

BAB I

TANGGUNG JAWAB PELAKU USAHA ATAS PEMBATALAN SECARA SEPIHAK TERHADAP KONSUMEN DALAM TRANSAKSI DI *E-COMMERCE*

1.1. Latar Belakang Masalah

Di era Industri 4.0 dan *Society 5.0* merupakan era di mana hampir semua hal sudah berbasis teknologi. Seiring berjalannya waktu, teknologi buatan manusia terus berkembang. Pesatnya perkembangan teknologi ini telah mempengaruhi kehidupan manusia, termasuk kehidupan jual beli. Di mana sistem jual beli berlangsung secara tatap muka antara penjual dan pembeli. Namun seiring berjalannya waktu sistem jual beli pun mengikuti zaman saat ini, yakni kegiatan jual beli dengan menggunakan sistem jual beli belanja *online*.

Sebagian pemenuhan kebutuhan dalam hidup harus dilakukan melalui proses transaksi jual beli sebagai sarana tukar-menukar harta atau barang yang antara para pihak sebagai perwujudan dari interaksi sosial dan simbiosis mutualisme. Transaksi jual beli telah menjadi perjanjian bisnis yang paling simpel untuk melakukan perpindahan kepemilikan yang didasarkan saling butuh terhadap transaksi dan juga saling rela atas transaksi yang dilakukan tersebut.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

Saat ini banyak sekali media sosial yang tidak hanya digunakan sebagai sarana mencari teman, namun juga sebagai toko *online*. Toko *online* memungkinkan

¹ Hendi Suhendi, *Fiqh Muamalah*, Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2002, hlm. 68.

² Adrian Sutendi, *Tanggung Jawab Produk Dalam Hukum Perlindungan Konsumen*, Bandung : Ghalia Indonesia, 2008. hlm. 55

penjualan tanpa adanya pertemuan antara penjual dan pembeli. Kegiatan pengusaha dalam toko *online* salah satunya mengiklankan jasa atau produk yang ditawarkan. Toko *online* juga memudahkan konsumen dalam mencari jasa atau produk yang diinginkan. Segala penawaran, informasi mengenai jasa atau produk yang diinginkan, cara pengiriman barang, cara pembayaran produk atau jasa yang diinginkan diiklankan melalui toko *online* ini.

Dalam perkembangannya, internet mempunyai nilai bisnis antara lain³:

1. Menghasilkan pendapatan baru dari penjualan *online*.
2. Mengurangi biaya transaksi melalui penjualan *online* dan dukungan pelanggan.
3. Menarik pelanggan baru melalui iklan dan pemasaran *web* serta penjualan *online*.
4. Meningkatkan loyalitas pelanggan saat ini melalui perbaikan dan dukungan.

Salah satu contoh penjualan produk secara *online* melalui internet yaitu dengan *Electronic Commerce* atau disebut *E-commerce*. Di *E-commerce* seorang pelaku usaha dan konsumen dalam suatu kontrak perdagangan dengan menggunakan fasilitas internet proses transaksinya tidak memerlukan proses tatap muka dan transaksi lintas batas. Proses transaksi jual beli *online* di *E-commerce* yaitu penjual menjual barang yang diserahkan pada akhir, atau menjual barang yang ciri-cirinya disebutkan dengan jelas dan pembeli membayar biayanya terlebih dahulu. *E-commerce* merupakan kegiatan usaha atau bisnis yang digunakan melalui jaringan internet yang melibatkan konsumen, manufaktur, *service providers* dan pedagang perantara.⁴

Pertumbuhan *e-commerce* di Indonesia yang begitu pesat, hadir lah Asosiasi yang bertujuan untuk membuat iklim industri yang sehat dan sarana komunikasi

³ Andita Candra W, "Berbisnis Online Melalui Media Sosial" Jurnal Pendidikan Ekonomi, Vol 7, No. 2, Juli 2019.

⁴ Abdul Halim Barkatullah, *Hukum Transaksi Elektronik di Indonesia*, Bandung: Nusa Media, 2007, Cet. 1, hlm.11.

yang terpadu antara para pelaku dengan mitra industri, termasuk pemerintah yaitu Asosiasi *E-Commerce* Indonesia (idEA).

Sebagaimana diatur dalam Peraturan Pemerintah Nomor 71 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Sistem Dan Transaksi Elektronik, Pasal 1 ayat 2 “Transaksi Elektronik adalah perbuatan hukum yang dilakukan dengan menggunakan komputer, jaringan komputer, dan/atau media elektronik lainnya.”

