TANGGUNG JAWAB PELAKU USAHA *ONLINE SHOP* TERHADAP KERUGIAN YANG DIDERITA OLEH KONSUMEN MENURUT UNDANG-UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN

SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan

Memperoleh Gelar Sarjana Hukum Pada Program Studi Ilmu Hukum

Fakultas Hukum Universitas Sriwijaya

OLEH :

VIVI M. SIBAGARIANG

02121001044

UNIVERSITAS SRIWIJAYA

FAKULTAS HUKUM

INDRALAYA

2016

UNIVERSITAS SRIWIJAYA

FAKULTAS HUKUM

KAMPUS INDRALAYA

Nama	**: Vivi M. Sibagariang**
NIM	**: 02121001044**
Program Kekhususan	**: Studi Hukum dan Bisnis**

JUDUL

TANGGUNG JAWAB PELAKU USAHA *ONLINE SHOP* TERHADAP KERUGIAN YANG DIDERITA OLEH KONSUMEN MENURUT UNDANG-UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN

Secara Substansi telah disetujui dan dipertahankan dalam Ujian Komprehensif

Indralaya, September 2016

Pembimbing Utama

Muhammad Rasyid,SH.,MHum

NIP.196404141990011001

Pembimbing Pembantu

Arfianna Novera,SH.,MHum

NIP.195711031988032001

Dekan

Dr. Febrian,SH.,MS

NIP.196201311989030 01

UNIVERSITAS SRIWIJAYA

FAKULTAS HUKUM

KAMPUS INDRALAYA

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama Mahasiswa	: Vivi M. Sibagariang
NIM	: 02121001044
Tempat/Tanggal Lahir	: Mela, 3 Februari 1994
Fakultas	: Hukum
Strata Pendidikan	: S1
Program Studi	: Ilmu Hukum
Program Kekhususan	: Studi Hukum dan Bisnis

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi ini tidak memuat bahan-bahan yang sebelumnya telah diajukan untuk memperoleh gelar di Perguruan Tinggi manapun tanpa mencantumkan sumbernya dalam teks.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya. Apabila terbukti saya telah melakukan hal-hal yang bertentangan dengan pernyataan ini, saya bersedia menanggung segala akibat yang timbul dikemudian hari sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Indralaya, September 2016

METERAI TEMPEL
TGL. 20
C1E38AEF085496937
6000
ENAM RIBU RUPIAH

Vivi M. Sibagariang

KUTIPAN INSPIRATIF

I'am not lucky. I'am blessed

(James 1:17)

Sebab itu janganlah kamu kuatir akan hari esok, karena hari esok mempunyai kesusahannya sendiri. Kesusahan untuk sehari cukuplah untuk sehari.

(Matius 6:34)

Tidak ada gembok yang tidak punya kunci. Tidak ada masalah yang tidak punya solusi.

(Mama)

Skripsi ini saya persembahkan kepada :

- Tuhan Yesus Kristus
- Kedua Orangtua
    - Almarhum M. Sibagariang
    - M. Simamora
- Keluarga Besar Sibagariang dan Simamora
- Sahabat-sahabat
- Guru-guru
- Almamater

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur kehadirat Tuhan Yang Maha Esa yang selalu mencurahan kasih karunia sehigga Penulis dapat menyelesaikan skripi ini dengan judul "Tanggung Jawab Pelaku Usaha Online Shop Terhadap Kerugian Yang Diderita Oleh Konsumen Menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen", yang diajukan guna memenuhi salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Hukum di Fakultas Hukum Universitas Sriwijaya.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna, mengingat akan keterbatasan penguasaan berbagai literatur dan kemampuan yang dimiliki penulis. Meski demikian, semoga skripsi ini dapat menjadi bahan masukan dan acuan bagi Fakultas Hukum, khususnya Fakultas Hukum Universitas Sriwijaya yang menjadi tempat penulis mengenyam pendidikan. Dalam menyelesaiakn skripsi ini, penulis mendapatkan bantuan dari berbagai pihak sehinga penulis ingin menyampaikan ucapan terimakasih kepada semua pihak yang telah banyak membantu secara moril maupun materil.

Akhir kata dengan segala kerendahan hati penulis mengucapkan terimakasih kepada semua pihak yang telah membantu dalam pembuatan skripsi ini dan semoga Tuhan membalas semua kebaikan, Amin.

Indralaya, September 2016

Penulis,

Vivi M. Sibagariang

UCAPAN TERIMAKASIH

Segala puji dan syukur kehadirat Tuhan Yang Maha Esa yang selalu mencurahan kasih karunia sehigga Penulis dapat menyelesaikan skripi ini dengan judul "Tanggung Jawab Pelaku Usaha *Online Shop* Terhadap Kerugian Yang Diderita Oleh Konsumen Menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen", yang diajukan guna memenuhi salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Hukum di Fakultas Hukum Universitas Sriwijaya.

