hukum Perjanjian*, CV. Mandar Maju, Bandung, 2000, hlm.4

³ Retna Gumanti, *Syarat Sahnya Perjanjian (ditinjau dari KUHPerduta)*, diakses pada 9 April 2018, <http://ejournal.ung.ac.id/index.php/JPI/article/view/900/840>

Dalam syarat sah perjanjian ini terbagi menjadi dua sifat yaitu subjektif dan objektif. Adanya kata sepakat bagi mereka yang mengikatkan dirinya dan kecapakan para pihak untuk membuat suatu perikatan merupakan syarat yang bersifat subjektif sehingga apabila terdapat salah satu syarat yang tidak terpenuhi maka perjanjian tersebut dapat dimintakan pembatalan, namun apabila tidak dimintakan pembatalan oleh para pihak berarti perjanjian tersebut masih tetap berlaku. Lalu, suatu hal tertentu dan suatu sebab (*causa*) yang halal merupakan syarat yang bersifat objektif sehingga apabila salah satu syarat tersebut tidak terpenuhi maka perjanjian tersebut batal demi hukum atau perjanjian tersebut tidak pernah dianggap ada sejak dibuatnya perjanjian tersebut.⁴

Seiring perkembangan zaman dan teknologi di dunia, khususnya di Indonesia. Pola transaksi jual beli ikut mengalami perkembangan, di zaman sekarang transaksi jual beli tidak lagi mengharuskan untuk dilakukan secara langsung (konvensional) tetapi juga dapat dilakukan secara online atau melalui transaksi elektronik.

Pada Pasal 1 butir 2 Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik mendefinisikan transaksi elektronik adalah perbuatan hukum yang dilakukan dengan menggunakan komputer, jaringan komputer, dan/atau media elektronik lainnya.

⁴ *Ibid.*

Karena berkembangnya pola jual beli dengan transaksi elektronik ini lah yang menjadi salah satu faktor semakin berkembangnya situs-situs jual beli online dan toko-toko online di Indonesia.

Perkembangan toko online di Indonesia baru mulai populer di tahun 2006. pada akhir tahun 2008 jumlah toko online di Indonesia meningkat puluhan bahkan hingga ratusan persen dari tahun sebelumnya. Faktor pendukungnya adalah semakin banyaknya pengguna internet di Indonesia, yang tadinya hanya sekitar 2.000.000 orang pada tahun 2000 menjadi 25.000.000 pengguna pada tahun 2008. (internetworldstat.com ,data hingga juni 2008).⁵

Faktor kedua yang menyebabkan hal tersebut, karena semakin mudah dan murah nya koneksi internet Indonesia, ketiga semakin banyak pendidikan dan pelatihan pembuatan toko online dengan harga sangat terjangkau.

Perkembangan online shopping atau belanja online kini semakin ramai dengan berbagai jenis produk mulai dari fashion, makanan, keperluan rumah tangga, sampai gadget dll. Saat ini diperkirakan jumlah toko online di Indonesia telah berjumlah ratusan.⁶

Salah satu situs jual beli online yang ada di Indonesia adalah Lazada Indonesia. Lazada diluncurkan pada bulan Maret 2012 dan berkembang pesat hingga saat ini. Lazada Indonesia merupakan salah satu bagian dari jaringan *retail online* Lazada Group yang beroperasi di enam negara di Asia Tenggara,

⁵ Doni Nurdiansyah, *Sejarah Lahirnya Toko Online*, diakses pada 9 April 2018, <https://www.serupedia.com/2017/04/sejarah-lahirnya-toko-online.html>

⁶ *Ibid.*

yang terdiri dari Lazada Indonesia, Lazada Malaysia, Lazada Thailand, Lazada Vietnam, Lazada Singapore, dan Lazada Filipina dengan total pengguna 550 juta pengguna dari total keseluruhan enam negara tersebut.⁷

