

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi di era globalisasi hingga saat ini bergerak sangat pesat dan tidak dapat dihindari. Perkembangan terhadap teknologi informasi dan komunikasi akan terus berjalan beriringan dengan pemahaman manusia terhadap ilmu pengetahuan. Dalam hal ini dimana manusia berperan sebagai subjek terlaksananya teknologi informasi dan komunikasi yang harus dapat menjadikan hal ini sebagai teguran motivasi untuk terus belajar dan berinovasi. Berkembangnya teknologi informasi dan komunikasi berimbas pada akses dunia berlangsung tanpa batas dan terjadi perubahan sosial secara signifikan pada masyarakat khususnya Indonesia. Dengan begitu, keberadaan teknologi informasi dan komunikasi memiliki dampak positif tetapi tentu saja tidak terhindar juga dari dampak negatif.

Tujuan utama dari proses perkembangan teknologi adalah untuk mempermudah berbagai kegiatan dan aktifitas manusia. Internet menjadi salah satu kemajuan di bidang teknologi yang berkembang dengan begitu pesat dan meliputi berbagai aspek, diantaranya adalah dalam proses pemenuhan kebutuhan yang dilakukan dengan transaksi jual beli, yang mana hasil dari perkembangan internet telah mengubah konsep jual beli dimana proses transaksi jual beli dapat dilakukan antara penjual dan pembeli tanpa secara bertemu langsung antar para pihak.¹

Perkembangan teknologi informasi berpengaruh terhadap berkembangnya metode perdagangan yang dahulu hanya dilakukan dengan cara bertemu langsung, namun saat ini dapat dilakukan tanpa harus bertemu satu dengan lainnya dan dapat dilakukan meski saling belum mengenal dan tentunya terdapat keuntungan dan kerugian bagian penjual maupun konsumen yang melakukan transaksi.²

¹ Azriadi Prana, Gede Artha, 2001, *Hacker sisi lain legenda computer*, Medikom Pustaka Mandiri, Jakarta, hal.78

² Sutendi, Adrian, 2008, *Tanggung Jawab Produk Dalam Hukum Perlindungan Konsumen*,

Keuntungan yang dimaksud disini adalah memiliki kapasitas penyampaian data dengan dikirimnya dan diterimanya data yang secara mudah dan ringkas, sehingga mempermudah masyarakat dengan cara yang cepat dan efisien, sehingga karena kemudahan tersebut masyarakat telah menggunakan internet yang berperan sebagai media untuk melakukan transaksi bisnis dalam bentuk *Elektronik Commerce* atau biasa disebut *e-commerce*.

Electronic Commerce atau yang disebut dengan *e-commerce* merupakan kegiatan usaha atau bisnis yang digunakan melalui jaringan internet yang melibatkan konsumen, manufaktur, *services providers* dan pedagang perantara.³ Penggunaan internet dalam *e-commerce* berperan aktif yang sangat menunjang dalam kegiatan komersial karena internet tersebut yang memiliki sifat global sehingga dapat diakses oleh siapa saja dimanapun dan sampai seluruh dunia dengan waktu 24 jam atau tidak terbatas oleh waktu.⁴

Dalam *e-commerce* memiliki peranan penting dalam berbisnis di seluruh dunia baik dalam bisnis skala kecil, menengah, hingga skala besar. *e-commerce* memiliki peranan penting dengan memajukan teknologi, informasi, dan komersial. Dalam *e-commerce* tidak hanya menjual barang maupun produk ataupun bahan mentah dari penjual ke pembeli, namun *e-commerce* juga melibatkan interaksi para pihak. Transaksi *e-commerce* terus berkembang di seluruh dunia baik negara maju maupun negara berkembang seperti negara Indonesia.

Melalui *e-commerce*, langkah- langkah dalam melakukan transaksi antar penjual dan pembeli dapat dilakukan dimana saja dan kapan saja, dan transaksi yang dilakukan tidak hanya pada cakupan nasional bahkan sampai dengan internasional. Dalam hal ini perdagangan internasional memberi beberapa keuntungan bagi para pihak yang disebabkan karena banyaknya kemudahan yang didapatkan oleh para pihak pengguna *e-commerce* dalam melakukan transaksi media elektronik yang diminati, kondisi tersebut tentu memberi banyak sekali manfaat untuk konsumen karena kebutuhan terhadap barang dan jasa yang diinginkan dapat

Ghalia Indonesia, Bogor.