Pada kesempatan ini, Penulis mengucapkan terimakasih kepada seluruh pihak yang telah menjadi bagian dari proses pembelajaran Penulis, yaitu kepada :

1. Tuhan Yesus Kristus untuk seluruh berkat dan karunia yang telah dicurahkan dalam hidup saya selama ini.
2. Kedua Orangtua yang sangat saya cintai, almarhum ayahanda Marhimpun Sibagariang dan ibunda Mariati Simamora.
3. Bapak Dr.Febrian,S.H.,M.S selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas Sriwijaya.
4. Bapak Dr.Ridwan,S.H.,M.Hum selaku Pembantu Dekan II Fakultas Hukum Universitas Sriwijaya.
5. Bapak Dr.H.Abdullah Gofar,S.H.,MH selaku Pembantu Dekan III Fakultas Hukum Universitas Sriwijaya.
6. Bapak Drs.H.Murzal,S.H.,Mhum selaku Ketua Jurusan Hukum Perdata Fakultas Hukum Universitas Sriwijaya.
7. Bapak Muhammad Rasyid,S.H.,Mhum selaku Pembimbing Utama dalam penulisan skripsi ini, terimakasih atas bantuan dan bimbingan yang diberikan kepada penulis.
8. Ibu Arfiana Novera,S.H.,MHum selaku Pembimbing Pembantu dalam penulisan skripsi ini, terimakasih atas bantuan dan bimbingan yang diberikan kepada penulis.

9. Bapak Abunawar Basyeban,S.H.,M.H selaku Pembimbing Akademik dan Pembimbing Kuliah Kerja Lapangan (KKL) yang selalu memberikan dukungan dan bantuan selama saya kuliah di Fakultas Hukum Universitas Sriwijaya
10. Seluruh dosen dan staff Fakultas Hukum Universitas Sriwijaya yang telah membantu penulis selama menjalani pendidikan di Fakultas Hukum Universitas Sriwijaya.
11. Seluruh tutor yang memberikan ilmu yang sangat berharga selama penulis mengikuti Pendidikan dan Latihan Kemahiran (PLKH)
12. Seluruh anggota Dewan Perwakilan Rakyat Daerah (DPRD) Ogan Ilir dan staff yang telah menerima penulis dengan sangat hangat selama melaksanakan Kuliah Kerja Lapangan (KKL).
13. Keluarga besar Sibagariang yang sangat saya cintai. Terimakasih atas doanya.
14. Seluruh sahabat-sahabat yang selalu mendukung penulis selama ini.
15. Angkatan 2012 Fakultas Hukum Universitas Sriwijaya.
16. Keluarga besar Punguan Naipospos Universitas Sriwijaya.
17. Keluarga besar Stasi Mahasiswa Katolik Santo Justinus Indralaya (SMKSJI).
18. Seluruh senior dan junior Universitas Sriwijaya yang selalu mendukung.
19. Seluruh pihak yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini.

DAFTAR ISI

Halaman

HALAMAN JUDUL ..... **i**

HALAMAN PENGESAHAN ..... **ii**

HALAMAN PERNYATAAN ..... **iii**

HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN ..... **iv**

KATA PENGANTAR ..... **v**

UCAPAN TERIMAKASIH ..... **vi**

DAFTAR ISI ..... **viii**

DAFTAR TABEL ..... **xi**

ABSTRAK ..... **xii**

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang 1

B. Rumusan Masalah 7

C. Ruang Lingkup 7

D. Tujuan Penelitian 8

E. Manfaat Penelitian 8

F. Kerangka Teori 9

G. Metode Penelitian 13

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

A. Tinjauan Umum Tentang Jual Beli 17

1.Pengertian Jual Beli 17

2.Asas-Asas dalam Jual Beli 19

a. Asas Kebebasan Berkontrak 19

b. Asas Konsensualisme 20

c. Asas mengikatnya suatu perjanjian 20

d. Asas Iktikad Baik (*Goede Trouw*)..... 21

e. Asas Kepribadian 21

3.Subjek dan Objek dalam Jual Beli 22

4.Hak dan Kewajiban Para Pihak dalam Perjanjian Jual Beli 25

a. Hak dan Kewajiban Penjual..... 25

b. Hak dan Kewajiban Pembeli..... 28

5.Prinsip-Prinsip Tanggung Jawab dalam Jual Beli 31

B. Tinjauan Umum tentang *Online Shop*..... 35

1.Pengertian *Online Shop*..... 35

2.Sejarah *Online Shop* di Indonesia 37

3.Manfaat *Online Shop*..... 39

4.Proses terjadinya Jual Beli Melalui *Online Shop*..... 41

5.Risiko *Online Shop* 45

a. Risiko *Online Shop* bagi Pelaku Usaha 45

b. Risiko *Online Shop* bagi Konsumen 46

BAB III TANGGUNG JAWAB PELAKU USAHA *ONLINE SHOP* TERHADAP KERUGIAN YANG DIDERITA OLEH KONSUMEN MENURUT UNDANG-UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN

A. Bentuk tanggung jawab pelaku usaha *online shop* terhadap kerugian yang diderita oleh konsumen menurut Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen dan menurut Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektonik 47