Lazada merupakan perusahaan yang bergerak di bidang layanan jual beli Online dan ritel *e-commerce*, hasil pengembangan dari perusahaan inkubator teknologi internet asal Jerman yaitu *Rocket Internet*. *Rocket Internet* juga telah sukses menciptakan berbagai perusahaan-perusahaan yang inovatif dan kreatif di berbagai belahan dunia yang berkantor pusat di Berlin, Jerman. Proyek yang dimiliki *Rocket Internet* lainnya di Indonesia antara lain Zalora, Foodpanda, Traveloka. Pada tahap awal pengembangannya *Rocket Internet* banyak membantu mulai dari merekrut tenaga ahli, menyuntikkan dana, dan mengimplementasikan *platform* teknologinya. Namun setelah Lazada mampu berkembang secara mandiri, *Rocket Internet* tidak lagi banyak terlibat dalam kegiatan operasionalnya. Pada saat ini *Rocket Internet* lebih berperan dari segi investasi dan pendanaannya. Selain *Rocket Internet*, Lazada juga mendapatkan suntikan dana dari beberapa investor besar seperti ; *JP Morgan, Tesco, Temasek Holdings, Summit Partners, Investment AB Kinnevik, Access Industries*, dan *Verinvest* dengan total pendanaan sekitar \$ 520 milyar.⁸

⁷ Azmi, Ulil. “*Profil Perusahaan Lazada Indonesia*”. diakses pada 6 Februari 2018. <https://www.google.com.hk/amp/s/amp.kaskus.co.id/thread/565f31b35a5163132e8b4567/profil-perusahaan-lazada-indonesia>.

⁸ *Ibid*

Namun, dengan berkembangnya situs-situs dan toko-toko *online*, serta berubahnya pola transaksi jual beli di Indonesia, menimbulkan suatu masalah baru yaitu adanya para konsumen yang hak-haknya dilanggar oleh para pelaku usaha dalam transaksi jual beli online (*e-commerce*).

Dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen pada Pasal 1 butir 2 mendefinisikan konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan.

Dan pada Pasal 1 butir 3 mendefinisikan 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 Republik Indonesia, baik sendiri maupun bersama-sama melalui perjanjian menyelenggarakan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi.

Lalu, pada Pasal 4 Undang-Undang Perlindungan Konsumen menjelaskan hak-hak konsumen, yaitu :

- a. Hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa;

- b. Hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan;
- c. Hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa;
- d. Hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan;
- e. Hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut;
- f. Hak untuk mendapat pembinaan dan pendidikan konsumen;
- g. Hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
- h. Hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi, dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya;
- i. Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.

Kasus terjadinya pelanggaran hak konsumen dialami oleh seorang konsumen yang menceritakan pengalamannya buruknya berbelanja di situs Lazada Indonesia. Konsumen ini menceritakan pengalamannya tersebut di forum Kaskus dengan Username ID : Balmung9. Konsumen ini berdomisili di Jakarta Barat.

Pada tanggal 2 Februari 2015 dia memesan sebuah *earphone* dari Lazada Indonesia dari seller dengan nama id iCuans karena rating seller tersebut cukup tinggi sehingga membuat konsumen Balmung9 ini percaya untuk membeli barang dari seller iCuans. Pada tanggal 4 februari, *update* dari Lazada Indonesia mengatakan bahwa barang pesanan konsumen Balmung9 telah dikirim oleh *seller* lewat ekspedisi JNE. Setelah berselang satu hari, konsumen Balmung9 mengecek nomor resi barang pesannya di website resmi JNE. Namun data barangnya tidak ditemukan. Setelah satu minggu, barang pesanan konsumen Balmung9 tak kunjung juga datang yang seharusnya barang tersebut sampai hanya dalam waktu beberapa hari saja. Konsumen Balmung9 pun mulai menghubungi Lazada lewat *livechat*, telepon, dan *email* untuk meminta agar pihak Lazada mengecek kembali status barang pesannya tersebut. Namun tidak kunjung mendapatkan konfirmasi dari pihak Lazada Indonesia. Setelah beberapa minggu lewat, barang pesanan konsumen Balmung9 tetap tidak kunjung datang, sehingga konsumen Balmung9 kembali menghubungi pihak Lazada Indonesia untuk meminta kontak seller iCuans tersebut. Tetapi dari pihak Lazada Indoneisa mengatakan bahwa mereka tidak memiliki data *seller* tersebut. Akhirnya pada tanggal 24 Februari, konsumen Balmung9 meminta *refund* kepada pihak Lazada Indonesia atas barang pesannya yang tidak datang sama sekali.⁹