³ Abdul Halim Barkatullah, 2017, *Hukum Transaksi Elektronik di Indonesia*, Bandung: Nusa Media, Cet. 1, Hlm.11

⁴ *Ibid*

dengan mudah terpenuhi, dan adanya keterbukaan untuk memilih berbagai jenis hingga kualitas barang yang beragam sehingga konsumen dapat menentukan sesuai dengan keinginan dan juga kemampuan dalam materi konsumen yang secara efisien.

Dalam melakukan transaksi jual beli melalui *e-commerce*, perbuatan yang merugikan pembeli banyak dan sangat sering terjadi. Adanya penggunaan klausula baku dalam pelaksanaan transaksi elektronik yang dilakukan oleh para pelaku usaha sering mengakibatkan kerugian terhadap konsumen sebagai pembeli. Ketentuan sebagaimana dimaksud di atas dalam hal perlindungan konsumen merujuk terhadap Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, Bab V Pasal 18 mengenai ketentuan pencantuman klausula baku. Meskipun telah diatur sedemikian rupa untuk melindungi hak-hak konsumen tetapi dalam penggunaan perjanjian baku dalam transaksi elektronik tetap memiliki resiko kerugian terbesar terhadap konsumen. Perjanjian baku menurut Kelik Wardiono adalah suatu perjanjian yang isinya sudah ditetapkan secara sepihak oleh pihak yang pada umumnya mempunyai kedudukan ekonomi lebih kuat yakni pelaku usaha, yang diperuntukkan bagi setiap orang yang melibatkan diri dalam perjanjian sejenis itu, tanpa memperhatikan perbedaan kondisi antara orang yang satu dengan yang lainnya.

Dari pengertian tersebut dapat dipahami bahwa yang dimaksud dengan pihak yang kedudukan ekonominya lebih kuat adalah para pelaku usaha. Penggunaan perjanjian dalam transaksi *e-commerce* akan mempersempit ruang tawar bagi konsumen. Perjanjian baku juga memberikan sebuah persyaratan yang di rumuskan secara sepihak oleh pihak yang lebih kuat (pelaku usaha). Dalam transaksi jual beli terdapat dampak negatif yang juga sering dirasakan oleh konsumen yaitu dengan adanya produk yang dipesan tidak sesuai dengan produk yang ditawarkan, terdapat kesalahan dalam pembayaran yang berakibat pembatalan pesanan secara sepihak, serta pengiriman barang yang tidak tepat waktu, dalam hal lain seperti informasi yang kurang lengkap saat menyajikan penawaran barang.⁵

⁵ *Ibid*, Hlm.23

Contohnya pada kasus dalam Gugatan nomor 183/Pdt.G/2018/PN.Mdn yang berawal dari pembelian Macbook oleh pembeli dalam hal ini adalah Penggugat terhadap Toko ELIPA Store sebagai e-merchant melalui platform Tokopedia. Pembeli melakukan pembayaran awal dan memang tidak sesuai dengan harga yang tertera dalam invoice yang dikeluarkan oleh Tokopedia, namun dikarenakan adanya ketentuan oleh Tokopedia dimana jika terdapat kurang bayar atas pembayaran yang dilakukan, maka pembeli dapat melakukan transaksi kembali dengan membayar kekurangan tersebut sesuai dengan selisih dari pembayaran dari dana awal terhadap harga resmi suatu barang yang dibeli. Pembeli sudah melakukan sesuai dengan ketentuan dari Tokopedia, namun pembayaran kedua yang dilakukan oleh pembeli dikembalikan oleh Tokopedia dan pembayaran awal yang ditransfer oleh pembeli kepada pihak Tokopedia justru dicairkan kepada pihak lain bukan penjual yang sebelumnya dituju oleh pembeli. Hal ini mengakibatkan kerugian terhadap pembeli atas kelalaian dari pihak Tokopedia, maka pembeli mengajukan gugatan ganti kerugian melalui Pengadilan Negeri Medan dengan nomor perkara 183 Perdata Gugatan pada tahun 2018. Hubungan hukum yang terjadi dalam pembelian unit barang berdasarkan studi kasus di atas terjalin antara pembeli terhadap penjual dan Tokopedia. Namun yang perlu dipahami bahwa pembeli tidak mendapatkan barang yang dibeli dikarenakan pembayaran awal yang dilakukan tidak dicairkan kepada penjual oleh pihak Tokopedia. Kemudian sistem dari Tokopedia juga tidak mampu memverifikasi pembayaran kedua yang dilakukan pembeli dan mengembalikan dana tersebut kepada pembeli. Jika memperhatikan sedikit dalam kasus tersebut, e-merchant yaitu ELIPA Store tidak memiliki hubungan hukum terhadap pembeli, namun pada kenyataannya, pembeli menghubungi penjual dan mereka menyepakati harga yang telah ditawarkan oleh ELIPA Store sebagai penjual dalam marketplace Tokopedia, bahkan harga yang disepakati antara pembeli dan penjual mempunyai selisih atas harga barang yang telah ditentukan oleh Tokopedia. Bahwa kegagalan/kesalahan verifikasi pembayaran yang telah dilakukan Penggugat pada rekening milik Tergugat tidak serta merta mengakibatkan Tergugat memiliki hak untuk mencairkan dana milik Penggugat tersebut kepada pihak lain. Pencairan dana Penggugat kepada pihak lain yang dilakukan secara lalai oleh Tergugat jelas dan nyata merupakan pelanggaran