B. Upaya-upaya yang harus dilakukan oleh konsumen *online shop* apabila terjadi kerugian 60

BAB IV PENUTUP

A. Kesimpulan 70

B. Saran 72

DAFTAR PUSTAKA…… 73

DAFTAR TABEL

Halaman

Tabel 1 : Pengaduan Atas Transaksi *Online* 50

ABSTRAK

Judul Skripsi : **Tanggung Jawab Pelaku Usaha *Online Shop* Terhadap Kerugian Yang Diderita Oleh Konsumen Menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen**

Nama : **Vivi M. Sibagariang**

Nim : **02121001044**

Online shop merupakan toko yang menjadi tempat konsumen melakukan aktivitas berbelanja. Banyak kemudahan yang diperoleh selama melakukan belanja melalui *online shop*, namun dari segala kemudahan itu terdapat juga beberapa permasalahan yang mengakibatkan kerugian terhadap para pihak terutama bagi konsumen. Maka dalam hal ini penulis ingin meneliti mengenai bagaimana bentuk tanggung jawab pelaku usaha *online shop* terhadap kerugian yang di derita oleh konsumen menurut Undang-Undang nomor 8 tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen dan Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektonik serta upaya-upaya apa saja yang harus dilakukan oleh konsumen *online shop* apabila terjadi kerugian. Metode pendekatan penelitian adalah pendekatan Perundang-undangan (*Statute Approach*) dan Pendekatan sosiologis (*Sociology Approach*). Dianalisis dengan menggunakan metode analisis kualitatif secara deskriptif. Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa bentuk tanggung jawab pelaku usaha *online shop* masih mengacu pada Undang-Undang Perlindungan Konsumen , serta upaya yang harus dilakukan masyarakat adalah melakukan laporan kepada lembaga yang dapat memberikan solusi hukum .

Kata Kunci : **Tanggung jawab pelaku usaha *online shop*, *online shop*, kerugian konsumen *online shop***

Pembimbing Utama

Muhammad Rasyid,S.H.,M.Hum
NIP.196404141990011001

Pembimbing Pembantu

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

Ketua Bagian Hukum Perdata

Drs. Murzal Zaidan, S.H., M.Hum.
NIP. 196003121989031000

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Perkembangan dunia teknologi, khususnya internet saat ini sudah begitu mendunia. Internet menjadi bagian yang tidak dapat dipisahkan dari masyarakat. Perkembangan yang semakin pesat ini menimbulkan adanya gaya baru dalam pola kehidupan masyarakat hampir disemua bidang. Banyak kegiatan yang dapat dilakukan dengan memanfaatkan media internet seperti, memperoleh informasi, melakukan *chatting* dengan teman, menonton film, membagikan foto dan video, membaca komik, bermain *game online* hingga melakukan kegiatan dalam bidang perdagangan. Dalam bidang perdagangan, internet mulai banyak dimanfaatkan sebagai media aktivitas. Beberapa tahun terakhir perdagangan melalui media internet semakin marak terjadi di Indonesia. Perkembangan teknologi komunikasi yang sangat cepat dan mengglobal, telah memberikan kesempatan para pemasar yang lebih luas.

Menurut Raghav Rao, potensi internet sebagai media pemasaran dan perdagangan telah banyak dibicarakan, khususnya oleh para pemain dalam bidang pemasaran. Pembicaraan tersebut menghasilkan suatu pandangan mengenai perdagangan elektronik, khususnya perdagangan elektronik melalui internet.[1]

---

[1]Suhartini, *Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Motif Belanja Secara Online di Komunitas Kaskus Semarang,* (Skripsi,Semarang: Jurusan Manajemen) Fakultas Ekonomi Universitas Diponegoro,2011, hlm.2.

Aktivitas perdagangan melalui media internet atau yang populer disebut dengan *online shop* ini dapat di klasifikasikan berdasarkan sistemnya yaitu, *Electonic commerce* dan *marketplace*. Tentu tidak banyak yang tahu mengenai perbedaan dari kedua istilah tersebut. Perlu diketahui bahwa *Electonic Commerce (E-Commerce)* merupakan sistem belanja *online* dimana pembeli tinggal memilih barang yang diinginkan pada sebuah *website,* kemudian mengklik tombol "beli" dan melakukan transfer sejumlah harga yang tercantum. Barang ataupun produk yang dijual berasal dari *website* itu sendiri dan tidak membuka tempat bagi para penjual lain untuk menawarkan produk mereka, contoh *e-commerce* adalah zalora.com dan berrybenka.com. Kegiatan *E-Commerce* dapat dibedakan menjadi dua bagian yaitu: [2]

1. *Business to Business* (perdagangan antar pelaku usaha bisnis)

2. *Business to Consumer* (perdagangan antar pelaku usaha dengan konsumen)

Sedangkan*, marketplace* merupakan sistem belanja *online* dimana yang bersangkutan tidak hanya membantu mempromosikan barang dagangan saja, tapi juga memfasilitasi transaksi uang secara *online*. *Website* menyediakan tempat bagi para penjual untuk menawarkan produknya, beberapa contoh *marketplace* adalah tokopedia.com, olx.co.id, lazada.co.id dan bukalapak.com.[3]

---

[2] M.Arsyad Sanusi, *E-Commerce hukum dan solusinya*, Pracetak Mizan, Bandung, 2011, hlm.9.