⁹ Balmung9. “Kasus Penipuan Lazada oleh Seller dengan Id ICuans”. diakses pada 6 Februari 2018. <https://m.kaskus.co.id/thread/54ec6b30128b4622088b456f/kasus-penipuan-lazada-oleh-seller-dengan-id--icuars/1>.

Lalu kasus pelanggaran hak konsumen dalam transaksi jual beli *online* lainnya dialami oleh konsumen bernama Danis Darusman. Danis mendapatkan sabun setelah sebelumnya memesan Iphone 6 Plus melalui situs Lazada. Di akun Twitternya, @danisdarusman , Danis menuliskan adanya kesalahan dalam pengiriman barang yang dipesannya di situs belanja tersebut. Awalnya, Danis berniat membeli Iphone 6 Plus. Namun alangkah kagetnya dia saat barang yang diterima merupakan sabun batangan. “Beli iphone 6+ nyampinya sabun nuvo! Hanya di @LazadaID BURUAN GUYS!!! Buruan bangkrut maksudnya lo,” tulis Danis, Senin (29/6/2015).

Tak hanya via Twitter, untuk membuktikan kebenaran keluhannya, Danis pun memposting video *unboxing* kotak kemasan Iphone 6 Plus dari Lazada yang berisi sabun batangan.

Tidak lama kemudian, pihak situs belanja online Lazada langsung mengklarifikasi pesanan Danis dan telah menghubunginya. “Saat ini kita dalam investigasi orderan beliau. Setelah kita tahu lebih lanjut kejadiannya, kita akan konfirmasi lebih lanjut dengan beliau,” kata PR Manager, Tania Amalia seperti dilansir *Liputan6*. Dengan kondisi yang sekarang, Tania menegaskan masalah ini akan segera diselesaikan dan pihaknya sejauh ini masih dalam proses penyelidikan.¹⁰

¹⁰<https://m.solopos.com/2015/07/01/dugaan-penipuan-online-beli-iphone-di-lazada-pria-ini-malah-dapat-sabun-619862>. (diakses pada 6 Februari 2018)

Berdasarkan dua kasus diatas, kita dapat melihat bahwa pada dasarnya, posisi/kedudukan konsumen lebih lemah daripada pelaku usaha yang seringkali menjadi penyebab dilanggarnya hak-hak konsumen oleh pelaku usaha. Dalam Abdul Halim Barkatullah, David Oughton dan Jhon Lowry memberikan pendapat bahwa posisi konsumen yang lemah ini dapat didasarkan pada beberapa argumentasi yaitu: ¹¹

1. Dalam masyarakat modern, pelaku usaha menawarkan berbagai jenis produk baru hasil kemajuan teknologi dan manajemen. Barang-barang tersebut diproduksi secara massal.
2. Terdapat perubahan-perubahan mendasar dalam pasar konsumen, dimana konsumen sering tidak memiliki posisi tawar untuk melakukan evaluasi yang memadai terhadap produksi barang dan/atau jasa yang diterimanya. Konsumen hampir-hampir tidak dapat diharapkan memahami sepenuhnya penggunaan produk-produk canggih yang tersedia.
3. Metode periklanan modern melakukan disinformasi kepada konsumen dari pada memberikan informasi secara objektif.
4. Pada dasarnya konsumen berada dalam posisi tawar yang tidak seimbang, karena kesulitan-kesulitan dalam memperoleh informasi yang memadai.
5. Gagasan paternalism melatar belakangi lahirnya undang-undang perlindungan konsumen hukum bagi konsumen, dimana terdapat rasa tidak percaya terhadap kemampuan konsumen melindungi diri sendiri akibat risiko keuangan yang dapat diperkirakan atau risiko kerugian fisik.

