

SKRIPSI

PERLINDUNGAN KONSUMEN TERHADAP JUAL BELI ONLINE

(SHOPEE) HIJAB BERDASARKAN UNDANG-UNDANG

NO 8 TAHUN 1999

Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Ujian Guna Memperoleh Gelar

Sarjana Hukum (SH)



OLEH :

NAMA : DIO RAHMANULLAH

NOMOR MAHASISWA : 181010467

BIDANG KAJIAN UTAMA : HUKUM PERDATA

PROGRAM SARJANA ILMU HUKUM

UNIVERSITAS ISLAM RIAU

PEKANBARU

2022

SURAT PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

SURAT PERNYATAAN

Saya yang betanda tangan dibawah ini :

Nama : Dio Rahmanullah
NPM : 181010467
Tempat/Tanggal Lahir : Lintau, 25 juli 2000
Program Studi/Jurusan : Ilmu Hukum/Hukum Perdata
Judul : Perlindungan Konsumen Terhadap Jual Beli Online (SHOPEE) Hijab Berdasarkan Undang-Undang No 8 Tahun 1999

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi ini merupakan hasil karya sendiri, orisinal dan tidak dibuatkan oleh orang lain, sepengetahuan saya belum pernah ditulis oleh orang lain. Apabila di kemudian hari terbukti skripsi ini merupakan hasil orang lain atau mencontek atau menjiplak hasil skripsi/karya ilmiah orang lain (plagiat), maka saya bersedia gelar Sarjana Hukum (S1) yang telah saya peroleh di batalkan.

Demikian surat pernyataan ini dibuat dengan sesungguhnya tanpa ada paksaan dari pihak manapun.

Pekanbaru, 26 Agustus 2022

Yang menyatakan



Dio Rahmanullah

SERTIFIKAT ORIGINALITAS PENELITIAN



Sertifikat

FAKULTAS HUKUM UNIVERSITAS ISLAM RIAU

ORIGINALITAS PENELITIAN

Fakultas Hukum Universitas Islam Riau

MENYATAKAN BAHWA :

Dio Rahmanullah

181010467

Dengan Judul :

Perlindungan Konsumen Jual Beli Online (Shopee) Hijab Berdasarkan Undang-Undang No 8 Tahun 1999

Telah Lolos Similarity Sebesar Maksimal 30%

Pekanbaru, 26 Agustus 2022

Prodi Ilmu Hukum



Harvia Santri
Harvia Santri, S.H., M.H.



FS 671471



No. Reg : 1375/1/UPM FH UIR 2021

Paper ID : 1887354091/35 %

Dokumen ini adalah Arsip Miik :
Perpustakaan Universitas Islam Riau

KARTU BIMBINGAN TUGAS AKHIR



**YAYASAN LEMBAGA PENDIDIKAN ISLAM (YLPI) RIAU
UNIVERSITAS ISLAM RIAU**

F.A.3.10

Jalan Kaharuddin Nasution No. 113 P. Marpoan Pekanbaru Riau Indonesia – Kode Pos: 28284
Telp. +62 761 674674 Fax. +62 761 674834 Website: www.uir.ac.id Email: info@uir.ac.id

KARTU BIMBINGAN TUGAS AKHIR SEMESTER GENAP TA 2021/2022

NPM : 181010467
 Nama Mahasiswa : DIO RAHMANULLAH
 Dosen Pembimbing : SELVI HARVIA SANTRI, S.H., M.H
 Program Studi : ILMU HUKUM
 Judul Tugas Akhir : Perlindungan Konsumen Jual Beli Online (SHOPEE) Hijab Berdasarkan Undang-Undang No 8 tahun 1999
 Judul Tugas Akhir (Bahasa Inggris) : Consumer Protection Buying and Selling Online (SHOPEE) Hijab Based on Law No. 8 of 1999
 Lembar Ke :

NO	Hari/Tanggal Bimbingan	Materi Bimbingan	Hasil / Saran Bimbingan	Paraf Dosen Pembimbing
1.	23 februari 2022	Mengubah Judul * Tinjauan hukum terhadap wanprestasi tentang ketidaksesuaian objek jual beli barang melalui situs elektronik komersial (shopee)	Judul nya menjadi "Perlindungan konsumen terhadap jual beli online (shopee) hijab berdasarkan Undang-Undang No 8 Tahun 1999	
2.	27 februari 2022	Mengubah latar belakang	Latar belakang dijelaskan dengan lengkap dan jangan ngambang	
3.	05 maret 2022	Perbaiki penulisan	Ikuti penulisan yang baik dan benar sesuai dengan buku panduan skripsi	
4.	10 maret 2022	Tambahkan konsep operasional	Perbanyak konsep operasional agar sesuai dengan judul	
5.	21 maret 2022	Ubah tabel	Tabel di ubah dan bikin populasi yang benar, dan tambahkan tahun datanya	
6.	29 mei 2022	Perbaiki abstrak	Perbaiki penulisan abstrak dan tambahkan lagi abstraknya	
7.	1 agustus 2022	Perbaiki footnote	Footnote di perbaiki agar disesuaikan dengan penulisan time news roman	
8.	21 agustus 2022	Tambahkan pembahasan bab 3	Bagian bab 3 agar ditambahkan pembahasan tentang hasil dari penelitian tersebut	

Pekanbaru, 25 Agustus 2022
Wakil Dekan I/Ketua Departemen/Ketua Prodi



(Selvi Harvia Santri, S.H., M.H.)