[3] Arif Lukman Soesanto*, Pembangunan Situs E-Marketplace untuk Persewaan Villa menggunakan Smarty dan Jquery*, (Skripsi,Yogyakarta:Jurusan Teknik Informatika) Fakultas Teknologi Industri Universitas Atma Jaya Yogyakarta,2010.

Karena keterbatasan waktu, literatur dan pengetahuan dari penulis serta untuk mempersempit hal yang ingin dibahas, maka dalam penelitian ini penulis hanya akan membahas mengenai *market place*.

Bagi para pelaku usaha, *online shop* dianggap menarik karena murahnya biaya yang diperlukan untuk membangun bisnis, kemudahan dalam mengelola karena tidak perlu bertemu langsung dengan konsumen, berjualan di internet tidak mengenal hari libur, tanpa batas wilayah karena internet dapat diakses oleh para konsumen dari seluruh dunia sehingga memberikan jangkauan yang lebih luas, mudah mendapatkan pelanggan serta mendapatkan keuntungan besar.

Sementara bagi para konsumen, *online shop* dianggap menarik karena proses meniadakan pedagang perantara sehingga memotong jalur distribusi yang menjadikan harga lebih tinggi, meminimalisir pengeluaran dimana konsumen tidak perlu mengeluarkan uang untuk ongkos kendaraan umum atau isi bensin kendaraan pribadi dan bayar parkir, hemat tenaga karena tidak perlu repot untuk pergi ke pusat perbelanjaan dan mengantri di kasir, tidak perlu repot membawa barang belanjaan, mudah membandingkan harga, dapat harga khusus, informasi yang ada selalu *update, lifestyle* terbaru yang datang dari mancanegara, nyaman dan lebih praktis karena dapat dilakukan kapanpun dan dimanapun selama terhubung dengan jaringan internet.

Pelaku usaha *online shop* membutuhkan suatu kepercayaan dalam menjalankan usahanya karena merupakan kunci kesukseksan dalam bisnis. Dibalik segala

kelebihannya, adapula kerugian yang dialami konsumen *online shop*. Hal ini terbukti dengan banyaknya pengaduan yang dilakukan oleh masyarakat. Jumlah pengaduan terkait kasus *online shop* terus meningkat sebanyak 60 persen tiap tahun.[4]

Pengaduan yang diperoleh beragam seperti, barang yang diterima tidak sesuai dengan apa yang diiklankan baik dari segi warna, ukuran, kualitas bahan, produk-produk tersebut tidak memenuhi standar kesehatan serta kualitas yang tidak layak jual. Bahkan salah satu *market place* terkenal di Indonesia, yaitu tokopedia.co.id menjadi bahan pembicaraan di dunia maya oleh para konsumennya. Hal ini disebabkan oleh banyaknya konsumen Tokopedia yang mengeluh karena barang yang dibeli dari Tokopedia tidak sampai kepada mereka.

Pada tahun 2015 seorang calon pembeli tertarik untuk membeli *BlackBerry Passport* yang tersedia di Tokopedia yang kemudian terjadi percakapan mengenai ketersediaan handset. Setelah dikonfirmasi, calon pembeli yang bernama Beny Salim melakukan proses pembelian hingga melakukan pembayaran melalui Tokopedia. Setelah melakukan pembayaran, pembeli mendapati pesan pribadi tentang adanya voucher diskon untuk transaksi berikutnya, dengan cara melakukan konfirmasi. Keesokan harinya, si pembeli mendapat notifikasi bahwa pesanan telah diproses dan dikirim melalui jasa kurir JNE, namun kode resi tersebut tidak ditemukan dalam pencarian kode *tracking* JNE. Tak beberapa lama, si pembeli juga kembali mendapat

---

[4] Kriminalitas.com, Trend Penipuan Online Meningkat di Kota Depok Sepanjang 2015, *http://kriminalitas.com/83200-2/*, diakses pada tanggal 17 Februari 2016 pukul 23.28 wib.

notifikasi bahwa barang telah diterima, padahal pembeli sama sekali belum menerimanya. Setelah menyampaikan keluhan kepada *Costumer Service* Tokopedia, pihak tokopedia mengatakan bahwa kemungkinan akun tokopedia pembeli telah diretas oleh penipu.[5] Lantas siapakah yang harus bertanggung jawab?

Tindakan di atas telah melanggar Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen dan Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektonik.

Menurut Pasal 4 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen menyebutkan bahwa hak konsumen adalah :

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;

---

[5] Rancah Post, Waspada Modus Baru Penipuan Belanja Online di Tokopedia, *http://www.rancahpost.co.id/20141227035/waspada-modus-baru-penipuan-belanja-online-di-tokopedia/* , diakses pada tanggal 19 April 2016 Pukul 21.50 wib.

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.