E-commerce telah mengubah paradigma bisnis klasik dengan memperkenalkan model-model interaksi antara produsen dan konsumen di dunia maya. Sistem perdagangan dalam *e-commerce* didesain untuk melakukan tanda tangan digital. Tanda tangan digital ini meliputi pembelian, pemeriksaan dan pengiriman.

Namun keberadaan perdagangan elektronik tidak menghilangkan kemungkinan terjadinya penipuan yang dapat merugikan konsumen. Kelemahan dari *e-commerce* sendiri adalah adanya ketentuan yang ditetapkan secara sepihak oleh *e-commerce*. Istilah-istilah ini mungkin menguntungkan para pelaku usaha dan sebaliknya konsumen dapat dirugikan karena konsumen tidak hati-hati dalam menerima kondisi yang ada tanpa mengetahui akibatnya. sehingga sistem kepercayaan menjadi modal utama dalam setiap transaksi jual beli *online*.⁵

Pelaku usaha juga banyak yang melakukan kecurangan saat melakukan transaksi *online*. Bentuk kecurangan yang dilakukan antara lain ketika konsumen telah membayar sejumlah uang untuk membeli barang namun barang tidak terkirim, terkadang konsumen dikirim barang yang tidak sesuai dengan deskripsi yang tertera, ketika konsumen sudah melakukan transaksi, ternyata pelaku usaha menyatakan stok barang yang dibeli sudah habis atau pelaku usaha menganggap konsumen telah melanggar syarat dan ketentuan yang ada sehingga transaksi dibatalkan secara sepihak oleh pihak pelaku usaha.

⁵ Dra.Farida Hanum Nst, MAP, “*Bisnis Online Indonesia Menarik Minat Kalangan Muda*”, Jurnal Bisnis Corporate, Vol.4 No. 1, Juni 2019.

Dalam Peraturan Pemerintah Nomor 71 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Sistem Dan Transaksi Elektronik Pasal 3 ayat 1: “Setiap penyelenggara Sistem Elektronik harus menyelenggarakan Sistem Elektronik secara andal dan aman serta bertanggung jawab terhadap beroperasinya Sistem Elektronik sebagaimana mestinya.”

Lemahnya posisi konsumen seringkali dimanfaatkan oleh pelaku usaha untuk memperoleh keuntungan yang sebesar-besarnya dari konsumen. Faktor ketidaktahuan konsumen tidak jelasnya informasi terhadap barang dan jasa yang diberikan pelaku usaha, tidak pahamnya konsumen pada mekanisme transaksi menjadi faktor penyebab lemahnya kedudukan konsumen. Dengan posisi konsumen yang lemah maka ia harus dilindungi oleh hukum. Hukum perlindungan konsumen bertujuan secara langsung untuk meningkatkan martabat dan kesadaran konsumen, di mana secara tidak langsung hukum ini juga akan mendorong produsen untuk melakukan usaha dengan penuh tanggung jawab.

Seperti kasus yang dialami konsumen Achmad di mana ia membeli 1 unit sepeda motor honda vario dan 3 unit sepeda motor Honda Revo pada 12 Desember 2020 di Lazada, 3 unit Honda Revo dibeli dengan harga masing masing Rp 500 ribu dengan total Rp 1.500.000, sementara Honda Revo dibeli dengan harga Rp 2.700.000 untuk pembelian *cash on the road*, harga pada situs Lazada adalah harga sepeda motor secara *cash on the road* bukan kredit, dan angka tersebut bukan angka uang muka, dan Achmad mengira harga murah bagian dari promosi gila gilaan Hari Belanja Online Nasional (Harbolnas), dan ia sudah melakukan pembayaran transfer melalui ATM BCA, transaksi sah dan dikonfirmasi Lazada.

Pada 14 Desember 2020, Achmad kembali membuka situs Lazada dengan tampilan sama namun sudah ada bagian tambahan bahwa harga motor sudah merupakan harga kredit, di tanggal yang sama, ia ditelepon pihak Honda Angsana yang merupakan *tenant* sepeda motor Lazada, staf Angsana menanyakan apakah sepeda motor dibeli secara kredit, Achmad menjelaskan sepeda motor dibeli secara *cash on the road*, pihak Angsana meminta maaf dan mengatakan akan menyelidiki dulu dimana letak kesalahannya. pihak Angsana menelepon hingga dua kali

membuat konsumen Achmad khawatir. Dua hari kemudian, Achmad mengecek status transaksi di Lazada dan ia terkejut karena transaksi yang dikonfirmasi dan tinggal menunggu pengiriman ternyata berubah menjadi ditolak dan ditutup oleh Lazada. Secara sepihak Lazada memproses *refund* tanpa terlebih dahulu bertanya dan meminta persetujuan Achmad. Ternyata pihak Lazada secara sepihak memproses *refund* dengan memberikan voucher belanja sesuai jumlah uang yang dibelanjakan untuk membeli 4 unit sepeda motor dan mengganti dana dengan 2 voucher sebesar Rp 4,200,000. Voucher tersebut hanya untuk sekali transaksi serta tidak dapat diuangkan.