Catatan :

1. Lama bimbingan Tugas Akhir/ Skripsi maksimal 2 semester sejak TMT SK Pembimbing diterbitkan
2. Kartu ini harus dibawa setiap kali berkonsultasi dengan pembimbing dan HARUS dicetak kembali setiap memasuki semester baru melalui SIKAD
3. Saran dan koreksi dari pembimbing harus ditulis dan diparaf oleh pembimbing
4. Setelah skripsi disetujui (ACC) oleh pembimbing, kartu ini harus ditandatangani oleh Wakil Dekan I/ Kepala departemen/Ketua prodi
5. Kartu kendali bimbingan asli yang telah ditandatangani diserahkan kepada Ketua Program Studi dan kopinya dilampirkan pada skripsi.
6. Jika jumlah pertemuan pada kartu bimbingan tidak cukup dalam satu halaman, kartu bimbingan ini dapat di download kembali melalui SIKAD

Dokumen ini adalah Arsip Miik :
Perpustakaan Universitas Islam Riau

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI



UNIVERSITAS ISLAM RIAU FAKULTAS HUKUM



Alamat : Jalan Kaharudin Nasution No. 113, Perhentian Marpoyan Pekanbaru Riau

Telp. (0761) 72127 Fax. (0761) 674834 - 721 27

Website : law.uir.ac.id - e-mail : law@uir.ac.id

BERAKREDITASI "A" BERDASARKAN SK BAN-PT NO. 2777/SK/BAN-PT/Akred/S/X/2018

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

**PERLINDUNGAN KONSUMEN JUAL BELI ONLINE (SHOPEE) HIJAB
BERDASARKAN UNDANG-UNDANG NO 8 TAHUN 1999**

DIO RAHMANULLAH
NPM: 181010467

Telah Diperiksa dan Disetujui Oleh Dosen Pembimbing

Pembimbing

SELVI HARVIA SANTRI, S.H., M.H

Mengetahui

Dekan

Dr. M. Musa, S.H., M.H

Dokumen ini adalah Arsip Miik :
Perpustakaan Universitas Islam Riau

SURAT KEPUTUSAN PEMBIMBING

SURAT KEPUTUSAN DEKAN FAKULTAS HUKUM UNIVERSITAS ISLAM RIAU
Nomor : 341/Kpts/FH/2022
TENTANG PENETAPAN PEMBIMBING PENULISAN SKRIPSI MAHASISWA

DEKAN FAKULTAS HUKUM UNIVERSITAS ISLAM RIAU

- Menimbang
1. Bahwa untuk membantu mahasiswa dalam menyusun skripsi yang lebih berkualitas, perlu ditunjuk pembimbing yang akan memberikan bimbingan sepenuhnya terhadap mahasiswa tersebut
 2. Bahwa penetapan dosen sebagai pembimbing yang ditetapkan dalam surat keputusan ini dipandang mampu dan memenuhi syarat sebagai pembimbing.

- Mengingat
1. Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang Pendidikan Nasional
 2. UU No. 14 Tahun 2005 Tentang Guru Besar
 3. UU Nomor 12 Tahun 2012 Tentang Pendidikan Tinggi
 4. PP Nomor 4 Tahun 2014 Tentang Penyelenggaraan Pendidikan Tinggi dan Pengelolaan Perguruan Tinggi
 5. Permenristek Dikti Nomor 44 Tahun 2015 Tentang Standar Nasional Pendidikan Tinggi
 6. Permenristek Dikti Nomor 32 Tahun 2016 Tentang Akreditasi Prodi dan Perguruan Tinggi
 7. SK. BAN-PT Nomor : 2777/SK/BAN-PT/AK-XVI/S/X/2018
 8. Statuta Universitas Islam Riau Tahun 2013
 9. SK. Rektor Universitas Islam Riau Nomor : 112/UIR/Kpts/2016

MEMUTUSKAN

- Menetapkan
1. Menunjuk
Nama : SELVI HARVIA SANTRI, S.H., M.H.
NIP/NPK : 1030048404/19 02 02 779
Fangkat/Jabatan : Penata / III/c
Jabatan Fungsional : Lektor
Sebagai : Pembimbing Penulisan Skripsi mahasiswa

Nama : DIO RAHMANULLAH
NPM : 18 101 0467
Jurusan/program studi : Ilmu Hukum /Hukum Perdata
Judul skripsi : Perlindungan Konsumen Jual Beli Online (Shopee) Hijab Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999.
 2. Tugas-tugas pembimbing adalah berpedoman kepada SK. Rektor Nomor : 052/UIR/Kpts/1989, tentang pedoman penyusunan skripsi mahasiswa fakultas di lingkungan Universitas Islam Riau
 3. Kepada yang bersangkutan diberikan honorarium, sesuai dengan ketentuan yang berlaku di lingkungan Universitas Islam Riau.
 4. Keputusan ini mulai berlaku semenjak ditetapkan, jika ternyata terdapat kekeliruan segera ditinjau kembali.
Kutipan : Disampaikan kepada yang bersangkutan untuk dilaksanakan.



- Tembusan : Disampaikan kepada :
1. Yth. Bapak Rektor UIR di Pekanbaru
 2. Yth. Sdr. Ka. Departemen Ilmu Hukum Fak. Hukum UIR
 3. Yth. Ka. Biro Keuangan UIR di Pekanbaru

ABSTRAK

Internet merupakan suatu akses yang sangat diminati oleh manusia diseluruh dunia. Dalam kehidupan sehari-hari, internet banyak dimanfaatkan oleh manusia, salah satunya dalam jual beli. Kendati demikian, masalah yang timbul dari jual beli online sangatlah beragam, mulai dari keamanan data diri hingga respon penjual yang kurang tanggap atas complain yang diajukan oleh pembeli. Mengenai permasalahan yang ada, tentunya penjual harus responsive, karena respon atau tanggung jawab penjual terhadap complain konsumen memiliki dampak besar bagi toko onlineshop tersendiri.

Rumusan masalah yang diangkat dalam penelitian ini, yaitu : 1) Bagaimana bentuk perlindungan konsumen terhadap jual beli online (shopee) hijab berdasarkan Undang-Undang No 8 Tahun 1999 2) Bagaimana kendala mendapatkan perlindungan konsumen terhadap jual beli online (shopee) hijab berdasarkan Undang-Undang No 8 Tahun 1999.