Apabila kasus-kasus pelanggaran hak-hak konsumen ini tetap terjadi, dapat mengganggu perkembangan pola transaksi jual beli online di indonesia dan

11 Abdul Halim Barkatullah, *Hak-Hak Konsumen*, Bandung, Nusa Media, 2010, hlm.9.

menimbulkan kekhawatiran konsumen untuk berbelanja secara online atau melalui transaksi elektronik. Oleh sebab itu, konsumen membutuhkan perlindungan hukum untuk menjamin adanya kepastian hukum dalam melakukan transaksi jual beli secara *online* sehingga tidak merugikan pihak konsumen.

Berdasarkan uraian diatas, penulis ingin mengadakan penelitian yang berjudul **“PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN DALAM TRANSAKSI JUAL BELI *ONLINE* (*E-COMMERCE*) MENURUT UNDANG-UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN.”**

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan pada uraian pada latar belakang di atas,dapat ditarik beberapa permasalahan yaitu:

1. Bagaimana perlindungan hukum terhadap konsumen dalam transaksi jual beli online (*e-commerce*) di situs jual beli online resmi menurut Undang-Undang No.8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen ?
2. Bagaimana upaya hukum yang dapat dilakukan konsumen apabila mengalami kerugian dalam transaksi jual beli online (*e-commerce*) ?

C. Tujuan Penelitian

Setiap penelitian dalam penulisan ilmiah pasti mempunyai tujuan yang ingin dicapai,demikian halnya dalam penulisan skripsi ini,dan tujuan dalam penulisan skripsi ini adalah untuk :

1. Untuk mengetahui bentuk perlindungan hukum terhadap konsumen dalam transaksi Jual Beli *Online (e-commerce)* di situs jual beli online resmi menurut Undang- Undang No. 8 Tahun 1999 tentang perlindungan Konsumen.
2. Untuk mengetahui upaya hukum yang dapat dilakukan konsumen untuk penyelesaian sengketa dalam transaksi jual beli *online (e-commerce)*

D. Manfaat Penelitian

1. Secara teoritis dapat menambah sumbangsih ilmu pengetahuan di bidang hukum perdata. Penulis berharap penelitian ini dapat memberikan gambaran secara jelas mengenai bagaimana perlindungan hukum terhadap konsumen dalam transaksi Jual Beli *Online (e-commerce)*.
2. Secara praktis diharapkan dapat memberikan jawaban atas permasalahan yang diteliti dalam hal ini permasalahan yang dihadapi para konsumen transaksi Jual Beli *Online* dan sebagai masukan bagi pemerintah untuk menyelesaikan permasalahan ini baik melalui pengadilan maupun lembaga diluar pengadilan.

E. Ruang Lingkup Penelitian

Agar pembahasan tidak menyimpang dari permasalahan yang dibahas dalam skripsi ini dan sesuai dengan judul penulisan yaitu perlindungan hukum terhadap konsumen dalam transaksi jual beli *online (e-commerce)* menurut Undang-

Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Maka penulis membatasi ruang lingkup pembahasan dengan menjelaskan tentang perlindungan terhadap konsumen dalam transaksi jual beli *online (e-commerce)*.

F. Kerangka Teori

1. Teori Perlindungan Hukum

Teori perlindungan hukum terdiri dari teori preventif dan teori represif. Menurut pendapat Philipus M. Hadjon bahwa perlindungan hukum bagi rakyat sebagai tindakan pemerintah yang bersifat preventif dan represif. Perlindungan hukum yang preventif bertujuan untuk mencegah terjadinya sengketa yang mengarahkan tindakan pemerintah bersikap hati-hati dalam pengambilan keputusan berdasarkan diskresi, dan perlindungan yang represif bertujuan untuk menyelesaikan terjadinya sengketa termasuk penanganannya di lembaga peradilan.¹²

Perlindungan hukum bagi rakyat meliputi dua hal, yakni :

1. Perlindungan hukum preventif, yakni bentuk perlindungan hukum dimana kepala rakyat diberi kesempatan untuk mengajukan keberatan atau pendapat sebelum suatu keputusan pemerintah mendapat bentuk yang definitif.
2. Perlindungan hukum represif, yakni bentuk perlindungan hukum dimana lebih ditujukan dalam penyelesaian sengketa.¹³

¹² Philipus M. Hadjon, *Perlindungan Hukum Bagi Rakyat Indonesia*, Surabaya: PT. Bina Ilmu, 1987. Hlm.29.