Begitu banyaknya kasus *online shop* yang terjadi di masyarakat baik yang telah dilaporkan ke pihak berwajib maupun yang tidak.[6] Ditambah lagi tidak adanya bukti untuk menjerat pelaku penipuan *online shop* menjadi alasan masyarakat tidak melaporkan kasus ini. Oleh karena itu, pemerintah perlu mendukung pengembangan teknologi informasi melalui infrastruktur hukum dan pengaturannya sehingga pemanfaatan teknologi informasi dilakukan secara aman untuk mencegah penyalahgunaannya.

Berdasarkan latar belakang di atas maka penulis tertarik untuk melakukan kajian mengenai tanggung jawab pelaku usaha *online shop* dan melakukan penelitian yang akan dituangkan dalam karya tulis berupa skripsi yang berjudul **"TANGGUNG JAWAB PELAKU USAHA *ONLINE SHOP* TERHADAP KERUGIAN YANG DIDERITA OLEH KONSUMEN MENURUT UNDANG-UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN"**

---

[6] Metro, Polisi Tangani 600 Kejahatan Online Per Tahun, *https://metro.tempo.co/read/news/2013/04/15/064473563/polisi-tangani-600-kejahatan-online-per-tahun* diakses pada tanggal 17 Februari 2016 pukul 23.40 wib.

B. Rumusan Masalah

Upaya untuk mengkaji lebih mendalam, maka rumusan masalah yang akan dibahas dalam skripsi ini adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana bentuk tanggung jawab pelaku usaha *online shop* terhadap kerugian yang diderita oleh konsumen menurut Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen dan menurut Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektonik?
2. Upaya-upaya apa sajakah yang harus dilakukan oleh konsumen *online shop* apabila terjadi kerugian?

C. Tujuan Penelitian

Adapun yang menjadi tujuan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui dan menjelaskan bentuk tanggung jawaban pelaku usaha *online shop* terhadap kerugian yang diderita oleh konsumen menurut Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen dan menurut Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektonik.
2. Untuk mengetahui dan menjelaskan upaya yang harus dilakukan oleh konsumen *online shop* apabila terjadi kerugian.

D. Manfaat Penelitian

Dalam penulisan skripsi ini, diharapkan skripsi ini bermanfaat untuk :

1. Manfaat Teoretis

   Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberi manfaat ilmu pengetahuan untuk civitas akademika dalam bidang hukum bisnis, khususnya hukum perdagangan dengan memanfaatkan media internet.

2. Manfaat Praktis

   Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberi manfaat ilmu pengetahuan bagi para praktisi hukum,pelaku usaha *online shop*,masyarakat dan pemerintah.

E. Ruang Lingkup

Pembahasan permasalahan dalam penelitian ini dibatasi pada ruang lingkup yaitu berkaitan dengan pertanggung jawaban pelaku usaha *online shop* menurut Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen dan menurut Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektonik serta upaya yang harus dilakukan oleh konsumen *online shop* apabila terjadi kerugian yang dideritanya. Karena keterbatasan waktu, literatur dan pengetahuan dari penulis, maka dalam hal penelitian ini penulis hanya akan membahas mengenai *market place*.

F. Kerangka Teori

1. Teori Tanggung Jawab

Tanggung jawab menurut kamus Bahasa Indonesia adalah keadaan wajib menanggung segala sesuatunya (kalau terjadi apa-apa boleh dituntut, dipersalahkan, diperkarakan, dan sebagainya).[7] Tanggung jawab merupakan kesadaran manusia akan tingkah laku atau perbuatan yang di sengaja maupun tidak di sengaja. Dengan kata lain, tanggung jawab juga berarti perwujudan kesadaran akan kewajiban.

Pelaksanaan prinsip pertanggungjawaban secara konsisten dan konsekuen, akan meningkatkan wibawa serta martabat. Keberadaan tanggung jawab menjadi penyeimbang dalam memposisikan kedudukan.

Menurut Sugeng Istanto, pertanggungjawaban berarti kewajiban memberikan jawaban yang merupakan perhitungan atas semua hal yang terjadi dan kewajiban untuk memberikan pemulihan atas kerugian yang mungkin ditimbulkannya.[8]

Pada prinsipnya tanggung jawab berupa tindakan yang menjadi akibat dari perbuatannya dan manusia mengukurnya pada berbagai norma yang ada. Salah satunya adalah hati nurani serta pemikiran pribadi.

---

[7] Tim Penyusun Pusat Kamus, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, Balai Pustaka, Jakarta, 2007.

[8] F, Soegeng Istanto, *Hukum Internasional*, Penerbitan UAJYogyakarta, Yogyakarta, 1994, hlm.77.

2. Teori Kewajiban

Menurut teori Deontologi, kewajiban menyatakan nilai moral suatu tindakan yang tidak boleh dinilai diatas kesudahannya.[9] Kewajiban merupakan hal yang tidak dapat dipisahkan dari hak karena keduanya saling berkaitan dan sangat erat hubungannya. Tidak akan ada hak tanpa kewajiban, begitu pula sebaliknya.