dari asas kehati-hatian Tergugat sebagai pelaku usaha dan telah menciderai hak-hak penggugat sebagai konsumen.

kerugian-kerugian yang akan timbul dimana hal tersebut berakibat karena adanya keteledoran, kekurangan atau kesengajaan yang tidak dilandasi dengan itikad baik, serta adanya beberapa keraguan pada keamanan legalitas konsumen.⁶ Sehingga beberapa persoalan yang dihadapkan kepada konsumen terkait kurangnya pemahaman, pemanfaatan, penggunaan dan pemakaian barang atau jasa yang disediakan oleh pelaku usaha terjadi karena kurangnya informasi yang diberikan yang mengakibatkan ringkasannya tidak sesuai dari pelaku usaha. Hal ini tentu membuat konsumen menjadi tidak berdaya menghadapi pelaku usaha yang sebenarnya dapat berpotensi merugikan masyarakat.

Dalam proses transaksi *e-commerce* ini, para pihak yang memiliki keterkaitan dengan melakukan hubungan hukum yang kemudian dicantumkan dalam suatu bentuk perjanjian para pihak atau kontrak yang dilakukan melalui elektronik dan sesuai dengan ketentuan dalam Pasal 1 angka 17 Undang-undang tentang Informasi dan Elektronik (ITE) Nomor 19 Tahun 2016, yang mana disebutkan sebagai kontrak elektronik dengan persetujuan para pihak yang dibuat melalui sistem elektronik. Dalam transaksi jual beli elektronik yang dituangkan dalam kontrak elektronik dapat mengikat para pihak yang melakukan transaksi, dimana pada pasal 15 ayat (1) UU ITE yang mengatur bahwa pada setiap penyelenggara sistem elektronik wajib menyanggarakan sistem elektronik secara andal, aman dan dapat bertanggungjawab pada beroperasinya sistem elektronik yang sebagaimana mestinya, dan jika dilihat dalam pasal 15 ayat (1) UU ITE, masih terdapat kemungkinan terjadinya pelanggaran ingkar atau wanprestasi.⁷

Sehingga didalam hubungan hukum yang terjadi pada transaksi jual beli hanya melibatkan dua pihak saja yaitu pihak penjual dan pembeli. Hubungan hukum tersebut merupakan perjanjian yang menimbulkan akibat hukum yaitu hak dan kewajiban penjual dan juga hak dan kewajiban pembeli. Pihak dari pembeli

⁶ Widjaja, Gunawan dan Yani, Ahmad, 2001, *Hukum Tentang Perlindungan Konsumen*, Gramedia Pustaka Utama, Hal.132

⁷ Andi Tenri Ajeng, "Tinjauan Hukum Perjanjian Jual Beli Melalui E-commerce", *Skripsi, Fakultas Syariah & Hukum*, UIN Alaudin Makasar, 2017.

memiliki hak dan kewajiban yang dilindungi oleh Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Begitupun dengan hak dan kewajiban dari penjual yang juga dilindungi oleh UUPK. Mengenai Hak dan Kewajiban kedua Pihak yang diuraikan dalam Pasal 4 sampai dengan Pasal 7 Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Pelindungan Konsumen.