¹³ Sudikno Mertokusumo, *Penemuan Hukum*, Bandung: Citra Aditya Bakti, 2009, hlm.41.

Di dalam penelitian yang penulis buat sehubungan dengan perlindungan hukum preventif para konsumen jual beli *online* dapat mengajukan pendapat atas penyalahgunaan haknya, untuk selanjutnya agar pemerintah dapat mendeteksi terjadinya pelanggaran hak-hak konsumen melalui transaksi jual beli secara *online* di tengah masyarakat. Hal ini ditujukan agar para konsumen jual beli *online* yang hak-nya dilanggar dapat segera mengajukan keberatan.

Sedangkan untuk perlindungan hukum represif ditujukan kepada para konsumen yang melakukan transaksi jual beli secara *online* untuk dapat melaporkan kasus terjadinya pelanggaran hak-hak nya kepada pihak berwajib untuk diberikan kemudahan agar proses yang di hadapi tidak berbelit-belit, secara mudah, dan dengan biaya yang murah.

2. Teori Penyelesaian Sengketa

Teori ini dikemukakan oleh Dean G Pruitt dan Jeffrey Z. Rubin, kedua ahli ini mengemukakan sebuah teori strategi penyelesaian sengketa/konflik. Ada lima strategi dalam menyelesaikan sengketa/konflik yaitu :¹⁴

1. *Contending* (bertanding), yaitu mencoba menerapkan suatu model yang lebih disukai oleh salah satu pihak dan pihak lainnya;
2. *Yielding* (mengalah), yaitu menurut aspirasi sendiri;
3. *Problem Solving* (pemecahan masalah), yaitu mencari alternatif yang memuaskan aspirasi kedua belah pihak. Adapun dengan cara:

¹⁴ Salim HS, *Perkembangan Teori Dalam Ilmu Hukum*, Rajawali Pers, Jakarta, cetakan I, 2010, hlm 95.

a. Diluar pengadilan (non-litigasi) seperti :

Perdamaian secara Kekeluargaan, Perundingan, Mediasi, Arbitrase;

b. Peradilan (*adjudication*) atau litigasi

4. *With Drawing* (menarik diri), yaitu memilih meninggalkan situasi konflik;

5. *Inaction* (diam), yaitu tidak melakukan apa-apa.

G. Metode Penelitian

1. Jenis Penelitian

Metode penelitian yang digunakan penulis adalah dengan studi pustaka yang menggunakan jenis yuridis normatif. Penelitian dengan yuridis normatif artinya permasalahan yang ada diteliti berdasarkan peraturan perundang-undangan yang ada dan literatur-literatur yang ada kaitannya dengan permasalahan.¹⁵

2. Pendekatan Penelitian

Dalam penulisan ini terdapat beberapa pendekatan merupakan pendekatan perundang-undangan (*Statue Approach*) yaitu penelitian terhadap produk-produk hukum,yaitu dengan menggunakan Kitab Undang-Undang Hukum Perdata, Undang-Undang No.8 Tahun 1999 tentang

¹⁵ Roni Hanitjo Soemitro, *Metodologi Penelitian Hukum dan Jarimetri*, Jakarta, Cet IV, Ghalia Indonesia, 1990, hlm. 11.

Perlindungan Konsumen dan Undang-Undang No.19 Tahun 2016 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang No.11 Tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik. Pendekatan ini dilakukan untuk menelaah undang-undang maupun regulasi yang berkaitan dengan penelitian yang akan diteliti.