Immanuel Kant menyatakan bahwa kewajiban menunjukkan sikap jujur, mengikuti arahan, menepati janji serta adil adalah tujuan utama dan bukan akibat kerja berkenaa serta prinsip kemoralan adalah kewajiban. Dalam kehidupan sehari-hari, prinsip kewajiban menegaskan tanggung jawab yang dilaksanakan karena amalan.

Jika kewajiban hukum dipandang sebagai konsep tekad baik, namun harus tetap memperhatikan syarat. Kewajiban tidak dapat dianggap mutlak sebagai sesuatu yang baik sebab mutlak harus diwujudkan dalam tiga syarat yaitu :

1) Prinsip tersebut mestilah diterima secara umum.
2) Dapat menghormati manusia.
3) Pihak yang bertanggung jawab sanggup siperlakukan dalam kedudukan yang teraniaya.

---

[9] Aprilins, 2 Teori Etika:Utilitarisme dan Deontologi, *http://www.aprillins.com/2010/1554/2-teori-etika-utilitarisme-deontologi/* , diakses pada tanggal 19 April 2016 Pukul 22.59 wib.

3. Teori Jual Beli

Secara terminologi, jual beli memiliki arti penukaran selain dengan fasilitas dan kenikmatan. Menurut Pasal 1457 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata, "Jual beli adalah suatu perjanjian dengan mana pihak yang satu mengikatkan dirinya untuk menyerahkan suatu kebendaan, dan pihak lain untuk membayar harga yang telah dijanjikan."

Jual beli merupakan salah satu jenis dari perjanjian, sehingga syarat sahnya suatu perjanjian yang terdapat dalam Pasal 1320 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata merupakan syarat sahnya jual beli. Secara normatif di dalam Pasal 1320 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata, sahnya suatu perjanjian harus memenuhi 1) kata sepakat bagi mereka yang mengikatkan diri, 2) kecakapan untuk membuat perjanjian, 3) sesuatu hal tertentu, dan 4) sesuatu sebab yang diperbolehkan oleh hukum.

Syarat pertama dan kedua Pasal 1320 KUHPerdata disebut syarat subjektif, karena melekat pada diri orang yang menjadi subjek perjanjian. Jika syarat ini tidak dipenuhi, perjanjian dapat dibatalkan. Syarat ketiga dan keempat disebut syarat objektif, karena mengenai sesuatu yang menjadi objek perjanjian. Jika syarat ini tidak dipenuhi, perjanjian batal demi hukum.[10] Seiring dengan perkembangan zaman, Perkembangan teknologi informasi dan telekomunikasi menyebabkan dunia menjadi

[10] Abdulkadir Muhammad, *Hukum Perdata Indonesia*, PT Citra Aditya, Bandung, 2000, hlm.228-232.

tanpa batas *(borderless)* dan menyebabkan perubahan sosial secara signifikan berlangsung demikian cepat.

Transaksi jual beli secara tradisional yang tadinya dilakukan secara fisik kini dapat dilakukan lewat jaringan internet. Perubahan pada metode jual beli ini juga berdampak pada perilaku dan orientasi berbelanja para konsumen melalui *web*. Dimana transaksi perdagangan melalui internet sangat berbeda dengan berbelanja atau melakukan transaksi perdagangan di dunia nyata. Jual beli melalui *web* diartikan juga sebagai jual beli *online.*

Quareshi & Siegel mendefinisikan berbelanja di *web* sebagai proses yang dilalui konsumen untuk membeli barang atau jasa lewat internet.[11] Jual beli secara *online* dapat mengefektifkan dan mengefisiensikan waktu sehingga seseorang dapat melakukan transaksi jual beli dengan setiap orang dimanapun dan kapanpun. Kegiatan ini sudah menjadi *trend* dan telah memberikan berbagai manfaat dan keuntungan bagi para pihak. Tidak heran jika perkembangannya sangat pesat sehingga sampai saat ini ada banyak pelaku usaha *online shop* yang menyebar di dunia maya.

---

[11] Abdul Halim Barkatullah dan Teguh Prasetyo, *Bisnis ECommerce*, Pustaka Pelajar, Yogyakarta, 2005, hlm.23.

G. Metode Penelitian

Suatu penelitian hukum merupakan suatu kegiatan ilmiah yang didasarkan pada metode, sistematika, dan pemikiran tertentu yang ditujukan untuk mempelajari satu atau beberapa gejala hukum tertentu, dengan jalan menganalisisnya untuk kemudian mengusahakan suatu pemecahan atas masalah-masalah yang timbul dalam gejala yang bersangkutan.[12]

1. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan adalah secara yuridis empiris. Penelitian yuridis merupakan penelitian yang menggunakan data sekunder yang berupa bahan-bahan hukum. Penelitian empiris merupakan penelitian yang menggunakan data primer sebagai sumber penelitian. Penelitian ini mengkaji peraturan perundang-undangan yang berkaitan dan juga dilakukan secara empiris untuk memperoleh data primer dari lapangan.