Pembatalan Sepihak juga terjadi pada konsumen Happy Stella Angelica, melalui situs Media Konsumen, ia menceritakan kejadian pembatalan sepihak yang di alami di Tokopedia. Bahwa pada tanggal 02 Oktober 2023 pukul 14.00, Tokopedia bersama Bank Mandiri menyelenggarakan promo harga barang serba Rp25.000. Ia mendapatkan barang Philips Vacuum Cleaner seharga Rp25,000, 1 jam kemudian pada pukul 15.02, pesanan dibatalkan. Saat di cek, alasannya karena terindikasi melanggar syarat ketentuan, identitas yang sama. Setelah pesanan dibatalkan, ia menghubungi *customer service* Tokopedia, untuk menanyakan kenapa pesanan dibatalkan sepihak. Konsumen meminta mereka menunjukkan kesalahan yang katanya melanggar Syarat dan Ketentuan dan memberikan bukti bahwa saya melanggar Syarat dan Ketentuan tersebut. Keesokan harinya tanggal 3 Oktober 2023 pukul 15.04, *Customer Service* menghubungi dan mengatakan bahwa akun sudah dipulihkan. Namun pesanan yang terbatalan tidak bisa dibantu untuk diteruskan kembali.

Begitu juga dengan konsumen bernama Yuda Heru Surono, melalui situs Media Konsumen ia menceritakan pengalaman pembatalan sepihak yang dilakukan Tokopedia. Tanggal 25 Februari 2020 ia melakukan pembelian jam tangan di Tokopedia. Tagihan *invoice* tersebut dibayarkan dengan menggunakan kartu kredit. Namun setelah melakukan pembayaran, pihak penjualan melakukan pembatalan sepihak tanpa melakukan konfirmasi kepada pembeli. Proses pengembalian dana pun tidak langsung dilakukan di hari yang sama. Butuh waktu yang lama di mana

dari awal pembatalan sepihak sudah merugikan konsumen ditambah lamanya proses pengembalian dana.

Dalam hal pembatalan sepihak dalam jual beli *online* oleh pelaku usaha, terdapat beberapa pelanggaran yang dilakukan berkaitan dengan hak-hak konsumen, kewajiban pelaku usaha, dan perbuatan yang dilarang yang mana diatur dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Dalam Pasal 4 huruf c Undang-Undang Perlindungan Konsumen berbunyi “Konsumen berhak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa”. Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), Adapun yang dimaksud dengan “benar” adalah sesuai sebagaimana adanya serta dapat dipercaya dan cocok dengan keadaan yang sesungguhnya. “Jelas” mengandung arti yang terang, nyata, ataupun gamblang. Sementara yang dimaksud “jujur” adalah tidak bohong ataupun curang mengenai suatu keadaan barang dan/atau jasa.

Pasal 7 huruf b Undang-Undang Perlindungan Konsumen berbunyi “Pelaku usaha berkewajiban untuk memberikan informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberikan penjelasan penggunaan, perbaikan, dan pemeliharaan”. Pasal ini merupakan kewajiban dari pelaku usaha dan Pasal 9 ayat (1) huruf e Undang-Undang Perlindungan Konsumen berbunyi “Pelaku usaha dilarang menawarkan, mempromosikan, mengiklankan suatu barang dan/atau jasa secara tidak benar, dan/atau seolah-olah barang dan/atau jasa tersebut tersedia”.

Esensi dari Undang-Undang Perlindungan Konsumen untuk mengatur tingkah laku para pelaku usaha yang bertujuan agar konsumen bisa dapat terlindungi secara hukum. Hal ini mengandung arti bahwa upaya dalam melindungi kepentingan konsumen dilakukan melalui perangkat hukum diharapkan dapat menciptakan norma hukum bagi perlindungan konsumen.⁶

⁶ Sri Wahyuni, Endang Hadrian, Asti Wasiska, “*Ganti Rugi Sebagai Pertanggungjawaban Konsumen Terhadap Perbuatan Melawan Hukum Merugikan Perusahaan Konsumen*”, Jurnal KRTHA Bhayangkara, Vol. 17 No.2 , Agustus 2023.

