

**PEMENUHAN HAK-HAK PELAKU USAHA PAKAIAN
YANG MENGALAMI PEMBATALAN SEPIHAK OLEH KONSUMEN
DALAM JUAL BELI *ONLINE* DENGAN SISTEM *PRE ORDER (PO)*
(Studi Kasus di *Outfit of The Day Kay*)**



**Diajukan Sebagai Persyaratan Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Hukum
Pada Bagian Hukum Perdata Fakultas Hukum Universitas Sriwijaya**

Oleh:

FASHABIAL YUNANDA

02011281924192

FAKULTAS HUKUM

UNIVERSITAS SRIWIJAYA

INDRALAYA

2023

HALAMAN LEMBAR PENGESAHAN DAN PERSETUJUAN SKRIPSI

NAMA : FASHABIAL YUNANDA

NIM : 02011281924192

PROGRAM KEKHUSUSAN : HUKUM PERDATA

JUDUL SKRIPSI

**PEMENUHAN HAK-HAK PELAKU USAHA PAKAIAN
YANG MENGALAMI PEMBATALAN SEPIHAK OLEH KONSUMEN
DALAM JUAL BELI *ONLINE* DENGAN SISTEM *PRE ORDER (PO)*
(Studi Kasus di *Outfit of The Day Kay*)**

Telah Lulus dalam Sidang Ujian Komprehensif Pada Tanggal 27 Maret 2023 dan
Dinyatakan Memenuhi Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Hukum Pada
Program Studi Ilmu Hukum Universitas Sriwijaya

Mengesahkan,

Pembimbing Utama,



Drs. H. Murzal, S.H., M.Hum
NIP. 196003121989031002

Pembimbing Pembantu,



Muhammad Syahri Ramadhan, S.H., M.H
NIP. 199203272019031008

Dekan Fakultas Hukum Universitas Sriwijaya



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

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Fashabial Yunanda
Nomor Induk Mahasiswa : 02011281924192
Tempat / Tanggal Lahir : Palembang, 01 Juni 2001
Fakultas : Hukum
Sastra Pendidikan : S-1
Program Studi : Ilmu Hukum
Program Kekhususan : Hukum Perdata

Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam skripsi ini tidak memuat karya yang sebelumnya telah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu Lembaga Perguruan Tinggi manapun tanpa mencantumkan sumbernya. Skripsi ini tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis terdapat di dalam skripsi ini dan disebutkan di dalam daftar pustaka.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya. Apabila di kemudian hari saya terbukti telah melakukan hal-hal yang bertentangan dengan pernyataan ini, maka dengan ini saya bersedia menerima sanksi dari Fakultas Hukum Universitas Sriwijaya.

Inderalaya, Maret 2023



Fashabial Yunanda
NIM. 02011281924192

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

“ Gantungkan cita-cita mu setinggi langit! Bermimpilah setinggi langit. Jika engkau jatuh, engkau akan jatuh di antara bintang-bintang “

(Ir. Soekarno)

“ Berdoa dan berusaha, sisanya serahkan dan percayakan hanya kepada Allah

Subhanahu wa ta'ala “

Saya persembahkan Skripsi ini kepada :

1. Kedua orang tua saya yang tercinta dan tersayang, Ayahanda Dedy Haryanto dan Ibunda Febriani Ratu Tengah
2. Kakakku Alifkah Novrida Pratiwi dan Adikku Fascal Harya Putra yang tercinta dan tersayang
3. Seluruh dosen termasuk dosen-dosen pembimbing saya selama saya menempuh pendidikan di Fakultas Hukum Universitas Sriwijaya
4. Almamater saya tercinta dan yang saya banggakan

KATA PENGANTAR

Pertama-tama saya selaku penulis panjatkan puji dan syukur kehadirat Allah SWT yang memberikan rahmat, ridho, pertolongan dan karunia-Nya kepada Penulis sehingga Penulis dapat menyelesaikan Skripsi dengan judul **“Pemenuhan Hak-hak Pelaku Usaha Pakaian Yang Mengalami Pembatalan Sepihak Oleh Konsumen Dalam Jual Beli *Online* Dengan Sistem *Pre Order (Po)* (Studi Kasus Di *Outfit Of The Day Kay*)”**. Tanpa pertolongan Allah SWT tentunya Penulis tidak akan dapat menyelesaikan Skripsi ini dengan baik. Shalawat dan salam Penulis panjatkan kepada junjungan dan teladan terbaik untuk seluruh umat manusia, yaitu Nabi Besar dan Agung Baginda Nabi Muhammad SAW yang telah membimbing umat manusia dari zaman kegelapan menuju zaman yang terang benderang.

Penulis tentunya menyadari bahwa Skripsi ini jauh dari kata baik maupun sempurna, karena kesempurnaan hanyalah milik Allah SWT. Banyak sekali kekurangan yang terdapat di dalam Skripsi ini. Maka dari itu, Penulis dengan senang hati menerima kritikan dan saran yang bermanfaat dengan maksud membangun dan mejadikan lebih baik dari sebelumnya.

Penulis sangat berharap semoga Skripsi ini bermanfaat dengan baik bagi keberlangsungan ilmu pengetahuan dan kehidupan masyarakat. Akhir kata, Penulis ucapkan terima kasih dan Penulis mohon maaf apabila terdapat salah kata.