2. Metode Pendekatan Masalah

Dalam penelitian ini, metode pendekatan penelitian yang digunakan adalah pendekatan Perundang-undangan (*Statute Approach*) dan Pendekatan sosiologis (*Sociology Approach)*. Pendekatan Perundang-undangan (*Statute Aprroach*) menggunakan perundang-undangan yang berkaitan dengan masalah yang akan diteliti. Pendekatan sosiologi (*Sociology Approach*) mengkaji hukum sebagai gejala sosial yang bersifat empiris dan dikaji sebagai variabel yang menimbulkan pengaruh

---

[12]Bambang Waluyo, *Penelitian Hukum dalam Praktek,* PT. Sinar Grafika, Jakarta, 2008, hlm.6.

dan akibat pada berbagai aspek kehidupan sosial yang ada di masyarakat.[13] Penelitian ini mengkaji undang-undang yang berkaitan dengan masalah dan melakukan penelitian lapangan untuk memperoleh data primer berupa informasi dari masyarakat sebagai informan yang berhubungan dengan masalah yang diteliti.

3. Jenis dan Sumber Data

Data penelitian yang digunakan adalah :

a. Data Primer, merupakan data yang diperoleh langsung dari sumber pertama, yaitu dari Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia (YLKI). Data primer yang digunakan dalam penelitian ini berupa informasi Ketua dan staff dari Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia (YLKI) sebagai informan.

b. Data Sekunder, diperoleh melalui penelitian kepustakaan. Data sekunder terdiri dari :

   a) Bahan Hukum Primer, merupakan bahan hukum yang bersifat autoritatif artinya memiliki otoritas. Bahan hukum primer berupa perundang-undangan yaitu Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dan Undang-Undang Nomor 82 Tahun 2012 tentang Informasi dan Transaksi Elektonik, catatan-catatan resmi atau risalah dalam pembuatan undang-undang dan putusan-putusan hakim.

---

[13] Amiruddin dan Zainal Asikin,*Pengantar Metode Penelitian Hukum*, PT.RajaGrafindo Persada, Jakarta, 2003, hlm.133.

b) Bahan Hukum Sekunder, berupa publikasi yang berkaitan dengan hukum tetapi bukan merupakan dokumen-dokumen resmi, meliputi karya ilmiah hukum, jurnal-jurnal hukum.[14]

c) Bahan Hukum Tersier, berupa bahan yang memberikan petunjuk mengenai bahan hukum primer dan bahan hukum sekunder yang berasal dari kamus, surat kabar, dan lainnya.

4. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Palembang pada Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia (YLKI) Jalan Demang IV Puri Demang Raya Blok Edelweiss No.1 Kel. Lorok Pakjo Palembang 30137.

5. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data primer yang dilakukan dengan cara wawancara kepada informan dan teknik pengumpulan data sekunder dilakukan dengan cara studi dokumen yaitu dengan mempelajari bahan hukum primer, bahan hukum sekunder dan bahan hukum tersier yang berhubungan dengan permasalahan yang akan dibahas.

6. Analisis Data

Setelah data yang berhubungan dengan objek penelitian dikumpulkan dengan lengkap maka akan dianalisis data menggunakan metode analisis kualitatif secara deskriptif. Metode kualitatif merupakan suatu tata cara penelitian yang menghasilkan data deskriptif analitis. Deskriptif analitis adalah apa yang dinyatakan oleh informan

---

[14]Peter Mahmud Marzuki, *Penelitian Hukum,* Kencana, Jakarta, 2011,hlm.141.

secara lisan dan/atau tulisan, yang diteliti dan dipelajari sebagai sesuatu yang utuh[15]. Data primer dan data sekunder diperoleh dan dikumpulkan dalam penelitian ini dianalisis secara deskriptif dengan cara diuraikan dan dihubungkan untuk memperoleh hasil analisis sebagai proposisi (pernyataan).

7. Teknik Penarikan Kesimpulan

Penarikan kesimpulan pada penelitian ini menggunakan metode induktif dan metode deduktif. Metode induktif berpangkal pada suatu data yang ada diteliti dengan proses yang berlangsung atas data yang ditemukan di lapangan (proposisi khusus). Metode deduktif merupakan cara analisis atas kesimpulan yang kemudian diuraikan menjadi fakta yang berguna untuk menjelaskan suatu kesimpulan pada penelitian yang dilakukan (proposisi umum).[16] Dengan menggunakan kedua metode ini, pada akhirnya akan ditarik suatu kesimpulan sebagai jawaban permasalahan yang diteliti.

---

[15]Soerjono Soekanto, *Pengantar Penelitian Hukum*, UI Press, Jakarta, 1986, hlm.250.

[16] Bambang Sunggono, Metedologi Penelitian Hukum, Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2007, hlm,10.

DAFTAR PUSTAKA

A. BUKU-BUKU

Abdul Halim Barkatullah dan Teguh Prasetyo, 2005, *Bisnis ECommerce*, Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

Abdulkadir Muhammad, 2000, *Hukum Perdata Indonesia*, Bandung: PT Citra Aditya.

Ahmadi Miru, 2007, *Hukum Kontrak & Perancangan Kontrak*, Jakarta: RajaGrafindo Persada.