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini berupa, jenis penelitian empiris. Penelitian ini menggunakan jenis penelitian yuridis sosiologis. Sumber data yang digunakan berupa : sumber data primer, s tersier. Metode pengumpulan data berupa : wawancara, dokumentasi dan studi kepustakaan

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa : konsumen yang telah melakukan pembelian hijab dengan beberapa *online shop* tersebut mendapatkan barang yang tidak sesuai dengan apa yang telah perjanjikan dan yang di inginkan oleh pembeli tersebut, sehingga pembeli tentunya merasa dirugikan, dan pada kasus ini tidak ada satupun dari pembeli yang melakukan prosuder seperti di pengadilan ataupun diluar pengadilan, yang mana alasan dari beberapa narasumber konsumen *online shop* tersebut ialah karena kurangnya pengetahuan konsumen sebagai masyarakat awam yang mengerti akan hukum, alasan kedua yaitu karena tidak ingin melakukan prosedur di pengadilan dan alasan selanjutnya ialah karena faktor biaya dan tidak taunya konsumen bahwa adanya lembaga seperti BPSK (Badan penyelesaian sengketa konsumen).

Kata kunci : Perlindungan Konsumen, Transaksi Elektronik.

ABSTRACT

The internet is an access that is in great demand by people around the world. In everyday life, the internet is widely used by humans, one of which is in buying and selling. However, the problems that arise from buying and selling online are very diverse, ranging from the security of personal data to the seller's unresponsive response to complaints submitted by buyers. Regarding the existing problems, of course the seller must be responsive, because the seller's response or responsibility to consumer complaints has a big impact on his own online shop.

The formulation of the problems raised in this study, namely: 1) What is the form of consumer protection against online buying and selling (shopee) hijab based on Law No. 8 of 1999 2) How are the obstacles to getting consumer protection against online buying and selling (shopee) hijab based on Law Law No. 8 of 1999.

The research method used in this research is the type of empirical research. This research uses sociological juridical research. Sources of data used in the form of: primary data sources, s tertiary. Methods of data collection in the form of: interviews, documentation and literature study.

Based on the results of the study, it shows that: consumers who have made purchases of hijab with several online shops get goods that are not in accordance with what has been promised and what the buyer wants, so the buyer certainly feels aggrieved, and in this case none of the buyers those who carry out procedures such as in court or outside the court, which is the reason for some of the online shop consumer sources because of the lack of consumer knowledge as ordinary people who understand the law, the second reason is because they don't want to carry out procedures in court and the next reason is because of the cost factor. and consumers do not know that there are institutions such as BPSK (Consumer Dispute Resolution Agency).

Keyword : Consumer Protection, Electronic Transactions,

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah puji dan syukur penulis hanturkan kepada hadirat Allah SWT atas rahmat dan karunia-nya yang telah menyertai dalam proses penyelesaian penelitian skripsi ini, sehingga penulis mendapatkan kemudahan dan kelancaran dalam menyelesaikan skripsi yang berjudul “**Perlindungan Konsumen Jual Beli Online (SHOPEE) Hijab Berdasarkan Undang-Undang No 8 Tahun 1999**” Penelitian ini dilakukan untuk melengkapi syarat untuk memperoleh gelar sarjana hukum strata satu (S-1) pada Fakultas Hukum Universitas Islam Riau.

Pada penelitian ini, penulis berusaha dengan maksimal untuk melengkapi setiap lembar bab perbab skripsi dengan ketnetuan dan ketetapan penelitian ilmiah yang sudah diatur oleh fakultas. Namun penulis menyadari bahwa masih banyak kekurangan dalam penulisan penelitian skripsi ini mengingat keterbatasan ilmu dan pengalaman yang penulis miliki. Maka dari itu penulis mengharapkan kemakluman para pembaca.

Proses penelitian ini disertai dengan dukungan kepada penulis, baik materil maupun moril, baik secara langsung ataupun tidak langsung dari banyak pihak. Dengan demikian penulis mengucapkan terimakasih yang mendalam dan tak terhingga khususnya kepada kedua orang tua yaitu **Ayah Daswir** dan **Ibu Gusneti**,atas limpahan kasih sayang yang tak terhingga dan doa yang tidak pernah putus untuk penulis, serta selalu berusaha untuk memenuhi kebutuhan dan

memberikan semangat serta dukungan yang tiada henti agar penulis dapat mencapai cita-cita. Dan **Nenek Rasimi** yang penulis sayangi.

Kemudian penulis menyadari dalam proses penyelesaian skripsi ini banyak pihak yang ikut membantu, maka dari itu pada lembaran ini penulis akan mengucapkan terimakasih secara khusus kepada semua pihak yang berperan dalam membantu dan memberikan dukungan kepada penulis dari awal hingga akhir penyelesaian skripsi ini. Ucapan terimakasih yang mendalam penulis ucapkan kepada :

1. Bapak. **Prof. Dr. Syafrinaldi, S.H., M.CL** selaku Rektor Universitas Islam Riau yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk menuntut ilmu dan menyelesaikan pendidikan di Universitas Islam Riau.
2. Bapak **Dr. M. Musa, SH., M.H** selaku Dekan Universitas Islam Riau:
3. Bapak **Dr. Zulakrnaini Umar, S.H., M.I.S** selaku kepala departemen Hukum Perdata yang telah memberikan arahan dan masukan kepada penulis dari pengajuan hingga saat ini.
4. Ibu **Selvi Harvia Santri, S.H., M.H** selaku Dosen Pembimbing yang telah membantu memberikan masukan ide, arahan dan motivasi, serta membimbing penulis selama proses penyelesaian skripsi.
5. Bapak/Ibu **Dosen Fakultas Hukum Universitas Islam Riau**, yang telah memberikan ilmu pengetahuan kepada penulis saat perkuliahan hingga saat menyelesaikan skripsi ini.