Inderalaya, Maret 2023
Penulis

Fashabial Yunanda

UCAPAN TERIMA KASIH

Bismillahirrahmanirrahim, Alhamdulillahirabbil'alamin. Pada kesempatan yang berbahagia ini, penulis mengucapkan rasa syukur dan terima kasih yang sebesar – besarnya kepada Seluruh pihak yang telah terlibat dalam Penulisan skripsi ini, sehingga skripsi ini dapat terselasaikan. Dengan kerendahan hati dan rasa hormat penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar – besarnya kepada :

1. Allah SWT yang memberikan rahmat, ridho, pertolongan dan karunia-Nya kepada Penulis sehingga Penulis dapat menyelesaikan Skripsi ini
2. Nabi Besar dan Agung Baginda Nabi Muhammad SAW junjungan dan teladan terbaik untuk seluruh umat manusia yang telah membimbing umat manusia dari zaman kegelapan menuju zaman yang terang benderang. Tak lupa beserta keluarga, para sahabat, dan pengikutnya hingga akhir zaman
3. Kedua orang tua Penulis yang tercinta dan tersayang, Ayahanda Dedy Haryanto dan Ibunda Febriani Ratu Tengah yang telah berjuang membesarkan dan mendidik Penulis
4. Kakak dan Adik Pemulis Alifkah Novrida Pratiwi dan Fascal Harya Putra yang tercinta dan tersayang
5. Yth. Prof. Dr. Ir. H. Anis Saggaff, M.S.C.E selaku Rektor Universitas Sriwijaya.
6. Yth. Dr. Febrian, S.H., M.S. selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas Sriwijaya.
7. Yth. Dr. Mada Apriandi Zuhir, S.H., M.CL. selaku Wakil Dekan I Fakultas Hukum Universitas Sriwijaya.

8. Yth. Dr. Ridwan, S.H., M.Hum. selaku Wakil Dekan II Fakultas Hukum Universitas Sriwijaya.
9. Yth. Drs. H. Murzal Zaidan, S.H., M.Hum, selaku Wakil Dekan III Fakultas Hukum Universitas Sriwijaya
10. Yth. Dr. Muhammad Syaifuddin, S.H., M.Hum, selaku Kepala Bagian Hukum Perdata Fakultas Hukum Universitas Sriwijaya
11. Yth. Drs. H. Murzal Zaidan, S.H., M.Hum, selaku Pembimbing Utama Skripsi yang telah membimbing Penulis dalam penulisan Skripsi ini
12. Yth. Muhammad Syahri Ramadhan, SH., M.H, selaku Pembimbing Pembantu Skripsi sekaligus Pembimbing Akademik yang telah membimbing Penulis dalam penulisan Skripsi ini
13. Yth. Seluruh dosen dan staf pengajar Fakultas Hukum Universitas Sriwijaya yang telah mendidik dan mengajarkan ilmu yang bermanfaat
14. Yth. Seluruh Tim Penguji yang telah mengkoreksi dan memberikan arahan mengenai pembuatan Skripsi ini
15. Yth. Seluruh Civitas Akademik Fakultas Hukum Universitas Sriwijaya
16. Yth. Seluruh pekerja di Fakultas Hukum Universitas Sriwijaya
17. Sepupu saya Ramadhani Saputra yang telah membantu dan menemani saya dalam penulisan Skripsi ini
18. Sahabat saya dari Zona Integritas Naufal, Bagas, Farhan, Javan, Raja, Hanif yang telah membantu dan menemani saya dalam penulisan Skripsi ini

19. Sahabat saya Rere, Nabilah, Lala, Della, Monic, Arine, Aurel, Ilham, Iqbal yang telah membantu dan menemani saya dalam penulisan Skripsi ini
20. Sahabat-sahabat saya dari Layo Dek yang telah membantu dan menemani saya dalam penulisan Skripsi ini
21. Semua Pihak yang telah membantu Penulis dalam penulisan Skripsi ini yang mana tidak dapat disebutkan satu persatu.

Semoga Allah SWT. membalas kebaikan kalian semua yang telah membantu Penulisan dalam menyusun Skripsi ini. Semoga Skripsi ini berguna dan bermanfaat dengan baik bagi semua pihak. Sekali lagi Penulis ucapkan terima kasih, Penulis juga mohon maaf atas kesalahan dan kekurangan dari Skripsi ini, kepada Allah SWT. Penulis mohon Ampun, Aamiin Ya Rabbal'alamin.

Inderalaya, Maret 2023
Penulis,

Fashabial Yunanda

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN DAN PERSETUJUAN	ii
PERNYATAAN.....	iii
MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
UCAPAN TERIMA KASIH	vi
DAFTAR ISI.....	ix
ABSTRAK	xi

BAB I : PENDAHULUAN

A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	6
C. Tujuan Penelitian	6
D. Manfaat Penelitian	7
E. Ruang Lingkup.....	8
F. Kerangka Teori.....	8
G. Metode Penelitian.....	11

BAB II : TINJAUAN PUSTAKA

A. TINJAUAN UMUM PERJANJIAN JUAL BELI

1. Pengertian Perjanjian Jual Beli	17
2. Subjek dan Objek dalam Perjanjian Jual Beli	18
3. Syarat Sah Perjanjian	19
4. Hak dan Kewajiban Bagi Para Pihak dalam Perjanjian Jual Beli.....	20
5. Perjanjian Jual Beli <i>Online</i> atau <i>E-Commerce</i>	21
6. <i>Wanprestasi</i> Akibat Pembatalan Sepihak	23

B. TINJAUAN UMUM PERLINDUNGAN KONSUMEN

1. Pengertian Perlindungan Konsumen	24
2. Hak dan Kewajiban Konsumen serta Pelaku Usaha	25
3. Asas-Asas Perlindungan Konsumen	29

C. TINJAUAN UMUM PENYELESAIAN SENGKETA BISNIS	
1. Pengertian Penyelesaian Sengketa Bisnis	31
2. Penyelesaian Sengketa Melalui Jalur di Dalam dan di Luar Pengadilan	31

BAB III : PEMBAHASAN

A. PEMENUHAN HAK-HAK PELAKU USAHA JUAL BELI SECARA *ONLINE* ATAU *E-COMMERCE* YANG MENGALAMI PEMBATALAN SEPIHAK OLEH KONSUMEN DALAM SISTEM *PRE ORDER*