Dalam Pasal 4 mengenai hak konsumen antara lain yakni mendapatkan barang yang sesuai nilai tukar dan kondisi serta jaminan, mendapatkan informasi mengenai barang, dan mendapatkan ganti rugi , dan dalam Pasal 5 mengenai kewajiban konsumen antara lain mengikuti prosedur penggunaan barang, beritikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang, dan membayar sesuai kesepakatan, kemudian dalam Pasal 6 mengenai hak pelaku usaha antara lain menerima pembayaran sesuai kesepakatan, mendapatkan perlindungan hukum dari konsumen yang beritikad buruk, dan hak untuk pembelaan diri sepatutnya, serta yang dijelaskan dalam Pasal 7 mengenai kewajiban pelaku usaha antara lain beritikad baik, memberikan informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai barang, dan memberikan ganti rugi atas kerugian akibat penggunaan barang yang diperdagangkan. Sementara perlindungan hukum yang dapat dilakukan pihak kaskus apabila terjadi permasalahan terkait penggunaan jasa rekber dalam transaksi jual beli adalah melakukan pemblokiran terhadap akun yang terbukti melakukan wanprestasi.⁸

Pada proses transaksi *E-commerce*, harusnya terdapat pengetahuan kecakapan dari para pihak yang melakukan transaksi tersebut dan hal ini masih sulit untuk dipastikan dalam kehidupan masyarakat dimana hal tersebut sangat penting demi memastikan terpenuhinya syarat sah transaksi elektronik secara subjektif dalam peraturan perundang-undangan KUHPperdata.⁹ Dalam hal ini sebagai negara hukum, maka Indonesia sudah seharusnya memberikan perlindungan hukum baik terhadap pelaku usaha maupun konsumen. Hukum di Indonesia dalam Transaksi *E-commerce* tentu diharapkan dapat memberi perlindungan yang seimbang antara

⁸ Nofie Iman. 2010. Pokok-Pokok Transaksi E-Commerce. Jakarta: Grasindo

⁹ Akhmaddhian, S. (2016). Perlindungan hukum terhadap konsumen dalam transaksi jual beli secara elektronik. Jurnal Unifikasi, Vol.3, (No.2), p.47.

pelaku usaha dan konsumen agar terhindar dari hal-hal kerugian yang akan menimbulkan akibat-akibat yang merusak kesejahteraan masyarakat.

1.2. Identifikasi Masalah

Masalah yang sering dirasakan oleh konsumen salah satunya adalah sistem pembayaran yang tidak jelas yang kemudian berakibat pada pesanan produk dari konsumen dibatalkan secara sepihak oleh *e-commerce* yang dikarenakan adanya kelalaian dari pelaku usaha yang merupakan pelanggaran dari asas kehati-hatian sebagai pelaku usaha dan telah menciderai hak-hak konsumen hal ini bertentangan sebagaimana dalam Pasal 4 huruf C Undang-Undang nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen bahwasanya konsumen berhak mendapatkan informasi yang benar, jujur, dan jelas terkait barang yang diperjualkan.

Berdasarkan latar belakang yang telah penulis uraikan, penulis tertarik untuk menganalisis dengan melakukan penelitian dan menuangkannya dalam sebuah tulisan karya ilmiah dalam bentuk skripsi dengan judul **“PERLINDUNGAN KONSUMEN YANG MENGALAMI KERUGIAN ATAS PEMBATALAN PEMESANAN SECARA SEPIHAK PADA TRANSAKSI E-COMMERCE DALAM PERSPEKTIF UNDANG-UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN.”**

1.3. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang tersebut diatas maka masalah pokok yang akan diteliti adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana Perlindungan Hukum bagi konsumen atas pembatalan pemesanan secara sepihak yang dilakukan oleh Pelaku Usaha ?
2. Bagaimana Upaya Hukum Yang Dapat Ditempuh Oleh Konsumen Terhadap Kerugian Yang Timbul Akibat Informasi Yang Tidak Jelas Dan Menyesatkan ?