16

3. Jenis dan Sumber Bahan Hukum

Dalam rangka penulisan skripsi ini, penulis melakukan penelitian kepustakaan (*library research*). Dalam hal ini penulis meneliti data sekunder sebagai data pokok. Dengan cara menelusuri bahan-bahan hukum yang terdiri dari:

- a. Bahan hukum primer , yaitu bahan-bahan yang bersifat normatif yang digunakan untuk mengkaji persoalan hukum mengenai Perlindungan Hukum terhadap Konsumen dalam Transaksi Jual Beli *Online* (*e-commerce*) menurut Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Pelindungan Konsumen, bahan hukum ini berupa :
 1. Undang-Undang Dasar 1945
 2. Kitab Undang-Undang Hukum Perdata
 3. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 No. 42 Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia No. 3821

4. Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 No. 58 Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia No. 4843
 5. Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2014 Tentang Perdagangan Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 No. 45 Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia No. 5512
- b. Bahan hukum sekunder, yaitu bahan hukum yang memberikan penjelasan mengenai kedudukan dari bahan hukum primer yang meliputi Literatur, hasil penelitian karya ilmiah, artikel dan hasil seminar dan pertemuan ilmiah lainnya serta ketentuan-ketentuan lain yang memiliki keterkaitan langsung dan relevan dengan objek kajian penelitian.
- c. Bahan hukum tersier, yaitu bahan hukum penunjang yang memberikan petunjuk dan penjelasan terhadap bahan hukum primer dan sekunder, bahan hukum ini meliputi kamus hukum, ensiklopedia, majalah, koran, dan jurnal ilmiah yang akan relevan dengan penelitian ini.

4. Teknik Pengumpulan Bahan Hukum

Penulisan ini dilakukan dengan studi pustaka yaitu dengan cara membaca dan mencermati buku- buku yang berkaitan dengan permasalahan dan memperajari literatur-literatur lainnya yang kemudian berdasarkan studi pustaka tersebut selanjutnya diolah dan dirumuskan secara sistematis sesuai dengan masing-masing pokok dan materi bahasannya.

5. Teknik Analisis Bahan Hukum

Pengolahan data menggunakan metode deskriptif analisis artinya data yang diperoleh berdasarkan kenyataan kemudian dikaitkan dengan penerapan peraturan perundang-undangan yang berlaku, dibahas, dianalisa, kemudian ditarik kesimpulan yang akhirnya digunakan untuk menjawab permasalahan yang ada.

6. Teknik Penarikan Kesimpulan

Untuk menarik kesimpulan data yang diperoleh dari penelitian baik primer maupun sekunder dihubungkan secara sistematis guna menjawab permasalahan dalam skripsi ini. Sementara, kesimpulan guna menjawab permasalahan yang diteliti dilakukan metode induktif. Metode induktif digunakan untuk penarikan kesimpulan dari kasus-kasus individual nyata menjadi kesimpulan umum.