1. Transaksi Elektronik atau <i>E-Commerce</i>	33
2. Pemenuhan Hak-hak Pelaku Usaha Korban Pembatalan Sepihak	37

B. PENYELESAIAN SENGKETA YANG DAPAT DITEMPUH OLEH PELAKU USAHA JUAL BELI SECARA *ONLINE* ATAU *E-COMMERCE* YANG MENGALAMI PEMBATALAN SEPIHAK OLEH KONSUMEN DALAM SISTEM *PRE ORDER*

1. Penyelesaian Sengketa Melalui Jalur Pengadilan	53
2. Penyelesaian Sengketa Melalui Jalur di Luar Pengadilan.....	53

BAB IV : PENUTUP

A. Kesimpulan	55
B. Saran.....	57

DAFTAR PUSTAKA	58
-----------------------------	-----------

LAMPIRAN

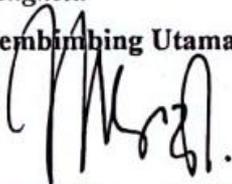
ABSTRAK

Judul Skripsi : Pemenuhan Hak-hak Pelaku Usaha Pakaian Yang Mengalami Pembatalan Sepihak Oleh Konsumen Dalam Jual Beli *Online* Dengan Sistem *Pre Order (PO)* (Studi Kasus Di *Outfit of The Day Kay*)

Aktivitas jual beli antara penjual dan pembeli, di dalamnya sudah banyak sistem dan metode jual beli yang dilakukan. Terdapat beberapa sistem dan metode jual beli di antaranya yaitu jual beli secara *online, offline, cash on delivery (COD)*, dan *pre order (PO)*. Berbagai macamnya aktivitas jual beli ini juga menimbulkan dampak positif maupun negatif baik bagi penjual maupun pembeli. Salah satu dampak positifnya yaitu memudahkan aktivitas jual beli, dan salah satu dampak negatifnya yaitu terjadinya pembatalan sepihak sehingga menyebabkan *wanprestasi*. Maka dalam hal ini, penulis akan berfokus terhadap penelitian mengenai perlindungan hukum bagi pelaku usaha pakaian yang mengalami pembatalan sepihak oleh konsumen dan proses penyelesaian sengketa, studi kasus di *Ootd kay*. Hasil dari penelitian ini, didapatkan bahwa bentuk-bentuk pemenuhan hak-hak pelaku usaha yang mengalami pembatalan sepihak dari konsumen yang mengakibatkan *wanprestasi*, yaitu dibentuknya pengaturan hak-hak dan kewajiban pelaku usaha beserta konsumen yang terdapat di dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen dan *wanprestasi* karena pembatalan sepihak oleh konsumen yang menimbulkan kerugian bagi pihak pelaku usaha, dengan hukuman yang tercantum dalam Pasal 1239 dan Pasal 1243 KUH Perdata. Pelaku usaha dapat menempuh penyelesaian sengketa dengan dua cara, yaitu penyelesaian sengketa melalui jalur pengadilan, maka mengacu terhadap ketentuan peradilan umum, sebagaimana Pasal 48 UU Perlindungan Konsumen. Sedangkan penyelesaian sengketa di luar pengadilan, maka pelaku usaha dapat mengajukan gugatan kepada Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) sebagaimana Pasal 49 UU Perlindungan Konsumen, atau pelaku usaha juga bisa melalui jalur mediasi dengan bermusyawarah untuk mencapai kesepakatan.

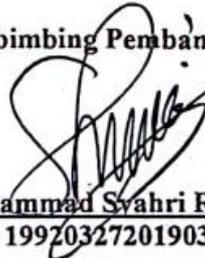
Kata Kunci : *Pelaku Usaha, Pembatalan Sepihak, Pemenuhan Hak-hak, Penyelesaian Sengketa*

Pembimbing Utama,



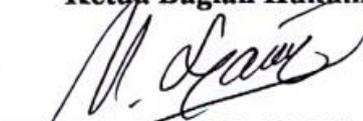
Drs. H. Murzal, S.H., M.Hum
NIP. 196003121989031002

Pembimbing Pembantu,



Muhammad Syahri Ramadhan, S.H., M.H
NIP. 199203272019031008

Ketua Bagian Hukum Perdata



Dr. Muhammad Syaifuddin, S.H., M.Hum
NIP. 197307281998021001

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Jual beli secara *online* (*E-Commerce*) amat menguntungkan kedua belah pihak yaitu pihak penjual dan pihak pembeli. Namun, di balik keuntungan yang begitu banyak didapat, terdapat juga kekurangan yang dapat sangat merugikan pihak penjual maupun pembeli. Jual beli secara *online* maupun *offline* memang memiliki keuntungan dan kerugian masing-masing serta yang pasti saling mengisi dari kelebihan dan kekurangan yang ada terhadap satu sama lain. Kerugian yang dapat dialami dalam jual beli online (*E-Commerce*) adalah tidak dapat mengetes produk atau mencobanya, standar dan keaslian produk yang tidak terjamin, ongkos kirim yang tidak murah, kemungkinan terjadinya penipuan.¹ Terkhusus bagi penjual atau pelaku usaha bisnis online, kerugian yang dapat terjadi yaitu pembeli yang tiba-tiba tidak mau membayar di saat barang telah dikirim, membayar tidak tepat waktu di saat barang telah diterima oleh pembeli, ingkar janji atau *wanprestasi*, cicilan dari pembeli yang macet, dan pembatalan sepihak dari pembeli. Tentu saja masalah-masalah tersebut sangat merugikan dan merepotkan pelaku usaha bisnis online apalagi jika pelaku usaha tersebut baru atau belum lama terjun di dunia jual beli *online* atau *E-Commerce*.

¹ Sofie, Yusuf, *Pelaku Usaha Konsumen dan Tindak Pidana Korporasi*, (Jakarta: Ghalia Ilmu, 2002), hlm. 76

Terlepas dari keuntungan dan kerugian dari jual beli secara *online* atau *E-Commerce* ini, ada sesuatu yang sangat penting dan menjadi perhatian banyak orang, yaitu perlindungan hukum bagi pelaku usaha bisnis *online*. Perlindungan hukum bagi pelaku usaha bisnis online ini sangat penting mengingat maraknya terjadi hal-hal yang merugikan pelaku usaha bisnis *online* karena pembeli atau konsumen yang jahil, ceroboh, atau seenaknya saja. Salah satu masalah yang marak terjadi yaitu pembatalan sepihak yang dilakukan oleh pembeli dalam jual beli *online* dengan sistem *Pre Order (PO)*.