1.4. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1.4.1 Tujuan Penelitian

Tujuan yang ingin dicapai dengan bertitik pangkal dari rumusan masalah yang ingin penulis bahas dan telah dijabarkan di atas. Maka tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui dan memahami Perlindungan hukum bagi konsumen atas pembatalan pemesanan secara sepihak pada transaksi e-commerce;
2. Untuk mengetahui dan memahami upaya penyelesaian yang dapat dilakukan oleh konsumen atas pertanggungjawaban pelaku usaha yang menyebabkan kerugian bagi konsumen.

1.4.2. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis :
 - a) Untuk memberikan sumbangan pemikiran bagi perkembangan ilmu hukum Perdata, khususnya hal-hal yang terkait dengan Perlingan hukum terhadap konsumen dalam melakukan transaksi *e-commerce*;
 - b) Sebagai bahan kajian bagi kalangan hukum dalam mengembangkan dan memperluas ilmu pengetahuan dalam bidang hukum pada umumnya, dan khususnya hukum perdata;
 - c) Sebagai bahan masukan kepada praktisi hukum khususnya, serta kepada masyarakat umumnya untuk mengetahui upaya penyelesaian atas pertanggungjawaban pelaku usaha yang menimbulkan kerugian terhadap konsumen.
2. Manfaaat Praktis :
 - a) Dapat memberikan sumbangan penelitian dalam rangka meningkatkan kualitas penegakan hukum perdata khususnya hakim dalam menentukan keputusan apabila dikemudian hari menghadapi kasus yang serupa.

- b) Dapat memberikan masukan kepada masyarakat dalam hal kepastian hukum terhadap konsumen yang dirugikan oleh pelaku usaha;

1.5 Kerangka Teoritis, Kerangka Konseptual, Kerangka Pemikiran

1.5.1 Kerangka Teoritis

1. Teori Perlindungan Hukum

Menurut Satjipto Raharjo, perlindungan hukum adalah memberikan pengayoman terhadap Hak Asasi Manusia (HAM) yang dirugikan orang lain dan perlindungan itu diberikan kepada masyarakat agar dapat menikmati semua hak-hak yang diberikan oleh hukum. Hukum dapat difungsikan untuk mewujudkan perlindungan yang sifatnya tidak sekedar adaptif dan fleksibel, melainkan juga prediktif dan antisipatif. Hukum dibutuhkan untuk mereka yang lemah dan belum kuat secara sosial, ekonomi, dan politik untuk memperoleh keadilan sosial.¹⁰ Pengertian perlindungan dapat dikaji dari rumusan yang tercantum dalam Perundang-Undangan berikut ini. Dalam Pasal 1 angka 1 Undang Undang no 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Perlindungan konsumen adalah: “segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen”.¹¹ Perlindungan Hukum adalah suatu perlindungan yang diberikan kepada subyek hukum yang sesuai dengan aturan hukum, baik itu yang bersifat preventif (pencegahan) maupun dalam bentuk yang bersifat represif (pemaksaan) baik yang secara tertulis maupun tidak tertulis dalam rangka menegakkan peraturan hukum. Perlindungan hukum bagi rakyat meliputi dua hal, yakni :

- Perlindungan hukum preventif, yakni bentuk perlindungan hukum dimana kepada rakyat diberi kesempatan untuk mengajukan keberatan atau pendapat sebelum suatu keputusan pemerintah mendapat bentuk yang definitif.

¹⁰ Satjipto rahardjo, Ilmu Hukum, PT Citra Aditya Bakti, Bandung, 2000, hal. 54

¹¹ Pasal 1 angka 1 Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

- Perlindungan hukum represif, yakni bentuk perlindungan hukum dimana lebih ditujukan dalam penyelesaian sengketa.

Unsur-unsur yang tercantum dalam definisi teori perlindungan hukum, meliputi:

- Adanya wujud atau bentuk perlindungan atau tujuan perlindungan;
- Subjek hukum dan;
- Subjek perlindungan hukum. Pada dasarnya, teori perlindungan hukum merupakan teori yang berkaitan pemberian pelayanan kepada masyarakat.