Berdasarkan uraian tersebut diatas, maka tindakan pelaku usaha tersebut telah melanggar Pasal 4 huruf (c) Undang-Undang Perlindungan Konsumen, sehingga dapat dikatakan pelaku usaha tidak melaksanakan kewajibannya selaku Pelaku Usaha dalam Pasal 7 huruf (b) Undang-Undang Perlindungan Konsumen karena Pelaku Usaha tidak memberikan informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai informasi ketersediaan barang dalam situsnya dan dan Pasal 9 ayat (1) huruf e Undang-Undang Perlindungan Konsumen

“Pelaku usaha dilarang menawarkan, mempromosikan, mengiklankan suatu barang dan/atau jasa secara tidak benar, dan/atau seolah-olah barang dan/atau jasa tersebut tersedia.”

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka penulis tertarik untuk mengkaji dan meneliti lebih lanjut masalah tersebut dalam sebuah karya ilmiah yang berjudul **“Tanggungjawab Pelaku Usaha Atas Pembatalan Secara Sepihak Terhadap Konsumen Dalam Transaksi di *E-commerce*”**

1.2. Rumusan Masalah

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

1. Apa tanggungjawab pelaku usaha atas pembatalan sepihak terhadap konsumen dalam transaksi jual beli di *e-commerce*?
2. Apa bentuk perlindungan hukum terhadap konsumen yang dirugikan akibat pembatalan sepihak transaksi jual beli di *e-commerce*?

1.3. Tujuan Penelitian

Berdasarkan permasalahan yang muncul di atas, maka tujuan dari penelitian ini ialah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui tanggungjawab pelaku usaha atas pembatalan sepihak terhadap konsumen dalam transaksi jual beli di *e-commerce*..
2. Untuk mengetahui bentuk perlindungan hukum terhadap konsumen yang dirugikan akibat pembatalan sepihak transaksi jual beli di *e-commerce*.

1.4. Kegunaan Penelitian

1.4.1. Kegunaan teoretis

1. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat dan juga masukan sekaligus menambah ilmu pengetahuan dalam dunia akademis, khususnya pengetahuan hukum terkait dalam pembahasan masalah ini yang bertujuan untuk mengetahui bentuk tanggungjawab pelaku usaha dalam bisnis *online*, termasuk regulasi yang mempengaruhi pembatalan sepihak dan informasi yang tidak jelas kepada konsumen, mengidentifikasi upaya yang dapat dilakukan konsumen yang dirugikan serta memberikan kontribusi pada literatur akademik yang berkaitan dengan etika bisnis, hukum konsumen dan bisnis *online*.
2. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi bagi para peneliti lain di masa yang akan datang, baik untuk rekan-rekan mahasiswa Fakultas Hukum Bhayangkara maupun masyarakat umum yang sedang mengkaji permasalahan yang relevan dalam penelitian ini.

1.4.2. Kegunaan praktis

1. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan pemahaman kepada pelaku usaha maupun kepada masyarakat umum mengenai hak dan kewajiban serta tanggung jawab masing-masing.
2. Penelitian ini diharapkan mampu menambah wawasan bagi masyarakat khususnya konsumen pengguna jasa bisnis *online*, jika suatu saat terjadi hal yang tidak diinginkan sehingga penelitian ini dapat digunakan sebagai pengetahuan masyarakat khususnya konsumen pengguna jasa bisnis *online*.

1.5. Kerangka Konseptual

Kerangka konseptual adalah rumusan-rumusan konsep dari variable yang diteliti, yang digunakan oleh penulis yaitu :

1. Pelaku Usaha adalah setiap orang perseorangan atau badan usaha, baik berbadan hukum maupun bukan berbadan hukum yang didirikan dan berkedudukan atau yang melakukan kegiatan dalam wilayah hukum negara

Republik Indonesia, baik sendiri maupun bersama-sama melalui perjanjian menyelenggarakan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi.⁷

2. Pembatalan Sepihak, Menurut Pasal 1320 Ayat (1) KUHPerdara, syarat sahnya suatu perjanjian Pertama adanya kata sepakat bagi mereka yang mengikatkan dirinya. Kedua kecakapan para pihak untuk membuat suatu perikatan. Ketiga, Suatu hal tertentu. Keempat suatu sebab (causa) yang halal. Sedangkan pembatalan merupakan pernyataan batal, dan sepihak yaitu satu pihak, sebelah pihak.⁸
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.⁹
4. Transaksi Jual Beli adalah menurut Pasal 1457 KUH Perdata adalah “suatu persetujuan, dengan mana pihak yang satu mengikatkan dirinya untuk menyerahkan suatu kebendaan, dan pihak yang lain untuk membayar harga yang telah dijanjikan.”¹⁰
5. Perlindungan Konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberikan perlindungan kepada konsumen.¹¹
6. *E-commerce* atau transaksi elektronik menurut Undang-Undang Nomor 19 tahun 2016 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 8 tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik adalah perbuatan hukum yang dilakukan dengan menggunakan computer, jaringan computer, dan atau media elektronik lainnya¹²

⁷ Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999, Pasal 1 Angka 3.