Amiruddin dan Zainal Asikin, 2003. Pengantar Metode Penelitian Hukum, Jakarta: PT.Raja Grafindo Persada.

Bambang Sunggono, 2007, *Metedologi Penelitian Hukum*, Jakarta: Raja Grafindo Persada.

Bambang Waluyo, 2008. *Penelitian Hukum dalam Praktek,* Jakarta: PT. Sinar Grafika.

Dr. Ahmadi Miru, 2007, *Hukum Kontrak dan Perancangan Kontrak*, Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.

F, Soegeng Istanto, 1994, *Hukum Internasional*, Yogyakarta: Penerbitan UAJYogyakarta.

Handri Rahardjo, 2009, *Hukum Perjanjian di Indonesia*, Jakarta: Pustaka Yustisia.

Mariam Darus Badrulzaman, 2006, *Kuhperdata Buku III*, Bandung: Alumni.

M.Arsyad Sanusi, 2011, *E-Commerce hukum dan solusinya*, Bandung: Pracetak Mizan

Mieke Komar Kantaatmadja, 2011, *Cyberlaw: Suatu Pengantar*, Bandung: Elips.

M. Yahya Harahap, 1986, *Segi-segi Hukum Perjanjian*, Bandung: Alumni.

Peter Mahmud Marzuki, 2011, *Penelitian Hukum*, Jakarta: Kencana.

Prof.R.Subekti, 1995, *Aneka Perjanjian*, Bandung: Citra Aditya Bakti.

Soerjono Soekanto, 1986, *Pengantar Penelitian Hukum*, Jakarta: UIPress.

Salim H.S, 2003, *Hukum Kontrak Teori dan Teknik Penyusunan Kontrak*, Jakarta: Sinar Grafika.

Tim Penyusun Pusat Kamus, 2007, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, Jakarta: Balai Pustaka.

B. PERUNDANG-UNDANGAN

Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektonik.

Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

Kitab Undang-Undang Hukum Perdata.

C. SKRIPSI

Arif Lukman Soesanto, *Pembangunan Situs E-Marketplace untuk Persewaan Villa menggunakan Smarty dan Jquery*, (Skripsi,Yogyakarta:Jurusan Teknik Informatika) Fakultas Teknologi Industri Universitas Atma Jaya Yogyakarta,2010.

Anandya Cahya Hardiawan, *Pengaruh Kepercayaan, Kemudahan, dan Kualitas Informasi Terhadap Keputusan Pembelian Secara Online* (Skripsi:Jurusan Ekonomi)Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Diponegoro,2013.

Friska Muthi Wulandari, *Jual Beli yang Aman dan Syar'k(Studi Terhadap Pandangan Pelaku Bisnis Online di Kalangan Mahasiswa dan AlumniFakultas Syari'ah dan Hukum UIN Sunan Kalijaga)*, (Skripsi,Jurusan:Muamalat), Fakultas Syari'ahdan Hukum Universitas Islam Sunan Kalijaga,Yogyakarta,2015.

Suhartini, *Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Motif Belanja Secara Online di Komunitas Kaskus Semarang,* (Semarang: Jurusan Manajemen) Ekonomi Universitas Diponegoro,2011.

D. MEDIA ONLINE/WEB

http://www.aprillins.com/2010/1554/2-teori-etika-utilitarisme-deontologi/ , diakses pada tanggal 19 April 2016 Pukul 22.59 wib.

http://www.computesta.com/blog/2010/03/sejarah-toko-online/#.Vy9RcH197Mw, diakses pada tanggal 8 Mei 2016 Pukul 22.07 wib.

http://www.jasatulisartikel.com/blog/proses-terjadinya-transaksi-di-dalam-online-shop, diakses pada tanggal 9 Mei 2016 Pukul 22.21 wib.

http://kriminalitas.com/83, diakses pada tanggal 17 Februari 2016 Pukul 23.28 wib.

https://metro.tempo.co/read/news/ 2013/04/15/064473563/polisi-tangani-600-kejahatan-online-per-tahun ,diakses pada tanggal 17 Februari 2016 Pukul 23.40 wib.

http://www.rancahpost.co.id/20141227035/waspada-modus-baru-penipuan-belanja-online-di-tokopedia/ , diakses pada tanggal 19 April 2016 Pukul 21.50 wib.

http://labsky2012.blogspot.co.id/2012/09/tugas-5-perkembangan-toko-online.html , diakses pada tanggal 8 Mei 2016 Pukul 22.17 wib.

http://www.kemendag.go.id/files/pdf/2013/ 04/26/-1366948201.pdf , diakses pada tanggal 3 Mei 2016 Pukul 21.39 wib.

http://www.hukumonline.com/klinik/detail/lt50bf69280b1ee/ perlindungan-konsumen-dala-e-commerce, diakses pada tanggal 25 Mei 2016 Pukul 08.04 wib.

http://judgeamar.blogspot.co.id/2010/08/perlindungan-konsumen-dalam-transaksi-e.html diakses pada tanggal 30 Mei 2016 Pukul 20.25 wib.