DAFTAR PUSTAKA

A. BUKU-BUKU

- Abdul Halim Barkatullah, 2010, *Hak-Hak Konsumen*, Bandung, Nusa Media
- Ahmadi Miru, 2000, *Prinsip-Prinsip Perlindungan Hukum Bagi Konsumen di Indonesia*, Surabaya, Disertasi Program Pascasarjana Universitas Airlangga
- Ahmadi Miru, Sutarman Yodo, 2014, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta, Rajawali Pers
- Az Nasution, 2011, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta, Diadit Media
- Az Nasution, 1995, *Konsumen dan Hukum: Tinjauan Sosial, Ekonomi, dan Hukum pada Perlindungan Konsumen Indonesia*, Jakarta, Pustaka Sinar Harapan
- CST Kansil, 1999, *Pengantar Hukum dan Tata Hukum di Indonesia*, Jakarta, Balai Pustaka
- CTS Kristiyanti, 2014, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta, Sinar Grafika
- Janus Sidabalok, 2014, *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*, Bandung, PT Citra Aditya Bakti
- Maryam Darus Badruzaman, Sutan Reny Sjahdeni, Heru Soeprapto, Faturahman Djamil, Taryana Soenandar, 2001, *Kompilasi Hukum Perikatan*, Jakarta, Citra Aditya Bakti
- Peter Mahmud Marzuki, 2007, *Penelitian Hukum*, Jakarta: Prenada Media Group
- Philipus M. Hadjon, 1987, *Perlindungan Hukum Bagi Rakyat Indonesia*, Surabaya, PT. Bina Ilmu
- Praditya, 2008, *Penyelesaian Sengketa Konsumen*, Garuda
- Purwahid Patrik, 1994, *Dasar-Dasar Hukum Perikatan*, Bandung, Mandar Maju
- Riyeke Ustadianto, 2001, *Framework E-Commerce*, Yogyakarta, Penerbit Andi
- Roni Hanitijo Soemitro, 1990, *Metodologi Penelitian Hukum dan Jarimetri*, Jakarta, Cet IV, Ghalia Indonesia
- Salim HS, 2010, *Perkembangan Teori Dalam Ilmu Hukum*, Rajawali Pers, Jakarta, cetakan I
- Soetjipto Rahardjo, 1983, *Permasalahan Hukum di Indonesia*, Alumni, Bandung
- Sudikno Mertokusumo, 1998, *Hukum Acara Perdata Indonesia*, Yogyakarta, Liberty
- , 2009, *Penemuan Hukum*, Bandung: Citra Aditya Bakti
- Syahrin M Alvi, 2017, *Konsep Teoritis Penyelesaian Sengketa Hukum E-Commerce*, Banten, Mahara Publishing
- Tim Penyusun Kamus Pusat Pembinaan dan Pengembangan Bahasa, 1990, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, Jakarta, Balai Pustaka
- Tim Pustaka Phoenix, 2009, *Kamus Besar Bahasa Indonesia (Edisi Baru)*, Jakarta, PT Media Pustaka Phoenix
- Wirjono Prodjodikoro, 1997, *Hukum Perdata Tentang Persetujuan-Persetujuan Khusus*, Sumur, Bandung
- , 2000, *Azaz-azaz Hukum Perjanjian*, CV. Mandar Maju, Bandung

Zulham, 2013, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta, Kencana Prenada Media Group

B. PERATURAN PERUNDANG-UNDANGAN

Undang-Undang Dasar 1945

Kitab Undang-Undang Hukum Perdata

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 No. 42, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia No. 3821

Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 No. 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia No. 4843

Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2014 Tentang Perdagangan Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 No. 45, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia No. 5512

C. INTERNET

Azmi, Ulil. “*Profil Perusahaan Lazada Indonesia*”. 6 Februari 2018. <https://www.google.com.hk/amp/s/amp.kaskus.co.id/thread/565f31b35a5163132e8b4567/profil-perusahaan-lazada-indonesia>.

Bachtiar, *Makalah E-Commerce*, diakses pada 8 Agustus 2018, <https://bachtiar125wordpress.com/makalah-e-commrece/>

Balmung9. “*Kasus Penipuan Lazada oleh Seller dengan Id ICuans*”. 6 Februari 2018. <https://m.kaskus.co.id/thread/54ec6b30128b4622088b456f/kasus-penipuan-lazada-oleh-seller-dengan-id-icuans/1>.

Doni Nurdiansyah, *Sejarah Lahirnya Toko Online*, diakses pada 9 April 2016, <https://www.serupedia.com/2017/04/sejarah-lahirnya-toko-online.html>

<https://m.solopos.com/2015/07/01/dugaan-penipuan-online-beli-iphone-di-lazada-pria-in-i-malah-dapat-sabun-619862>. (diakses pada 6 Februari 2018)

<https://www.suduthukum.com/2017/04/perjanjian-jual-beli-online.html?m=1> (diakses pada 24 september 2018)

D. JURNAL

Retna Gumanti, *Syarat Sahnya Perjanjian (ditinjau dari KUHPPerdata)*, diakses pada 9 April 2018, <http://ejurnal.ung.ac.id/index.php/JPI/article/view/900/840>