2. Teori Kepastian Hukum

Kepastian hukum mengandung dua pengertian, yaitu pertama, adanya aturan yang bersifat umum membuat individu mengetahui perbuatan apa yang boleh atau tidak boleh dilakukan dan kedua, berupa keamanan hukum bagi individu dari kesewenangan pemerintah karena dengan adanya aturan yang bersifat umum itu individu dapat mengetahui apa saja yang boleh dibebankan atau dilakukan oleh negara terhadap individu. Menurut Sudikno Mertokusumo, kepastian hukum merupakan jaminan bahwa hukum tersebut dapat dijalankan dengan baik. Sudah tentu kepastian hukum sudah menjadi bagian yang tidak terpisahkan hal ini lebih diutamakan untuk norma hukum tertulis. Karena kepastian sendiri hakikatnya merupakan tujuan utama dari hukum. Kepastian hukum ini menjadi keteraturan masyarakat berkaitan erat dengan kepastian itu sendiri karena esensi dari keteraturan akan menyebabkan seseorang hidup secara berkepastian dalam melakukan aktivitas kehidupan masyarakat itu sendiri.¹² Sedangkan menurut Gustav Radbruch keadilan dan kepastian hukum merupakan bagian-bagian yang tetap dari hukum. Beliau berpendapat bahwa keadilan dan kepastian hukum harus diperhatikan, kepastian hukum harus dijaga demi keamanan dan ketertiban suatu negara. Akhirnya hukum positif harus selalu ditaati. Berdasarkan teori kepastian hukum dan nilai yang ingin dicapai yaitu nilai keadilan dan kesejahteraan.¹³

¹² Sudikno Mertokusumo, *Mengenal Hukum Suatu Pengantar*, Liberty, Yogyakarta, 2007, hal.160

¹³ Achmad Ali, *Menguak Tabir Hukum (Suatu Kajian Filosofis dan Sosiologis)*, Gunung Agung, Jakarta, 2002, hal.95

1.5.2 Kerangka Konseptual

Pada penelitian ini, dalam menjelaskan permasalahan yang akan dibahas, maka penulis akan memberikan pengertian–pengertian, istilah, singkatan yang terkait dengan masalah ini. Pengertian – pengertian dan Istilah yang digunakan yaitu :

- 1) Perlindungan Hukum adalah segala upaya pemenuhan hak dan pemberian bantuan untuk memberikan rasa aman kepada saksi dan/atau korban, perlindungan hukum korban kejahatan sebagai bagian dari perlindungan masyarakat, dapat diwujudkan dalam berbagai bentuk, seperti melalukan pemberian restitusi, kompensasi, pelayanan medis, dan bantuan hukum.¹⁴
- 2) Perlindungan Konsumen adalah perangkat hukum yang diciptakan untuk melindungi dan terpenuhinya hak konsumen. Sebagai contoh, para penjual diwajibkan menunjukkan tanda harga sebagai tanda pemberitahuan kepada konsumen.¹⁵
- 3) 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.
- 4) 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.
- 5) E-commerce adalah suatu proses transaksi jual beli yang dilakukan oleh penjual dan pembeli dari satu perusahaan ke perusahaan lainnya secara elektronik dengan bantuan komputer sebagai perantara transaksinya.

¹⁴ Perlindungan Hukum, <https://www.suduthukum.com/2015/09/perlindungan-hukum.html> diakses tanggal 28 Februari 2019, pukul 12.40 wib.

¹⁵ Perlindungan Konsumen, https://id.wikipedia.org/wiki/Perlindungan_konsumen diakses tanggal 28 Februari 2019, pukul 13.10 wib.

1.5.3 Kerangka Pemikiran



1.6 Metode Penelitian

Penelitian hukum dilakukan untuk mencari pemecahan atas isu dan/atau permasalahan-permasalahan hukum yang timbul, sehingga dibutuhkan kemampuan untuk mengidentifikasi masalah hukum, melakukan penalaran hukum, menganalisis masalah yang dihadapi dan kemudian ditemukan pemecahan atas masalah tersebut.¹⁶ Untuk terciptanya suatu karya tulis ilmiah yang sistematis dan terarah yang dapat menghasilkan argumentasi, teori atau konsep baru yang sesuai dengan perkembangan yang ada, maka dalam penelitian ini digunakan metode penelitian sebagai berikut:

¹⁶ Peter Mahmud Marzuki, 2016, Penelitian Hukum (Edisi Revisi). Jakarta: Prenada Media Group, Hlm. 60.