Pre Order (PO) adalah sistem pembelian yang mana sebelumnya barang belum ada dan untuk mendapatkannya pembeli harus memesan terlebih dahulu barang tersebut agar tersedia dengan jangka waktu tertentu. Sistem *PO* ini tidak mengharuskan pelaku usaha memiliki atau menyediakan barang secara langsung, akan tetapi cukup dengan gambar, foto, atau katalog dari produk dan diposting di toko *online* tempat pelaku usaha bisnis *online* atau *E-Commerce* berjualan.²

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen menjelaskan mengenai hak-hak pelaku usaha yang terdapat pada Pasal 6.³ Sebagaimana yang tercantum pada Pasal 1338 KUH Perdata, bahwa perjanjian harus dilaksanakan dengan itikad baik.⁴ Transaksi *online* atau *E-Commerce* menurut Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik, yaitu “Transaksi Elektronik adalah perbuatan hukum yang dilakukan

² Chory Ayu Sugesti, Si Ngurah Ardhya, Muhamad Jodi Setianto, “Perlindungan Hukum Terhadap Pelaku Usaha *Online Shop* Yang Mengalami Kerugian Yang Disebabkan Oleh Konsumen Di Kota Singaraja”, *Jurnal Komunitas Yustisia*, Vol. 3 No. 3 Tahun 2020, hlm. 167

³ Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, Pasal 6

⁴ Kitab Undang-Undang Hukum Perdata, Pasal 1338

dengan menggunakan komputer, jaringan komputer, dan/atau media elektronik lainnya”. Transaksi elektronik menurut Pasal 1 Peraturan Pemerintah Nomor 80 Tahun 2019 Tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik, yaitu “Perdagangan Melalui Sistem Elektronik yang selanjutnya disingkat PMSE adalah Perdagangan yang transaksinya dilakukan melalui serangkaian perangkat dan prosedur elektronik”. Transaksi elektronik atau *E-Commerce* ini pelaksanaannya sesuai dengan asas kebebasan berkontrak sebagaimana ketentuan dari Pasal 1338 KUH Perdata.

Pembatalan perjanjian *online* sepihak yang dilakukan oleh konsumen kepada pelaku usaha, melanggar Pasal 1338 KUH Perdata bahwa perjanjian harus dilaksanakan dengan itikad baik, melanggar Pasal 17 UU ITE bahwa transaksi elektronik wajib dilakukan dengan itikad baik, melanggar hak pelaku usaha yang tercantum dalam Pasal 6 UU Perlindungan Konsumen, melanggar kewajiban sebagai konsumen yang tercantum dalam Pasal 5 UU Perlindungan Konsumen. Konsumen tidak memenuhi prestasinya sesuai perjanjian yang telah dilakukan sehingga konsumen telah melakukan *wanprestasi* yang tercantum di dalam Pasal 1238 KUH Perdata,

Perlindungan Konsumen menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, “Perlindungan Konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberikan perlindungan kepada konsumen”. Undang-Undang Perlindungan Konsumen juga mengatur perlindungan hukum kepada pelaku usaha, sehingga baik pelaku usaha maupun konsumen

sama-sama mendapatkan perlindungan hukum demi terwujudnya keadilan dan kenyamanan dalam bertransaksi dengan baik dan benar.

Hak dan asas pelaku usaha merupakan dasar perlindungan hukum kepada pelaku usaha yang terdapat pada Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen dan Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik.⁵

Salah satu kasus pembatalan sepihak yang dilakukan oleh konsumen atau pembeli dalam sistem *Pre Order (PO) online* terjadi di kota Palembang, tepatnya di tokoh pakaian online bernama *Outfit Of The Day Kay*. *Outfit Of The Day Kay* melayani beberapa macam sistem pembelian dan pembayaran, salah satunya melayani sistem pembelian secara *Pre Order (PO)*. Kasus-kasus yang terjadi di *Ootd Kay* tersebut yaitu, konsumen atau pembeli melakukan *Pre Order (PO)* pakaian secara *online* di *Facebook* atau *Instagram Ootd Kay*, harga barang ada yang Rp 150.000 bahkan mencapai Rp 300.000. Setelah melakukan *PO* tersebut, konsumen melakukan pembatalan sepihak, yang mana hal tersebut bisa merugikan *Outfit Of The Day Kay* selaku pelaku usaha atau penjual. Kerugian yang dialami *Outfit Of The Day Kay* bisa berupa kerugian *materiil* seperti barang menjadi tersia-siakan dan bisa berupa kerugian *immaterial* seperti rating toko yang

⁵ Syifa Aulia Ratna Fadjarwati, Husni Syawali, "Perlindungan Hukum Bagi Pelaku Usaha Jual Beli Online atas Pembatalan Pemesanan oleh Pembeli Ditinjau dari Undang-Undang Perlindungan Konsumen dan Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik dan Implementasinya Terhadap Pembatalan oleh Pembeli dalam Transaksi Online", *Prosiding Ilmu Hukum*, Vol. 6 No. 2 Tahun 2020, hlm. 661

menurun. Kasus pembatalan sepihak tersebut dari konsumen di toko ini, telah terjadi kurang lebih 30 kali dalam setahun.⁶

Akibat hukum yang diterima jika pembeli tidak melakukan kewajibannya sesuai kesepakatan dan tidak beritikad baik dalam bertransaksi, maka pelaku usaha dapat menggugat pembeli atau konsumen karena telah melanggar hak-hak pelaku usaha yang mana hak-hak tersebut dilindungi oleh Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen Pasal 5 dan 6.⁷ Perlindungan hukum terhadap penjual atau pelaku usaha dalam jual beli *online* atau *E-Commerce* diharapkan dapat mencegah dan mengurangi Tindakan pembeli atau konsumen yang bisa merugikan penjual atau pelaku usaha baik kerugian *materiil* maupun kerugian *immateriil*. Sebagaimana uraian latar belakang tersebut, dengan ini penulis akan melakukan penelitian berjudul : **“Pemenuhan Hak-hak Pelaku Usaha Pakaian Yang Mengalami Pembatalan Sepihak Oleh Konsumen Dalam Jual Beli *Online* Dengan Sistem *Pre Order (Po)* (Studi Kasus Di *Outfit Of The Day Kay*)”**.