6. Bapak/Ibu **Pegawai Tata Usaha Fakultas Hukum** Universitas Islam Riau, yang telah memberikan pelayanan kepada penulis selama menuntut ilmu di fakultas Hukum Universitas Islam Riau hingga saat menyelesaikan skripsi ini.
7. **Farah dania rahmadina, lusiana, sherly monica, dwi syukma valentina,rahmi ramzia seftiadi**, yang telah banyak membantu penulis memberikan keterangan dan data untuk penelitian ini.
8. **Kakak Angelina Pertiwi** dan abang **Oddi saputra** yang telah mendukung dan menyemangati penulis untuk bisa menyelesaikan skripsi ini.
9. **Teman-teman Penulis** yaitu Wahyudi Noor, Eka Putri Rahmadani, Salsabila Vian Raniah, Ghea Olivia Putri Yang telah memberikan dukungan serta turut serta berdiskusi dengan penulis.
10. **Rekan-Rekan Mahasiswa dan Mahasiswi Angkatan 2018 Fakultas Hukum** Universitas Islam Riau yang tidak dapat disebutkan satu persatu.

Penulis berharap semoga Allah SWT membalas semua kebaikan semua pihak yang ikut membantu dalam proses penyelesaian skripsi ini, penulis menyadari masih banyak kekurangan dalam penelitian skripsi ini, maka dari itu berbagai saran dan kritikan dari berbagai pihak akan menjadi masukan bagi penulis. Apabila ada kesalahan dalam penulisan skripsi ini maka penulis memohon maaf yang sebesar-besarnya. Akhir kata penulis berharap agar penelitian ini dapat mmeberikan manfaat kepada pembaca dan penulis sendiri.

Pekanbaru,24 Agustus 2022

Penulis

Dio Rahmanullah

DAFTAR ISI

SURAT PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT	i
SERTIFIKAT ORIGINALITAS PENELITIAN	ii
KARTU BIMBINGAN TUGAS AKHIR	iii
TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI	iv
SURAT KEPUTUSAN PEMBIMBING	v
ABSTRAK	vi
ABSTRACT	vii
KATA PENGANTAR	viii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Tujuan Penelitian	11
C. Tinjauan Pustaka	13
BAB II TINJAUAN UMUM	29
A. Tinjauan Umum Tentang Perlindungan Hukum	29
B. Tinjauan Umum Tentang Perlindungan Konsumen	37
C. Transkasi Elektronik	55
BAB III PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	70
A. Bentuk Perlindungan Konsumen Terhadap Jual Beli Online (Shopee) Hijab Berdasarkan Undang-Undang No 8 Tahun 1999	70
B. Kendala Mendapatkan Perlindungan konsumen terhadap jual beli online (shopee) hijab berdasarkan Undang-Undang No 8 Tahun 1999	84
BAB IV PENUTUP	89
A. KESIMPULAN	89
B. SARAN	90
DAFTAR PUSTAKA	92

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Di era teknologi saat ini, perkembangan terjadi pada seluruh aspek kehidupan termasuk di dalamnya kegiatan perdagangan. Pada awalnya perdagangan dilakukan dengan cara konvensional, yaitu dengan bertemunya penjual dan pembeli untuk melakukan transaksi jual beli. Seiring perkembangan teknologi, pasar sebagai tempat bertemunya permintaan dan penawaran mengalami perubahan. Pembeli dan penjual tidak lagi harus bertatap muka untuk melakukan transaksi. Munculnya internet sebagai media baru, mendorong perubahan ini menjadi lebih maju. Kecepatan, kemudahan, serta murah biaya internet menjadi pertimbangan banyak orang untuk memakainya, termasuk untuk melakukan transaksi.¹

Dengan munculnya media internet, bentuk jarak dan waktu tidak lagi menjadi hambatan setiap orang untuk melakukan transaksi. Selain untuk berkomunikasi, internet diluar dugaan sebelumnya telah berkembang menjadi media untuk berbisnis. Transaksi jual beli yang dilakukan melalui media untuk berbisnis. Transaksi jual beli yang dilakukan melalui media internet pada dasarnya sama dengan transaksi jual beli pada umumnya.

Adanya perdagangan melalui internet ini berkembang pula sistem bisnis *virtual*, seperti *virtual store* dan *virtual company*, pelaku bisnis menjalankan bisnis dan perdagangannya melalui media internet dan tidak lagi mengandalkan

¹ Imam Sja Putra, problematika hukum internet *indonesia* (jakarta: Prenhallindo, 2002), hlm,92

bisnis perusahaan konvensional yang nyata. Yang mana dengan adanya fenomena yang demikian ini, yakni semakin majunya ilmu pengetahuan dan teknologi merupakan penggerak bagi produktifitas dan efisiensi produsen atas barang atau jasa yang dihasilkannya dalam rangka mencapai sasaran usaha, maka perlindungan hukum terhadap konsumen dipandang sangat penting keberadaannya. Sebab dalam rangka mengejar produktifitas dan efisiensi tersebut .pada akhirnya baik secara langsung atau tidak langsung, konsumenlah yang menanggung dampaknya. Dengan kemudahan yang ditawarkan internet, adalah suatu hal yang wajar ketika transaksi jual beli konvensional mulai ditinggalkan. Saat ini transaksi melalui media internet lebih dipilih dikarenakan kemudahan yang ditawarkan. Transaksi perdagangan melalui sistem elektronik, khususnya internet, menjanjikan sejumlah keuntungan, namun pada saat yang sama juga berpotensi sejumlah kerugian.²

Perkembangan teknologi internet ini menimbulkan permasalahan baru dibidang hukum, khususnya hukum perlindungan konsumen. Dalam lingkup pembicaraan hukum dan teknologi, perlindungan hukum menjadi hal yang sangat epektivitas perkembangan dan penerapan teknologi tersebut ditengah masyarakat. Sebaliknya Undang-Undang perlindungan konsumen yang berlaku di Indonesia masih berbasis pada yang sesuatu bersifat fisik belum kepada *virtual/maya*. Transaksi perdagangan melalui internet atau yang sering disebut *electronic commerce* terbentuk dari berbagai permasalahan yang belum ada pengaturannya.