⁸ Kitab Undang-Undang Hukum Perdata

⁹ Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Pasal 1 ayat (2).

¹⁰ Kitab Undang-Undang Hukum Perdata Pasal 1457.

¹¹ Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, Pasal 1.

¹² Undang-Undang Nomor 19 tahun 2016 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 8 tahun 2008.

1.6. Kerangka Teori

Kerangka teori adalah suatu konsep, konsep abstrak hasil pemikiran atau kerangka acuan yang memiliki tujuan utama untuk menentukan dimensi sosial yang dinilai relevan oleh pihak peneliti.¹³

1.6.1. Teori Tanggung Jawab Hukum

Dalam KBBI, kata tanggung jawab berarti keadaan wajib menanggung segala sesuatunya (kalau terjadi apa-apa boleh dituntut, dipersalahkan, diperkarakan, dan sebagainya). Menanggung diartikan sebagai bersedia memikul biaya (mengurus, memelihara), menjamin, menyatakan keadaan kesediaan untuk melaksanakan kewajiban.

Hans Kelsen dalam teorinya tentang tanggung jawab hukum, menyatakan bahwa seseorang bertanggung jawab secara hukum atas suatu perbuatan tertentu atau bahwa dia memikul tanggung jawab hukum, subyek berarti bertanggung jawab atas suatu sanksi dalam hal perbuatan yang bertentangan.¹⁴

Selanjutnya Hans Kelsen membagi mengenai tanggung jawab menjadi 4 macam :

1. Pertanggungjawaban individu, seorang individu bertanggungjawab terhadap pelanggaran yang dilakukannya sendiri.
2. Pertanggungjawaban kolektif, ini berarti bahwa seorang individu bertanggungjawab atas pelanggaran yang dilakukan oleh orang lain.
3. Pertanggungjawaban berdasarkan kesalahan yang berarti bahwa seorang individu bertanggung jawab atas suatu pelanggaran yang dilakukannya karena sengaja dan diperkirakan dengan tujuan menimbulkan kerugian

¹³ Bambang Sunggono, *Metode Penelitian Hukum*, (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2011), hlm. 111.

¹⁴ Hans Kelsen, sebagaimana diterjemahkan oleh Somardi, *General Theory Of Law and State. Teori Umum Hukum dan Negara, Dasar-Dasar Ilmu Hukum Normatif Sebagai Ilmu Hukum Deskriptif Empiris*, Jakarta: BEE, Media Indonesia, 2007, hlm.81.

4. Pertanggungjawaban mutlak yang berarti bahwa seorang individu bertanggungjawab atas pelanggaran yang dilakukannya karena tidak sengaja dan tidak diperkirakan.

Timbulnya tanggung jawab di bidang perdata disebabkan karena subjek hukum tidak melakukan prestasi dan/atau melakukan perbuatan melawan hukum. Prestasi subjek hukum berupa melakukan sesuatu, berbuat sesuatu dan tidak berbuat sesuatu. Apabila subjek hukum itu tidak melaksanakan prestasinya, maka ia dapat dituntut atau dimintai pertanggungjawaban perdata, yaitu melaksanakan prestasi dan/atau membayar ganti rugi kepada subjek hukum yang dirugikan sebagaimana yang tercantum dalam Pasal 1246 KUH Perdata, yaitu “kerugian yang telah diterimanya berupa penggantian biaya-biaya dan kerugian”

Menurut pasal 1365 KUHPerdata, yang dimaksud dengan perbuatan melanggar hukum adalah perbuatan yang melawan hukum yang dilakukan oleh seseorang yang karena salahnya telah menimbulkan kerugian bagi orang lain. Dalam ilmu hukum dikenal 3 kategori dari perbuatan melawan hukum, yaitu sebagai berikut:

1. Perbuatan melawan hukum karena kesengajaan
2. Perbuatan melawan hukum tanpa kesalahan (tanpa unsur kesengajaan maupun kelalaian.
3. Perbuatan melawan hukum karena kelalaian.

Dalam kamus hukum tanggung jawab diistilahkan sebagai *liability* dan *responsibility*, istilah *liability* menunjuk pada pertanggungjawaban hukum yaitu tanggung gugat akibat kesalahan yang dilakukan oleh subjek hukum, sedangkan istilah *responsibility* menunjuk pada pertanggungjawaban politik.¹⁵

¹⁵ HR. Ridwan, Hukum Administrasi Negara, Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2006, hlm.337.