⁶ Wawancara dengan pemilik dan karyawan toko online *Outfit Of The Day Kay*, tanggal 27 Agustus 2022

⁷ Insan Kharisti Dakhi, Dwita Sari Br Sembiring, “Pembatalan Sepihak Pada Perjanjian Jual Beli Online Dengan Metode *Cash On Delivery (Cod)*”, *Jurnal Pro Hukum*, vol. 11 No. 1, Juni 2022, hlm. 28

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang tersebut, penulis dapat menguraikan rumusan masalah sebagai berikut :

1. Apa saja bentuk pemenuhan hak-hak pelaku usaha jual beli secara *online* atau *E-Commerce* yang mengalami pembatalan sepihak oleh konsumen dalam sistem *Pre Order* (Studi Kasus di *Outfit Of The Day Kay*)?
2. Bagaimana proses penyelesaian sengketa yang dapat ditempuh oleh pelaku usaha jual beli secara *online* atau *E-Commerce* yang mengalami pembatalan sepihak oleh konsumen dalam sistem *Pre Order* (Studi Kasus di *Outfit Of The Day Kay*)?

C. Tujuan Penelitian

Tujuan daripada penelitian yang akan dilakukan ini yaitu :

1. Untuk mengetahui dan menganalisis pemenuhan hak-hak pelaku usaha jual beli secara *online* atau *E-Commerce* yang mengalami pembatalan sepihak oleh konsumen dalam sistem *Pre Order* (Studi Kasus di *Outfit Of The Day Kay*).
2. Untuk mengetahui dan menganalisis proses penyelesaian sengketa yang dapat ditempuh oleh pelaku usaha jual beli secara *online* atau *E-Commerce* yang mengalami pembatalan sepihak oleh konsumen dalam sistem *Pre Order* (Studi Kasus di *Outfit Of The Day Kay*).

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini sebagai pengembangan pemikiran dan ilmu pengetahuan hukum bersama, terkhusus dalam hukum Perlindungan Konsumen mengenai pemenuhan hak-hak terhadap pelaku usaha jual beli secara *online* atau *E-Commerce* yang mengalami pembatalan sepihak oleh konsumen dalam sistem *Pre Order (PO)* dan bagaimana proses penyelesaian sengketa yang dapat ditempuh oleh pelaku usaha jual beli secara *online* atau *E-Commerce* yang mengalami pembatalan sepihak oleh konsumen dalam sistem *Pre Order* (Studi Kasus di *Outfit Of The Day Kay*).

2. Manfaat Praktis

a. Manfaat Bagi Penulis

Menambah pengetahuan dan wawasan mengenai perlindungan hukum terhadap pelaku usaha jual beli *online* atau *E-Commerce*, serta sebagai syarat memperoleh gelar Sarjana Hukum pada Jurusan Ilmu Hukum Fakultas Hukum Universitas Sriwijaya.

b. Manfaat Bagi Pelaku Usaha Jual Beli *Online* atau *E-Commerce*

Mengetahui dan memahami apa saja hak-hak dan kewajiban pelaku usaha *E-Commerce*, perlindungan hukum yang didapat, dan bagaimana upaya penyelesaian sengketa yang terjadi.

c. **Manfaat Bagi Masyarakat dan Konsumen**

Mengetahui dan memahami perlindungan hukum terhadap pelaku usaha jual beli *online*, sehingga dapat menjalankan kegiatan jual beli *online* dengan benar dan baik sesuai hukum yang berlaku, serta mengurangi terjadinya pelanggaran-pelanggaran dalam jual beli *online* yang dilakukan oleh konsumen terkhusus pembatalan sepihak oleh konsumen dalam sistem *Pre Order (PO)*.

E. Ruang Lingkup

Ruang lingkup daripada penulisan Skripsi ini terbatas dengan hanya membahas mengenai Perlindungan hukum apa saja yang didapat pelaku usaha jual beli secara *online* atau *E-Commerce* yang mengalami pembatalan sepihak oleh konsumen dalam sistem *Pre Order* serta bagaimana proses penyelesaian sengketa yang dapat ditempuh oleh pelaku usaha jual beli secara *online* atau *E-Commerce* yang mengalami pembatalan sepihak oleh konsumen dalam sistem *Pre Order* (Studi Kasus di *Outfit Of The Day Kay*), sehingga terhindar dari pembahasan yang bukan ruang lingkup pembahasan penulisan skripsi ini.

F. Kerangka Teori

1. Teori Perjanjian *Online (E-Commerce)*

Pengertian perjanjian menurut KUH Perdata Pasal 1313 yaitu “Suatu persetujuan adalah suatu perbuatan dimana satu orang atau lebih

mengikatkan diri terhadap satu orang lain atau lebih”. Menurut Subekti perjanjian adalah perjanjian satu orang kepada orang lain atau perjanjian yang dilakukan dua orang dalam suatu hal.⁸ Syarat sahnya perjanjian menurut KUH Perdata terdapat dalam Pasal 1320 yaitu:

1. Kesepakatan para pihak
2. Cakap
3. Objek tertentu dari perjanjian
4. Sebab/kausa yang halal

Sebagaimana Pasal 1 UU ITE, Transaksi Elektronik adalah perbuatan hukum yang dilakukan melalui media elektronik.⁹ Dalam perjanjian *online* atau transaksi elektronik, sejatinya hampir sama dengan perjanjian umum yang biasa kita lakukan sehari-hari. Definisi perjanjian *online* tidak terdapat di KUH Perdata, namun perjanjian *online* mengacu pada asas kebebasan berkontrak yang terdapat dalam Pasal 1338 ayat (1) KUH Perdata yang berbunyi “*semua perjanjian yang dibuat secara sah berlaku sebagai undang-undang bagi yang membuatnya*”. Namun, kebebasan berkontrak tersebut tetap harus mengacu pada syarat sah perjanjian, tentu saja dilaksanakan dengan itikad baik, dan adanya kepastian hukum serta tidak melanggar hukum-hukum lainnya yang berlaku. Maka dari itu, perjanjian jual beli online pelaku usaha *Outfit Of The Day Kay* dengan konsumen sah menurut hukum.