Electronic ecommerce terbentuk dari berbagai sub sistem yang tersusun secara

² Sri Redjeki Hartono, aspek-aspek hukum perlindungan konsumen pada era perdagangan bebas, dalam hukum perlindungan konsumen (bandung : mandar maju,2000),h.33.

sistematis, yang mana masing-masing sub memiliki permasalahannya masing-masing. Salah satunya yaitu dampak negatif dari *ecommerce* itu sendiri cenderung merugikan konsumen. Diantaranya dalam hal-hal lain yang berkaitan dengan produk yang dipesan tidak sesuai dengan kesepakatan sebelumnya. Disamping itu, bagi produsen, banyaknya jumlah orang yang mengakses internet mengakibatkan produsen kesulitan mendeteksi apakah pembeli yang sesungguhnya atau bukan. Masalah perlindungan hukum dalam *e-commerce* merupakan aspek yang penting diperhatikan, karena beberapa karakteristik khas *e-commerce* akan menempatkan pihak konsumen pada posisi yang lemah atau dirugikan seperti :

- a. Perusahaan di internet (*the internet merchant*) tidak memiliki alamat secara fisik di suatu Negara tertentu, sehingga hal ini membuat konsumen menjadi kesulitan untuk mengembalikan produk yang tidak sesuai dengan pesanan.
- b. Konsumen sulit memperoleh jaminan untuk mendapatkan ganti rugi.
- c. produk yang dibeli konsumen ada kemungkinan tidak sesuai atau tidak compatible dengan perjanjian awal.

Didalam jual beli melalui internet, seringkali terjadi kecurangan. Kecurangan-kecurangan tersebut dapat terjadi yang menyangkut keberadaan pelaku usaha, misalnya pelaku usaha yang bersangkutan merupakan toko yang fiktif.³

Perjanjian adalah suatu ikatan dimana seorang berjanji kepada seorang lain atau dimana dua orang itu saling atau dimana dua orang itu saling berjanji untuk

³ Edmon Makarim, pengantar hukum telematika Suatu kompilasi kajian, (jakarta : PT. RajaGrafindo Persada, 2005),h.342

melaksanakan sesuatu hal. Disini merupakan suatu hubungan dasar hukum kekayaan (vermogensrechtelijke betrekking) antara dua pihak lain mempunyai hak terhadap prestasi itu. Dengan demikian maka hubungan antara perikatan dan perjanjian adalah, bahwa perjanjian itu menerbitkan atau menimbulkan perikatan. Oleh sebab itu, suatu perjanjian juga dinamakan ‘persetujuan’ karena kedua pihak itu bersetuju untuk melakukan sesuatu

Dimana dalam melakukan jual beli, baik itu online maupun tidak, harus memenuhi syarat sah perjanjian yang terdapat didalam pasal 1320 KUHPerdara. Yang mana dalam pasal tersebut dinyatakan bahwa ;⁴

1. “Adanya kata sepakat bagi mereka yang mengikatkan dirinya”
2. “Kecakapan para pihak untuk membuat suatu perikatan”
3. “Suatu hal tertentu”
4. “Suatu sebab (causa) yang halal”

Wanprestasi adalah istilah untuk tindakan salah satu pihak yang terikat di suatu perjanjian, tetapi tidak melakukan kewajibannya sesuai dengan perjanjian awal. Kata wanprestasi berasal dari bahasa belanda yaitu “wanprestatie” yang berarti tidak dipenuhinya prestasi atau kewajiban yang telah ditetapkan terhadap pihak-pihak tertentu di suatu perikatan, baik yang dilahirkan dari suatu perjanjian ataupun yang timbul karena undang-undang⁵

Terjadinya wanprestasi dalam transaksi jual beli melalui media elektronik sangat rentan dikarenakan kita tidak tahu apakah penjual menggunakan idnetitas

⁴ Abdulkadir Muhammad, perjanjian buku dalam praktik perusahaan perdagangan, (bandung:citra adtya bakti,1992).

⁵ Tirto id, wanprestasi: pengertian, bentuk, penyebab, dan dampak hukumnya, diakses melalui : <https://tirto.id/wanprestasi-pengertian-bentuk-penyebab-dan-dampak-hukumnya-f8kE>, pada tanggal 6 mei 2022, pada pukul 12.10.

dan informasi kontak yang asli, barang yang dijual oleh penjual benar-benar ada atau tidak, barang tersebut dalam kondisi yang baik atau tidak, kemudian apakah gambar barang yang dijual di internet atau media sosial tersebut dalam kondisi yang baik atau tidak, kemudian apakah gambar barang yang dijual tersebut sudah sesuai atau tidak dengan barang aslinya, dan apabila tidak sesuai tentu saja hal ini dapat mengakibatkan kerugian bagi pembeli terutama kerugian materil, begitupun sebaliknya dengan pembeli, yang mana penyebab wanprestasi terjadi ada dua kemungkinan. Keduanya adalah ada keadaan memaksa atau *force majeure*.

Transaksi jual beli melalui *e-commerce* saat ini terutama di wilayah hukum Negara Indonesia telah berkembang dengan pesat. Indonesia telah memiliki landasan hukumnya mengenai perlindungan konsumen yakni Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen disamping masih adanya peraturan perundangan-undangan lainnya mengatur hal yang sama.

Konsumen dalam hal ini harus diberikan berbagai perlindungan khusus yang mana sangat rentan dengan berbagai kemungkinan yang akan merugikan pihak konsumen itu sendiri dari para pelaku usaha maupun konsumen itu sendiri dari para pelaku usaha yang tidak beritikad baik dalam melakukan transaksi jual beli secara online bagi pihak para pelaku usaha maupun konsumennya masing-masing harus memiliki iktikad baik dalam melakukan transaksi jual beli secara online. Transaksi secara online bagi pihak para pelaku usaha maupun konsumen masing-masing harus memiliki iktikad baik dari awal.⁶

⁶ Abdul Halim Barkatullah, perlindungan hukum bagi konsumen dalam transaksi E-commerce lintas negara di indonesia (Yogyakarta : FH UII Press, 2009),hlm. 4

Undang-Undang No 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen, bahwa konsumen itu adalah setiap orang yang pemakai barang dan atau jasa yang tersedia dalam masyarakat baik bagi kepentingan sendiri, keluarga, orang lain maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan.