1.6.2. Teori Perlindungan Hukum

Perlindungan merupakan unsur yang penting dalam hak, hukum harus mempertimbangkan kepentingan-kepentingan secara cermat dan menciptakan keseimbangan antara kepentingan-kepentingan itu.

Teori ini digunakan untuk mengetahui apakah Undang-Undang Perlindungan Konsumen dan keseluruhan peraturan perundang-undangan yang mengatur Undang-Undang ini serta ketentuan turunannya memberikan perlindungan nyata kepada masyarakat terhadap hubungan antara pelaku usaha dengan konsumen dan lembaga terkait lainnya.

Berikut beberapa pendapat para ahli mengenai perlindungan hukum :

1. Menurut Satjipto Rahardjo, 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.¹⁶
2. Menurut Muchsin perlindungan hukum adalah kegiatan untuk melindungi individu dengan menyetarakan hubungan nilai-nilai atau kaidah-kaidah yang menjelma dalam sikap dan tindakan dalam menciptakan adanya ketertiban dalam pergaulan hidup antara sesama manusia.¹⁷

Perlindungan hukum yang diberikan bagi rakyat Indonesia merupakan implementasi atas prinsip pengakuan dan perlindungan terhadap harkat dan martabat manusia yang bersumber pada Pancasila dan prinsip negara hukum berdasarkan Pancasila. Setiap orang berhak mendapatkan perlindungan dari hukum.

¹⁶ Satjipto Raharjo, Ilmu Hukum, Bandung: PT. Citra Aditya Bakti, 2014, hlm.53

¹⁷ Muchsin, Perlindungan dan Kepastian Hukum bagi Investor di Indonesia, (Surakarta: Disertasi S2 Fakultas Hukum, Universitas Sebelas Maret, 2003), hlm.14.

1.7. Kerangka Pemikiran



1.8. Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu bertujuan untuk mendapatkan bahan perbandingan dan acuan. Selain itu juga untuk menghindari anggapan kesamaan dengan penelitian ini. Maka peneliti mencantumkan hasil-hasil penelitian terdahulu sebagai berikut:

1. Skripsi oleh Amanda Trivanny Rahadiansyah, Universitas Jember. Judul “*Tanggungjawab Pelaku Usaha Terhadap Pembatalan Sepihak Pemberian Hadiah Yang Dijanjikan Kepada Konsumen Melalui Transaksi Jual Beli*”, tahun 2021. Peneliti ini merumuskan apa bentuk kerugian yang dialami oleh konsumen dengan dibatalkannya hadiah undian sebagaimana yang dijanjikan pelaku usaha, bagaimana tanggungjawab hukumnya jika dalam penjualan produk pelaku usaha menjanjikan sebuah hadiah dan tidak ditepati, Apa upaya yang dapat dilakukan oleh konsumen jika pelaku usaha dalam menjualkan produknya menjanjikan suatu hadiah yang tidak ditepati dengan metode

penelitian normatif. Persamaan dengan penelitian ini terdapat pada bahasan Pembatalan Sepihak. Perbedaannya terletak pada obyek penelitian yang mana penelitian ini pembatalan sepihak pemberian hadiah yang dijanjikan dan penelitian penulis pembatalan sepihak pada transaksi online.

2. Skripsi oleh Sri Wahyuni, Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim. Judul *“Perlindungan Hukum Bagi Pelaku Usaha Akibat Pembatalan Sepihak Oleh Konsumen Dalam Sistem Pre-Order (PO) Jual Beli Online Menurut Hukum Positif dan Hukum Islam”*, tahun 2019. Penelitian ini bagaimana perlindungan hukum bagi pelaku usaha akibat pembatalan sepihak oleh konsumen dalam sistem pre-order (PO) jual beli online menurut hukum positif dan menurut hukum islam dengan menggunakan metode penelitian normatif. Persamaan penelitian terdahulu dengan penelitian penulis adalah sama-sama menggunakan penelitian normatif dan membahas pembatalan sepihak dalam jual beli online. Perbedaan penelitian terdahulu dengan penelitian penulis adalah obyeknya, penelitian terdahulu membahas mengenai perlindungan hukum untuk pelaku usaha sedangkan penelitian penulis mengenai tanggung jawab pelaku usaha berikutnya penelitian terdahulu membahas dalam sistem Pre-Order sedangkan penelitian penulis tidak menggunakan sistem Pre-Order.
3. Skripsi oleh Ismiatul Muarofah, Universitas Islam Negeri Kiai Haji Ahmad Siddiq Jember. Judul *“Perlindungan Konsumen Akibat Pembatalan Transaksi Online Di Aplikasi Belanja Lazada (Perspektif UU Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen Dan Kompilasi Hukum Ekonomi Syari’ah”*, tahun 2021. Penelitian ini mengkaji mengenai bagaimana proses pembatalan perjanjian jual beli online secara sepihak oleh pelaku usaha (Lazada) sebagai akibat wanprestasi? dan bagaimana proses pembatalan perjanjian jual beli online secara sepihak oleh pelaku usaha (Lazada) sebagai akibat wanprestasi dalam perspektif Undang-undang No 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dan Kompilasi Hukum Ekonomi Syari’ah. Metode penelitian menggunakan penelitian normatif. Adapun persamaan penelitian terdapat pada pembahasan pembatalan sepihak pada transaksi online, perbedaannya terletak