⁸ Subekti, *Pokok-Pokok Hukum Perdata*, (Jakarta: PT. Intermasa, 2001), hlm. 36

⁹ Enni Soerjati Priowirjanto, “Pengaturan Transaksi Elektronik dan Pelaksanaannya di Indonesia Dikaitkan dengan Perlindungan E-Konsumen”, *Padjadjaran Jurnal Ilmu Hukum*, vol. 1 No. 2 Tahun 2014, hlm. 290

2. Teori Perlindungan Konsumen

Satjipto Rahardjo mendefinisikan Perlindungan Hukum, yaitu suatu perlindungan terhadap Hak Asasi Manusia (HAM) yang dirugikan oleh pihak lain agar hak-hak perlindungan hukum dapat dinikmati masyarakat.¹⁰ Perlindungan hukum muncul dari ketentuan serta segala peraturan hukum yang mana hakikatnya dari kesepakatan masyarakat untuk mengendalikan hubungan perilaku antar masyarakat, perseorangan, dan pemerintah yang dianggap sebagai wakil masyarakat.¹¹

Perlindungan Konsumen menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, "*Perlindungan Konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberikan perlindungan kepada konsumen*". Undang-Undang Perlindungan Konsumen juga mengatur perlindungan hukum kepada pelaku usaha, sehingga baik pelaku usaha maupun konsumen sama-sama mendapatkan perlindungan hukum demi terwujudnya keadilan dan kenyamanan dalam bertransaksi baik.

Pelaku usaha *Outfit Of The Day Kay* dengan ini mendapatkan perlindungan hukum, dengan adanya pengaturan mengenai hak dan kewajiban konsumen dan pelaku usaha serta cara penyelesaian sengketanya yang diatur UU Perlindungan Konsumen. Dalam KUH Perdata, perlindungan hukum pelaku usaha berupa didapatkannya ganti

¹⁰ Satjipto Rahardjo, *Ilmu Hukum*, (Bandung: PT. Citra Aditya Bakti, 2000), hlm. 69

¹¹ *Ibid*, hlm. 53

rugi dari pihak konsumen yang merugikan pelaku usaha yang terdapat di Pasal 1239 KUH Perdata.

3. Teori Alternatif Penyelesaian Sengketa Bisnis

Sengketa- sengketa bisnis yang terjadi di antara pelaku usaha dan konsumen dapat diselesaikan dengan proses penyelesaian sengketa. Sebagaimana di dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, proses penyelesaian sengketa dapat ditempuh melalui jalur pengadilan maupun di luar pengadilan. Proses penyelesaian sengketa melalui jalur pengadilan mengacu terhadap ketentuan peradilan umum dan pemerintah membentuk Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) untuk proses penyelesaian sengketa melalui jalur di luar pengadilan, mediasi atau bermusyawarah juga dapat ditempuh sebagai bentuk penyelesaian sengketa di luar pengadilan.

Pelaku usaha *Outfit Of The Day Kay* yang bersengketa dengan konsumennya, dapat melakukan penyelesaian sengketa dengan menempuh jalur pengadilan maupun di luar pengadilan yang sudah dijelaskan di atas.

G. Metode Penelitian

1. Jenis Penelitian

Jenis daripada penelitian ini adalah penelitian hukum *normatif*. Penelitian hukum *normatif* merupakan penelitian dengan peraturan

perundang-undangan yang berlaku dan selaras daripada peristiwa hukum yang diteliti sebagai dasar analisisnya.¹²

Penelitian ini juga dibantu data di lapangan, yang didapat dengan wawancara secara langsung kepada pelaku usaha untuk mendapatkan data-data lapangan berupa fakta-fakta peristiwa hukum yang terjadi di dalam kehidupan bermasyarakat yang dibutuhkan sebagai bahan analisis daripada penelitian ini.

2. Pendekatan Penelitian

a. Pendekatan Perundang-undangan (*Statute Approach*)

Pendekatan Perundang-undangan (*Statute Approach*) merupakan pendekatan yang menjadikan aturan hukum dalam penelitian sebagai objek kajiannya.¹³

b. Pendekatan Kasus (*Case Approach*)

Pendekatan Kasus (*Case Approach*) merupakan pendekatan dengan mengambil kasus yang terjadi dalam kehidupan masyarakat, dengan tujuan pendekatan ini adalah mendalami hukum yang bisa diaplikasikan.¹⁴

¹² Kornelius Benuf, Muhamad Azhar, “Metodologi Penelitian Hukum Sebagai Instrumen Mengurai Permasalahan Hukum Kontemporer”, *Jurnal Gema Keadilan*, vol. 7 Edisi 1, Juni 2020, hlm. 24

¹³ Johni Ibrahim, *Teori & Metodologi Penelitian Hukum Normatif*, (Malang: Bayumedia Publishing, 2007), hlm. 302

¹⁴ *Ibid.*

c. Pendekatan Konseptual (*Conceptual Approach*)

Pendekatan Konseptual (*Conceptual Approach*) adalah pendekatan dengan menyatukan konsep-konsep praktis yang bisa diterapkan menjadi suatu sudut pandang dan penyelesaian masalah yang terjadi.¹⁵

3. Jenis dan Sumber Data

a. Data *Primer*

Data *primer* adalah data penelitian yang didapat langsung melalui sumber aslinya berupa wawancara, pendapat suatu kelompok atau individu, observasi, hasil percobaan atau peristiwa.¹⁶

Data *primer* ini penulis dapatkan langsung dari studi lapangan, dengan mewawancarai pelaku usaha yaitu pemilik dan juga karyawan *Ootd Kay*. Wawancara dilakukan dengan memberikan pertanyaan-pertanyaan kepada responden.