Pengertian dari perlindungan konsumen itu sendiri ialah keseluruhan peraturan dan hukum yang mengatur hak dan kewajiban konsumen dan produsen yang timbul dalam usahanya untuk memenuhi kebutuhannya dan mengatur upaya-upaya untuk menjamin terwujudnya terhadap kepentingan⁷

Undang-Undang tersebut juga ada beberapa pasal yang menjelaskan tentang perlindungan konsumen yakni

1. Pasal 4 UUPK yang menyebutkan bahwa hak konsumen diantaranya : hak untuk memilih barang dan atau jasa serta mendapatkan barang dan atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan, hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan mendapatkan kompensasi jaminan barang dan atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana semestinya.
2. Pasal 7 UUPK yang menyebutkan bahwa kewajiban bagi pelaku usaha untuk memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan dan pemeliharaan, memberikan

⁷ Abdul haris hamid, hukum perlindungan konsumen indonesia,(makassar,2017)2013.

kompensasi, ganti rugi atau penggantian apabila barang dan atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian.

3. Pasal 8 UUPK menyatakan bahwa melarang keras para pelaku usaha untuk memperdagangkan barang atau jasa yang tidak sesuai dengan ganji yang dinyatakan dalam label, etiket, keterangan, iklan atau promosi penjualan barang dan atau jasa tersebut. yang mana berdasarkan pasal tersebut ketidaksesuaian spesifikasi barang yang diterima dengan barang yang telah tertera dalam iklan/foto penawaran barang merupakan bentuk pelanggaran bagi pelaku usaha dalam memperdagangkan barang.⁸

Para pihak konsumen maupun para pelaku usaha dalam melakukan transaksi jual beli terdapat permasalahan maka dapat menggunakan sarana UUPK yang merupakan sebagai pedoman yang bisa digunakan oleh para konsumen yang mana untuk memperjuangkan hak-haknya untuk melindungi kepentingannya. Tidak menutup kemungkinan untuk para pelaku usaha jika mendapatkan pembeli yang tidak memiliki iktikad baik dapat menyelesaikan hal melalui proses yang serupa.

Tidak cukup sampai disini peraturan terkait perlindungan konsumen menjadi wadah maupun sarana hukum bagi pihak konsumen maupun para pelaku usaha. Masih ada beberapa perbaikan dan tambahan substansi peraturan yang perlu ditambah untuk melindungi berbagai pihak. Melihat perkembangan ilmu

⁸ Abdul halim barkatullah, perlindungan hukum bagi konsumen dalam transaksu E-commerce lintas negara di indonesia (yogyakarta,FHH UII Press,2009),hlm 4

yang sangat pesat maka dari itu kita harus mewaspadai berbagai hal yang mungkin akan merugikan kepentingan kita.

Karakteristik *e-commerce* yang seperti ini konsumen akan menghadapi berbagai persoalan hukum dan peraturan perlindungan hukum bagi konsumen yang ada sekarang belum mampu melindungi hak-hak konsumen dalam transaksi *e-commerce* tidak ada lagi batasan Negara maka undang-undang perlindungan konsumen masing-masing Negara tidak akan cukup membantu, karena *e-commerce* beroperasi secara lintas batas. Dalam kaitan ini, perlindungan hukum bagi hak-hak konsumen harus dilakukan dengan pendekatan melalui harmonisasi hukum dan kerjasama institusi-institusi penegak hukum

Pada tahun 2008, Pemerintah Indonesia telah menerbitkan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor Tahun 2008 tentang informasi dan transaksi elektronik. Dalam Undang-Undang informasi dan transaksi elektronik ini diatur mengenai transaksi elektronik salah satunya adalah kegiatan jual beli dalam media internet.⁹

Transaksi jual beli melalui media internet, biasanya akan didahului oleh penawaran jual, penawaran beli dan penerimaan jual atau penerimaan beli. Sebelum itu pasti terjadi suatu penawaran secara elektronik yang mana dalam hal ini pihak pelaku usaha dan konsumen hanya dapat berkomunikasi melalui media internet dan tidak melakukan tatap muka dalam melakukan kesepakatan, maka dari itu timbul lah pertanyaan apakah hanya dengan kata sepakat dan tidak dengan

⁹ Budi Agus Riwandi, hukum dan internet di indonesia (yogyakarta: UII Press,2003),hlm. 63.

perjanjian tertulis sebuah kesepakatan dapat terlaksana jika dilihat perkembangan zaman sudah sangat maju dengan adanya teknologi tersebut

Perhatian bagi para pelaku perdagangan internet adalah terjadinya resiko penipuan. Penipuan yang sering terjadi antara lain berupa penjual yang tidak memberikan informasi barang secara lengkap kepada pembeli, penjual yang tidak mengirimkan barang setelah pembeli melakukan pembayaran, atau penjual mengirimkan barang yang tidak sesuai dengan kesepakatan. Yang mana bentuk penipuan seperti ini sangat sering terjadi dikarenakan transaksi tidak dilakukan secara tatap muka, dimana pembeli tidak dapat melihat secara langsung barang yang akan dibekinya dapat menimbulkan kerugian yang besar yang harus ditanggung oleh pembeli. Maka dari itu pembeli sebagai konsumen harus mendapatkan perlindungan dalam melakukan transaksi jual beli, sekalipun dilakukan melalui media internet. Yang mana hal-hal tersebut pun seringkali terjadi dalam proses jual beli online atau internet.

Transaksi jual beli ini sangat memudahkan baik itu pembeli maupun penjualnya karena pada umumnya kegiatan jual beli harus dilakukan secara konvensional atau tatap muka, namun kegiatan jual beli dengan cara tatap muka sudah dianggap biasa atau kuno karna transaksi secara online lebih menghemat waktu dan biaya.