pada pokok bahasannya yang mana penelitian ini akan memfokuskan bahasan terhadap perlindungan hukum terhadap konsumen sedangkan penelitian penulis fokus terhadap pertanggungjawaban pelaku usaha.

4. Skripsi oleh Nanda Nur Aini Fazrin, Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim. Judul *“Perlindungan Hukum Seller Marketplace Atas Pembatalan Sepihak Pada Transaksi Cash On Delivery”*, tahun 2022. Penelitian ini mengkaji bagaimana perlindungan hukum bagi seller marketplace atas pembatalan sepihak pada transaksi *Cash on Delivery* di Shopee Xpress? Dan Bagaimana perlindungan hukum Islam bagi seller marketplace atas pembatalan sepihak pada transaksi *Cash on Delivery* di Shopee Xpress? Penelitian ini menggunakan metode Yuridis Empiris. Persamaan penelitian ini terdapat pada pembahasan pembatalan sepihak, adapun perbedaannya terdapat pada pembahasan penelitian fokus pada perlindungan terhadap seller atau pelaku usaha atas pembatalan sepihak sedangkan penelitian penulis fokus pada pertanggungjawaban pelaku usaha atas pembatalan sepihak. Penelitian ini juga fokus terhadap transaksi *Cash on Delivery* sedangkan penelitian penulis terhadap transaksi online.
5. Skripsi oleh Yolanda FW Sembiring, Universitas Bhayangkara Jakarta Raya. 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”*, tahun 2022. Peneliti ini merumuskan tentang bagaimana perlindungan hukum bagi konsumen atas pembatalan pemesanan secara sepihak yang dilakukan oleh pelaku usaha dan upaya hukum yang dapat ditempuh oleh konsumen terhadap kerugian yang didapatkan. Aspek persamaan dengan penelitian terdahulu yaitu terdapat kesamaan metode penelitian normatif dan persamaan masalah yaitu pembatalan sepihak. Adapun aspek perbedaannya terdapat pada fokus kajiannya Penelitian terdahulu fokus pada perlindungan konsumen sedangkan penelitian ini akan berfokus pada pertanggung jawaban pelaku usaha.

1.9. Metode Penelitian

Jenis penelitian yang penulis gunakan yakni penelitian yuridis normatif menggunakan bahan-bahan dari pengaturan-pengaturan tertulis. Penelitian ini untuk menganalisis terkait tanggung jawab hukum pelaku usaha menggunakan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dan peraturan lainnya. Penelitian ini juga disebut dengan penelitian kepustakaan (*library research*) yakni penelitian kepustakaan karena menekankan pada pengumpulan dalam pengambilan datanya menggunakan literasi kepustakaan.

1.9.1. Pendekatan penelitian

Penelitian hukum terdiri dari beberapa jenis pendekatan, dimana dengan pendekatan tersebut penulis menerima informasi dari berbagai sudut pandang terkait permasalahan hukum yang diangkat dalam permasalahan tersebut dan kemudian dicari jawabannya.

Pendekatan penelitian yang digunakan penulis adalah Pertama, Pendekatan Perundang-undangan (*statute approach*). Pendekatan perundang-undangan dilakukan dengan telaah peraturan perundang-undangan dan peraturan yang berkaitan dengan isu peneliti yakni Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Peraturan Pemerintah Nomor 7 Tahun 2019 tentang pelaksanaan Transaksi Elektronik, dengan melihat bagaimana tanggung jawab dari pelaku usaha atas adanya ketidaksesuaian objek pada transaksi online.

Kedua, Pendekatan Konseptual (*Conceptual Approach*) dilakukan dengan beranjak dari pandangan-pandangan dan doktrin-doktrin yang berkembang di dalam ilmu hukum dengan mempelajari pandangan-pandangan dan doktrin-doktrin di dalam ilmu hukum tersebut. Pendekatan ini digunakan untuk menganalisa terkait dengan konsep tanggung jawab pelaku usaha yang diikuti dengan mengkaji transaksi online.