¹⁵ *Ibid.*

¹⁶ Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan: Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, R&D*, (Bandung: CV Alfabeta, 2017), hlm. 193

b. *Data Sekunder*

Data sekunder adalah data yang didapat dengan tidak langsung dari saran perantara yaitu pihak lain.¹⁷ *Data sekunder* terdiri dari bahan hukum *primer* dan bahan hukum *sekunder*, yaitu:¹⁸

- 1) Bahan hukum *primer* adalah bahan hukum yang memiliki otoritas, yaitu undang-undang, catatan resmi, atau risalah penyusunan perundang-undangan, serta putusan pengadilan. Penelitian ini menggunakan bahan-bahan hukum sebagai berikut:
 - a) Kitab Undang-Undang Hukum Perdata
 - b) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen
 - c) Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik
 - d) Peraturan Pemerintah Nomor 80 Tahun 2019 Tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik.
- 2) Bahan hukum *sekunder* adalah segala informasi tentang hukum tetapi bukan dokumen rahasia melingkupi jurnal hukum, buku teks, kamus hukum, serta tanggapan terhadap putusan hakim.

¹⁷ Amiruddin dan Zainal Asikin, *Pengantar Metode Penelitian Hukum*, (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2004), hlm. 30

¹⁸ Peter Mahmud Marzuki, *Penelitian Hukum*, (Jakarta: Kencana, 2006), hlm. 141

4. Teknik Pengambilan Data

Teknik pengambilan data ini bertujuan supaya hasil pengumpulan data faktual dan keabsahannya bisa dipertanggungjawabkan. Teknik pengambilan data yang dilakukan sebagai berikut:

a. Studi Lapangan (*Field Research*)

Teknik studi lapangan ini dilakukan dengan pengambilan data secara langsung kepada sumbernya melalui wawancara, dengan memberikan pertanyaan-pertanyaan yang mana jawaban dari sumber tersebut menjadi sumber bahan dan data penelitian ini.

b. Studi Kepustakaan (*Library Research*)

Teknik studi kepustakaan ini dilakukan dengan cara mengkaji bahan-bahan kepustakaan berupa perundang-undangan, buku, jurnal, artikel dari internet, karya ilmiah, dan yang lainnya yang bisa dijadikan sebagai objek kajian dalam penelitian ini.

5. Teknik Analisis Data Penelitian

Analisis data merupakan suatu proses analisis tersistematis dengan menyusun, menjabarkan, mensintesakan, memilah-milih, serta membuat kesimpulan dari data yang didapat melalui hasil wawancara, catatan lapangan, dan dokumentasi sehingga mudah dipahami secara seksama.¹⁹

Analisis data penelitian di dalam penelitian ini memakai analisis *deskriptif kualitatif*, yaitu penelitian yang menghasilkan data *deskriptif*

¹⁹ Sugiyono, *Op.cit.*, hlm. 335

berupa tulisan atau ungkapan yang didapat dari studi lapangan tanpa mengurangi bagian-bagian atau komponen di dalamnya.²⁰

6. Teknik Penarikan Kesimpulan

Penarikan kesimpulan dilakukan dengan teknik *deduktif*. Teknik penarikan kesimpulan *deduktif* merupakan teknik penarikan kesimpulan yang dilakukan dengan menarik kesimpulan dari data umum lalu diperjelas dengan memaparkan data khusus yang selaras.²¹

²⁰ Lexy J Moelong, *Metode Penelitian Kualitatif*, (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2007), hlm. 6

²¹ Edutafsi, "Cara Merumuskan Kesimpulan Secara Deduktif Dan Induktif", <https://www.edutafsi.com/2016/07/merumuskan-kesimpulan-secara-deduktif-dan-induktif.html>, di akses pada tanggal 15 Oktober 2022

DAFTAR PUSTAKA

BUKU

- Abdulkadir Muhamad, *Hukum Perdata Indonesia*, (Bandung: PT Citra Aditya Bakti, 2014)
- Amiruddin dan Zainal Asikin, *Pengantar Metode Penelitian Hukum*, (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2004)
- Bambang Sunggono, *Metodologi Penelitian Hukum*, (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2003)
- Burhanuddin, *Pemikiran Hukum Perlindungan Konsumen dan Sertifikasi Halal*, (Malang: UIN-Maliki Press, 2011)
- CST. Kansil, *Modul Hukum Perdata*, (Jakarta: Pradya Paramita, 2010)
- Edmon Makarim, *Kompilasi Hukum Telematika*, (Jakarta: Grafindo Persada, 2000)
- Gemala Dewi, *Hukum Perikatan Islam di Indonesia*, (Jakarta: Kencana, 2005)
- Huala Adolf, *Dasar-dasar Hukum Kontrak Internasional*, (Bandung: Refika Aditama, 2006)
- Janus Sidabalok, *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*, (Bandung: PT Citra AdityaBakti, 2006)
- Johani Ibrahim, *Teori & Metodologi Penelitian Hukum Normatif*, (Malang: Bayumedia Publishing, 2007)
- Lexy J Moelong, *Metode Penelitian Kualitatif*, (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2007)
- M. Yahya Harahap, *Segi-segi Hukum Perjanjian*, (Bandung: Alumni, 1986)
- Peter Mahmud Marzuki, *Penelitian Hukum*, (Jakarta: Kencana, 2006)
- Ridwan Khairandy, *Pokok-Pokok Hukum Dagang*, (Yogyakarta: Fakultas Hukum Universitas Islam Indonesia Press, 2014)
- R. Subekti, *Hukum Perjanjian*, (Jakarta: Intermasa, 1987)
- Sarwono, *Hukum Acara Perdata Teori dan Praktik*, (Jakarta: Sinar Grafika, 2011)
- Satjipto Raharjo, *Ilmu Hukum*, (Bandung: PT. Citra Aditya Bakti, 2000)
- Shidarta, *Hukum Perlindungan Konsumen*, (Jakarta: Grasindo, 2000)
- Shoedharyo Soimin, *Kitab Undang-Undang Hukum Perdata*, (Jakarta: Sinar Grafika, 2011)