Yang akan dibahas oleh penulis adalah adanya pelanggaran dari Undang-Undang perlindungan konsumen itu seperti yang pada saat ini studi kasus yang diambil oleh penulis yaitu adanya wanprestasi yang terjadi antara pembeli dan penjual dimana di kasus yang ini tentu yang dirugikan secara materil adalah

konsumen itu sendiri, berawal dari konsumen yang bernama farah dani putri yang ingin membeli hijab di salah satu platform online shop yang pasti kita semua sudah tau bahkan sepertinya sudah semua orang tau tentang online shop ini pastinya adalah shopee, yang mana si korban tersebut membeli hijab ke salah satu mitra shopee yang bernama agen elzattadauky bermula dari si korban yang memesan hijab kepada agen elzattadauky dengan melakukan transaksi online dan sudah menentukan warna yang akan dibeli,tetapi setelah barang atau hijab itu sampai di rumah konsumen atau farah setelah di buka tetapi malah yang datang sangat berbeda dengan apa yang telah dipesan oleh farah yang mana hijab yang dipesan farah adalah hijab dengan model zaria kirana sedangkan hijab yang datang dengan model zaria citra, mengetahui adanya hal itu farah langsung menghubungi pihak agen elzattadauky, setelah menghubungi pihak elzattadauky atas kesalahan tersebut pihak elzattadauky tidak bisa memberikan ganti rugi atau pengembalian barang, dimana pihak elzattadauky malah menyalahkan pihak konsumen atau farah mengapa tidak videokan barang sebelum dibuka yang jelas jelas hal tersebut tidak ada dalam perjanjian atau aturan sebelum membeli barang tersebut

Berdasarkan hal-hal tersebut diatas yang melatarbelakangi penulis dalam melakukan penelitian dengan judul perlindungan konsumen jual beli online (shopee) hijab berdasarkan Undang-Undang No 8 Tahun 1999.

Berdasarkan dari uraian latar belakang yang penulis kemukakan diatas, maka penulis memiliki rumusan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana bentuk perlindungan konsumen terhadap jual beli online (shopee) hijab berdasarkan Undang-Undang No 8 Tahun 1999?
2. Bagaimana kendala mendapatkan perlindungan konsumen terhadap jual beli online (shopee) hijab berdasarkan Undang-Undang No 8 Tahun 1999?

B. Tujuan Penelitian

Bersdasarkan rumusan masalah yang sudah dirumuskan di atas, maka penelitian ini memiliki tujuan dan manfaat penelitian sebagai berikut:

1. Tujuan penelitian:

Adapun tujuan penulis dalam penelitian ini sebagai berikut:

- a. Untuk mengetahui bentuk bentuk perlindungan konsumen terhadap jual beli online (shopee) hijab berdasarkan Undang-Undang No 8 tahun 1999
- b. Untuk mengetahui kendala mendapatkan perlindungan konsumen terhadap jual beli online (shopee) hijab berdasarkan Undang-Undang No 8 tahun 1999

2. Manfaat Penelitian:

Adapun manfaat dalam penelitian ini memiliki beberapa manfaat,manfaat tersebut sebagai berikut:

1. Manfaat Secara Teoritis

Penelitian ini memberikan informasi dan membantu menambah khazanah ilmiah dan sastra akademisi. Secara khusus, terkait dengan kejahatan Selain itu, dapat dijadikan sebagai sumber Penelitian ini dapat

memberikan penjelasan, pemahaman, dan pengetahuan tentang upaya-upaya dan perlindungan konsumen yang diberikan Shopee dan hukum positif di Indonesia penelitian lebih lanjut untuk menciptakan konsep-konsep ilmiah yang dapat berkontribusi pada legislasi Indonesia. Melalui penelitian ini, diharapkan agar hasil penulisan dapat bermanfaat bagi konsumen Shopee, sehingga dapat lebih cermat lagi dalam menggunakan situs belanja online Shopee.

2. Manfaat secara praktis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi kepada masyarakat pada umumnya mengenai perlindungan hukum terhadap konsumen pengguna jasa aplikasi online shopee yang dirugikan penelitian ini dapat memberikan pengetahuan tentang wanprestasi ketidaksesuaian jual beli online atau terhadap orang yang terjadi dewasa ini dan bagaimana penanggulangan sehingga kasus-kasus ketidaksesuaian jual beli online tersebut bisa dikurangi. Selain itu juga sebagai pedoman dan masukan baik bagi aparat penegak hukum maupun masyarakat umum dalam menentukan upaya hukum bagi konsumen atas ketidaksesuaian objek jual beli online dalam memberantas wanprestasi jual beli online yang diatur sedemikian rupa.

C. Tinjauan Pustaka

A. Teori perlindungan hukum

Kata konsumen berasal dari bahasa Inggris, yaitu *consumer* atau dalam bahasa Belanda *consument*. Secara harfiah, dapat diartikan sebagai “orang yang memerlukan, menggunakan, membelanjakan, penakai, pengguna, atau pembutuh.

Yang mana dalam garis besarnya konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan atau jasa yang tersedia dalam masyarakat baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan atau sebagai pemakai terakhir suatu produk.

Perlindungan Dan konsumen tentu mempunyai hak-hak yang sesungguhnya sudah sejak lama ada, bahkan sejak lahirnya Undang-Undang perlindungan konsumen itu sendiri, yang mana kasus yang sering muncul adalah klausula baku oleh para penyedia barang atau jasa yang mana perjanjian tersebut dibuat secara sepihak oleh satu pelaku usaha yang cenderung menguntungkan pihak yang membuat perjanjian. Secara harfiah hak merupakan sesuatu yang harus didapatkan oleh setiap orang hal tersebut telah diatur di dalam Undang-Undang.