1.9.2. Jenis dan sumber bahan hukum

Penelitian ini adalah jenis penelitian hukum yang bersifat normatif, maka sumber-sumber penelitian yang digunakan oleh penulis dalam penelitian ini terdiri dari bahan hukum primer dan bahan hukum sekunder.

1. Bahan Hukum Primer, adalah bahan-bahan hukum yang mengikat. Adapun bahan hukum yang digunakan dalam penelitian ini adalah Kitab Undang-Undang Hukum Perdata, Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang informasi dan Transaksi Elektronik.
2. Bahan Hukum Sekunder, adalah dokumen atau bahan hukum yang memberikan penjelasan terhadap bahan hukum primer seperti buku-buku, artikel, jurnal, hasil penelitian, makalah dan lain sebagainya yang relevan dengan permasalahan yang akan di bahas.
3. Bahan Hukum Tersier, adalah bahan-bahan yang bersifat menunjang sumber bahan hukum primer dan sekunder seperti ensiklopedia, kamus bahasa dan artikel dalam internet.

1.9.3. Teknik pengumpulan bahan hukum

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah studi dokumen. Studi dokumen merupakan teknik pengumpulan data dengan cara mempelajari bahan kepustakaan atau literatur-literatur yang ada. Pada penelitian ini pengumpulan data dilakukan dengan mempelajari serta memahami buku-buku yang berkaitan dengan Perlindungan Konsumen seperti buku Hukum Perlindungan Konsumen, jurnal-jurnal tentang tanggung jawab pelaku usaha dan lainnya serta peraturan perundang-undangan, dokumen dan juga berkas yang setema dengan penelitian ini.

1.9.4. Metode analisis

Data yang diperoleh kemudian dianalisis dengan menggunakan analisis kualitatif dengan menggunakan pendekatan Perundang-undangan (*Statue Approach*), dngan cara menjabarkan secara rinci kenyataan atau keadaan atas suatu

permasalahan yang penulis analisa dalam bentuk kalimat guna memberikan gambaran lebih jelas terhadap permasalahan yang diajukan sehingga memudahkan untuk ditarik kesimpulan permasalahan terkait pertanggung jawaban hukum pelaku usaha.

1.10. Sistematika Penulisan

Sistematika pembahasan merupakan penyusunan penulisan yang dibuat oleh peneliti agar mudah dipahami oleh siapa saja yang membacanya. Sistematika pembahasan menggambarkan jalan pikiran peneliti untuk mengarahkan pembaca kepada tulisannya. Berikut sistematika penulisan yang telah disusun oleh penulis:

BAB I PENDAHULUAN, merupakan bahasan mengenai latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, kerangka teoritis, kerangka konseptual, kerangka pemikiran, penelitian terdahulu, metode penelitian serta sistematika penulisan.

BAB II KAJIAN PUSTAKA/TEORI, membahas mengenai tinjauan Pustaka mengenai teori-teori, konsep-konsep, kerangka berpikir yang digunakan dalam penelitian ini untuk mengaitkan hasil dan tinjauan pustaka yang diperoleh dari sumber-sumber berkaitan dengan pertanggungjawaban pelaku usaha atas pembatalan sepihak dalam transaksi online.

BAB III OBYEK PENELITIAN, gambaran tentang rancangan penelitian yang meliputi jenis penelitian, pendekatan penelitian, sumber bahan hukum, metode pengumpulan bahan hukum serta metode analisis bahan hukum yang telah dikumpulkan dan didapatkan melalui telaah literatur hukum, serta dikaitkan dengan cara berfikir penulis guna mendapatkan pemecahan masalah.

BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN, dilakukan pembahasan dengan menghubungkan fakta-fakta atau data satu dengan yang lainnya, yang diperoleh dari hasil penelitian. Data tersebut kemudian dianalisis secara sistematis dan terperinci sesuai dengan metode pendekatan, kerangka teori yang digunakan untuk menganalisis masalah tersebut. Analisis pada bab ini membahas mengenai tanggungjawab pelaku usaha terhadap pembatalan sepihak terhadap konsumen

dalam transaksi jual beli *online* berdasarkan UU Perlindungan Konsumen dan bentuk perlindungan hukum yang dapat dilakukan konsumen yang dirugikan oleh pelaku usaha online akibat kurangnya informasi.

BAB V PENUTUP, menguraikan hasil kesimpulan yang menjelaskan secara singkat hasil penting yang diperoleh dan menginterpretasikan nya sesuai dengan masalah serta tujuan **penelitian**. Juga menguraikan saran karna merupakan sebuah usulan atau solusi atas permasalahan yang diangkat oleh pihak tertentu.