- Soerjono Soekanto & Sri Mamudji, *Penelitian Hukum Normatif*, (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2003)
- Sofie, Yusuf, *Pelaku Usaha Konsumen dan Tindak Pidana Korporasi*, (Jakarta: Galia Ilmu, 2002)
- Subekti, *Pokok-pokok Hukum Perdata*, (Jakarta: PT. Intermasa, 2001)
- Subekti dan Tjitrosudibio, *Kitab Undang-Undang Hukum Perdata*, (Jakarta: Pradnya Paramita, 2003)
- Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan: Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, R&D*, (Bandung: CV Alfabeta, 2017)
- Yahya Ahmad Zein, *Kontrak Elektronik & Penyelesaian Sengketa Bisnis Ecommerce dalam Transaksi Nasional & Internasional*, (Bandung: MandarMaju, 2009)

PERUNDANG-UNDANGAN

Kitab Undang-Undang Hukum Perdata

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*

Peraturan Pemerintah Nomor 80 Tahun 2019 Tentang *Perdagangan Melalui Sistem Elektronik*

JURNAL

- Chory Ayu Sugesti, Si Ngurah Ardhya, Muhamad Jodi Setianto, “Perlindungan Hukum Terhadap Pelaku Usaha *Online Shop* Yang Mengalami Kerugian Yang Disebabkan Oleh Konsumen Di Kota Singaraja”, *Jurnal Komunitas Yustisia* , Vol. 3 No. 3 Tahun 2020
- Depri Liber Sonata, “Metode Penelitian Hukum Normatif dan Empiris: Karakteristik Khas dari Metode Penellitian Hukum”, *Fiat Justisia Jurnal Ilmu Hukum*, Vol. 8 No. 1, Januari-Maret 2014
- Enceng Iip Syaripudin, Ahmad Izzan, Santini Widaningsih, “Praktik Jual Beli Dengan Sistem Pre Order Perspektif Hukum Ekonomi Syari’ah (Studi Kasus Di Toko Online Hellobyl_Aesthetic)”, *Jurnal Jhesy*, Vol. 01 No. 01, 2022

- Endi Suhadi, Ahmad Arif Fadilah, “Penyelesaian Ganti Rugi Akibat *Wanprestasi* Perjanjian Jual Beli Online Dikaitkan Dengan Pasal 19 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen”, *Jurnal Inovasi Penelitian*, Vol.2 No.7 Desember 2021
- Enni Soerjati Priowirjanto, “Pengaturan Transaksi Elektronik dan Pelaksanaannya di Indonesia Dikaitkan dengan Perlindungan E-Konsumen”, *Padjadjaran Jurnal Ilmu Hukum*, vol. 1 No. 2 Tahun 2014
- Firda Ainun Fadillah, Saskia Amalia Putri, “Alternatif Penyelesaian Sengketa Dan Arbitrase(Literature Review Etika)”, *Jurnal Ilmu Manajemen Terapan*, Volume 2, No. 6, Juli 2021
- Insan Kharisti Dakhi, Dwita Sari Br Sembiring, “Pembatalan Sepihak Pada Perjanjian Jual Beli Online Dengan Metode *Cash on Delivery (CoD)*”, *Jurnal Pro Hukum*, vol. 11 No. 1, Juni 2022
- Kornelius Benuf, Muhamad Azhar, “Metodologi Penelitian Hukum Sebagai Instrumen Mengurai Permasalahan Hukum Kontemporer”, *Jurnal Gema Keadilan*, vol. 7 Edisi 1, Juni 2020
- Niru Anita Sinaga, Nunuk Sulisrudatin, “Pelaksanaan Perlindungan Konsumen Di Indonesia”, *Jurnal Ilmiah Hukum Dirgantara*, Vol. 5 No.2, Maret 2015
- Retna Gumanti,”Syarat Sahnya Perjanjian (Ditinjau dari KUHPerdara)”, *Jurnal Pelangi Ilmu*, vol. 05 No. 01 2012
- Sarah Selfina Kuahaty, Teng Berlianty, Theresia Louize Pesulima, Agustina Balik, “Pendidikan Perlindungan Konsumen Kepada Masyarakat Desa Di Kecamatan Teon Nila Serua Kabupaten Maluku Tengah”, *Jurnal Pengabdian Hukum*, Vol. 1 No. 2, September 2021
- Syifa Aulia Ratna Fadjarwati, Husni Syawali, “Perlindungan Hukum Bagi Pelaku Usaha Jual Beli Online atas Pembatalan Pemesanan oleh Pembeli Ditinjau dari Undang-Undang Perlindungan Konsumen dan Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik dan Implementasinya Terhadap Pembatalan oleh Pembeli dalam Transaksi Online”, *Prosiding Ilmu Hukum*, Vol. 6 No. 2 Tahun 2020
- Yudha Sri Wulandari, “Perlindungan Hukum bagi Konsumen terhadap Transaksi Jual Beli E-Commerce”, *Jurnal Ilmu Hukum*, Vol. 2 No. 2. Desember 2018

INTERNET

- Edutafsi, “Cara Merumuskan Kesimpulan Secara Deduktif Dan Induktif”, <https://www.edutafsi.com/2016/07/merumuskan-kesimpulan-secara-deduktif-dan-induktif.html>, di akses pada tanggal 15 Oktober 2022