1.6.1 Jenis Penelitian :

Metode penelitian yang digunakan dalam penulisan penelitian ini adalah penelitian kepustakaan yang bersifat yuridis normatif. Yuridis normatif artinya penelitian yang dilakukan mengacu pada norma hukum yang terdapat pada peraturan perundang-undangan dan norma-norma yang berlaku di masyarakat atau juga yang menyangkut kebiasaan yang berlaku di masyarakat.

Penelitian ini bersifat deskriptif-analisis, yaitu menggambarkan secara umum proses transaksi *E-commerce* kemudian menganalisa berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku dihubungkan dengan teori-teori hukum, asas-asas hukum, konsep-konsep dan hukum positif yang berlaku yang berkaitan dengan transaksi *E-commerce*.

1.6.2 Pendekatan Penelitian :

Penelitian hukum di dalamnya terdapat beberapa pendekatan yaitu Pendekatan Undang-Undang atau *statute approach* dan Pendekatan konseptual atau *conceptual approach*. Dengan pendekatan tersebut, peneliti akan mendapatkan informasi dari berbagai aspek mengenai isu yang sedang dicoba untuk dicari jawabannya. Adapun dalam penyusunan skripsi ini, peneliti menggunakan dua pendekatan yaitu:

1. Pendekatan undang-undang atau *statute approach*

Pendekatan undang-undang digunakan dalam memecahkan masalah yang terdapat pada rumusan masalah pertama. Dalam pendekatan undang-undang dilakukan dengan menelaah semua undang-undang dan regulasi yang bersangkutan paut dengan isu hukum yang sedang ditangani.¹⁷

2. Pendekatan konseptual atau *conceptual approach*

Pendekatan Konseptual yaitu suatu metode pendekatan melalui pendekatan dengan merujuk pada prinsip-prinsip hukum. Prinsip-prinsip ini dapat ditemukan dalam pandangan-pandangan sarjana ataupun doktrin-doktrin hukum. Pendekatan konseptual digunakan untuk memecahkan masalah yang terdapat pada rumusan

¹⁷ *Ibid*, Hlm. 133.

masalah kedua. Dalam hal pendekatan konseptual atau conceptual approach dilakukan manakala peneliti tidak beranjak dari aturan hukum yang ada.¹⁸ Hal ini dikarenakan belum atau tidak adanya aturan hukum untuk masalah yang dihadapi.

1.6.3 Sumber Bahan Hukum

Untuk memecahkan isu hukum dan sekaligus memberikan preskripsi mengenai apa yang seyogianya, diperlukan sumber-sumber penelitian. Sumber-sumber penelitian hukum dapat dibedakan menjadi sumber-sumber penelitian yang berupa bahan-bahan hukum primer dan bahan-bahan hukum sekunder.¹⁹

1. Bahan Hukum Primer

Bahan-bahan hukum primer terdiri dari perundang-undangan, catatan-catatan resmi atau risalah dalam pembuatan perundang-undangan dan putusan-putusan hakim. Bahan hukum primer yang digunakan oleh penulis dalam penelitian skripsi ini adalah peraturan perundang-undangan yaitu :

- a) Kitab Undang-Undang Hukum Perdata
- b) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 42, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3821)
- c) Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (Lembaran N Egara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4843);

2. Bahan Hukum Sekunder

Pada penulisan skripsi ini bahan hukum sekunder yang digunakan oleh penulis adalah buku-buku teks yang berkaitan dengan isu hukum yang menjadi pokok bahasan, kamus-kamus hukum dan tulisan-tulisan ilmiah tentang hukum yang telah dipublikasikan.

¹⁸ *Ibid*, Hlm. 138.

¹⁹ *Ibid*, Hlm. 181.

3. Bahan Hukum Tersier

Sumber bahan hukum tersier dalam penelitian ini yaitu dari internet dan kamus hukum artikel, surat kabar, majalah, dan lain-lain.

1.6.4 Metode Pengumpulan Bahan Hukum

Kegiatan ini meliputi kegiatan seleksi data dengan cara mengumpulkan dan memeriksa data yang diperoleh mengenai kelengkapannya, klasifikasi data, pengelompokan data secara sistematis. Kegiatan pengolahan data dapat dilakukan dengan cara-cara sebagai berikut:

- a) Klasifikasi data yaitu dengan cara mengelompokkan data sesuai dengan permasalahan yang akan dibahas.
- b) Inventarisasi data yaitu untuk mengetahui kelengkapan data, baik atau tidaknya data dan kepastian data dengan pokok bahasan yang akan dibahas.
- c) Sistematis data yaitu data yang telah diklasifikasikan kemudian ditempatkan sesuai dengan posisi pokok permasalahan secara sistematis

1.6.5 Analisa Bahan Hukum

Sebagai cara untuk menarik kesimpulan dari hasil penelitian yang sudah terkumpul dipergunakan metode analisa bahan hukum deduktif, Metode deduksi berpangkal dari pengajuan premis mayor, kemudian diajukan ke premis minor. Berdasarkan sifat penelitian yang menggunakan metode penelitian bersifat deskriptif analitis, maka analisis data yang dipergunakan adalah analisis secara pendekatan kualitatif terhadap data sekunder. Deskriptif tersebut, meliputi isi dan struktur hukum positif, yaitu suatu kegiatan yang dilakukan penulis untuk menentukan isi atau makna aturan hukum. Sehingga metode deduksi adalah penyimpulan pembahasan yang berpangkal dari hal-hal yang umum menuju hal-hal yang bersifat khusus dan diharapkan memberikan suatu preskripsi tentang apa yang harus diterapkan berkaitan dengan permasalahan terkait.

1.7 Sistematika Penulisan

Untuk mendapatkan gambaran yang jelas tentang arah dan tujuan terhadap masalah yang diangkat, maka secara garis besar dapat digambarkan secara sistematis.²⁰ Pembahasan dalam penelitian ini terdiri dari lima bab, masing-masing bab terdapat beberapa sub pembahasan, Adapun rincian pembahasannya disusun sebagai berikut :

BAB I Pendahuluan

Pada bab ini penulis akan menguraikan gambaran singkat mengenai isi penelitian dalam latar belakang yang bertujuan untuk mengantarkan pembahasan secara keseluruhan yang kemudian mengidentifikasi permasalahan tersebut dan merumuskannya dalam rumusan masalah yang kemudian penulis dapat menguraikan tujuan serta manfaat pada penelitian ini dan menguraikannya dalam kerangka teoritis, kerangka konseptual dan kerangka pemikiran yang digunakan penulis sebagai acuan dalam penelitian dan mencantumkan metode penulisan serta sistematika penulisan sebagai dasar penulis dalam membuat penelitian ini.

BAB II Tinjauan Kajian Pustaka

Dalam bab ini penulis akan merangkum istilah-istilah atau pengertian dari topik yang menjadi objek kajian yakni, Pengertian perlindungan hukum, perlindungan konsumen, pengertian konsumen dan pelaku usaha, pengertian perdagangan online atau *e-commerce*, sebagai tujuan untuk mempertegas penelitian yang akan dibahas oleh penulis.

BAB III Metode Penelitian

Penulis akan menjelaskan langkah-langkah yang penulis lakukan dalam rangka mengumpulkan informasi atau data yang digunakan

²⁰ Dyah Octorina, Susanti & A'an Efendi, 2018 *Penelitian Hukum (Legal Research)*, Jakarta:Sinar Grafika, hlm.90

penulis untuk mendukung penelitian yang penulis ambil serta melakukan analisa pada data yang ditemukan oleh penulis sebagai dasar dalam penelitian ini.

BAB IV Hasil Penelitian dan Pembahasan

Pada bab ini penulis akan membahas mengenai perlindungan hukum terhadap konsumen atas pembatalan pesanan secara sepihak yang dilakukan oleh pelaku usaha dalam melakukan transaksi *e-commerce* dengan berdasarkan pada KUHPer dan Undang-Undang nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dan kemudian menguraikan upaya penyelesaian yang dilakukan konsumen atas pertanggungjawaban perbuatan pelaku yang menimbulkan kerugian bagi konsumen.

BAB V Penutup

Penulis akan menarik kesimpulan dari hasil penelitian masing-masing bab secara sistematis, kemudian penulis akan memberikan saran atau masukan terkait permasalahan yang diteliti oleh penulis terutama terhadap pihak-pihak yang terkait dalam penelitian ini.