Dalam pasal 4 Undang-Undang perlindungan konsumen juga telah disebutkan hak-hak yang harus didapatkan oleh konsumen yakni :

1. Hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam rangka mengkonsumsi barang atau jasa
2. Hak untuk memilih barang atau jasa serta mendapatkan barang atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar kondisi serta jaminan yang dijanjikan

3. Hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang atau jasa
4. Hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang atau jasa yang digunakannya
5. Hak untuk mendapatkan advokasi dan perlindungan dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut
6. Hak untuk mendapatkan pembinaan dan pendidikan konsumen
7. Hak untuk dipelrakukan dan dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif
8. Hak uuntuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi, dan atau penggantian, apabila barang atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya
9. Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perudang-undangan lainnya

Hak-hak yang telah di uraikan tersebut bahwa hak konsumen berupa keamanan, kenyamanan, dan keselamatan konsumen merupakan hal yabng paling wajib atau pokok.Oleh karena itu untuk menjamn barang atau jasa yang diedarkan memberikan keamanan, kenyamanan, serta tidak membahayakan, yang mana konsumen itu sendiri diberikan hak untuk memilih barang atau jasa yang diinginkannya atau dikehendaki dan apabila terdapat kesalahan atau penyimpangan yang tentu akan merugikan konsumen, maka konsumen itu berhak mendapatkan advokasi, pembinaan, perlakuan yang adil, kompensasi ganti rugi.

Perlindungan konsumen adalah keseluruhan peraturan dan hukum yang mengatur hak dan kewajiban konsumen dan produsen yang timbul dalam usahanya untuk memenuhi kebutuhannya dan mengatur upaya-upaya terwujudnya untuk menjamin terwujudnya perlindungan hukum terhadap kepentingan konsumen, yang mana hal ini dapat berfiat dalam segala transaksi jual beli, secara langsung maupun transaksi yang sedang banyak dipakai oleh semua orang yakninya secara online. Walaupun dengan adanya transaksi yang tidak melalui tatap muka konsumen tetap berhak mendapatkan barang yang sesuai dengan pemberitahuan yang sebelumnya atau barang yang sesuai dengan apa yang telah dijanjikan.¹⁰

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen dinyatakan, bahwa pembangunan nasional bertujuan untuk mewujudkan suatu masyarakat adil dan makmur yang merata materil dan spiritual dalam era demokrasi ekonomi berdasarkan Pancasila dan Undang-Undang Dasar 1945. Oleh karena itu, maka pembangunan perekonomian nasional harus dapat mendukung tumbuhnya dunia usaha sehingga mampu menghasilkan beraneka barang dan jasa yang memiliki kandungan teknologi yang dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat banyak dan sekaligus mendapatkan kepastian atas barang dan jasa yang diperoleh dari perdagangan tanpa mengakibatkan kerugian konsumen.

Pertimbangan diatas maka pasti sangat diperlukan perangkat perundang-undangan untuk mewujudkan keseimbangan perlindungan konsumen dan pelaku usaha sehingga tercipta perekonomian yang sehat, Undang-Undang yang

¹⁰ Hukum Online “Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Belanja Online” artikel diakses pada 12 januari 2022 dari://www.hukumonline.com/klinik/detail/perlindungan-hukum-bagi-konsumen/belanja-online.

dimaksudkan adalah Undang-Undang nomor 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen.

Konsumen itu sendiri data memberikan pedoman yang pasti terhadap penyelenggaraan perlindungan konsumen di Indonesia. Maka dari itu semua pihak harus menjalankan hak dan kewajiban sesuai dengan apa yang telah di tentukan penegak hukum terhadap penyelenggaraan perlindungan konsumen dilaksanakan sesuai dengan aturan yang telah ditentukan dengan tetap memperhatikan keadilan serta kemanfaatan bagi para pihak.

Pasal 2 Undang-Undang perlindungan konsumen menyatakan bahwa perlindungan hukum bagi konsumen diselenggarakan sebagai usaha bersama berdasarkan lima asas yaitu :

1. Asas manfaat

Asas manfaat ini dimaksudkan untuk mengamanatkan bahwa segala upaya yang dilakukan dalam penyelenggaraan penyelesaian permasalahan perlindungan konsumen harus memberikan manfaat sebesar-besarnya bagi konsumen dan pelaku usaha secara keseluruhan, sehingga tidak akan ada pihak yang merasakan adanya diskriminasi. Dengan artian asas ini tidak menghendaki penegakan perlindungan konsumen menempatkan salah satu pihak.

2. Asas keadilan

Asas keadilan ini menghendaki bahwa dalam pengaturan dan penegakan hukum perlindungan konsumen dapat berlaku adil dan seimbang

dalam perolehan mendapatkan hak-haknya bagi konsumen maupun bagi pelaku usaha, Oleh karena itulah UUPK telah mengatur secara jelas mengenai hak dan kewajiban yang dimiliki konsumen maupun pelaku usaha.

3. Asas keseimbangan

Asas keseimbangan ini memberikan keseimbangan antara kepentingan konsumen, pelaku usaha, dan pemerintah, kepentingan tersebut harus diatur dan diwujudkan secara seimbang sesuai dengan hak dan kewajibannya masing-masing agar dapat memperoleh manfaat yang seimbang dari pengaturan serta penegakan hukum terhadap perlindungan konsumen. Dengan asas ini salah satu pihak tidak akan mendapatkan perlindungan hukum yang lebih besar.

4. Asas keamanan dan keselamatan konsumen

Asas ini dimaksudkan bahwa yang mana untuk memberikan jaminan atas keamanan dan, keselamatan kepada konsumen dalam, penggunaan, pemanfaatan, pemakaian barang dan jasa yang dikonsumsi, sehingga barang atau jasa yang dikonsumsi tidak mengancam keselamatan jiwa konsumen maupun harta bendanya.

5. Asas kepastian hukum

Yang mana dimaksud dalam asas ini ialah Negara menjamin kepastian hukum dalam menyelenggarakan perlindungan konsumen, Oleh karena itu baik konsumen maupun pelaku usaha diwajibkan mentaati setiap pengaturan mengenai hak dan kewajiban yang terkandung dalam Undang-

Undang perlindungan konsumen ini didalam pergaulan kehidupan masyarakat sehari-hari.

B. Teori tanggung jawab hukum

Menurut kamus besar bahasa Indonesia (KBBI) tanggung jawab adalah kewajiban menanggung segala sesuatunya hal terjadi apa-apa boleh dituntut, dipersalahkan dan diperkarakan. sedangkan dalam kamus adalah suatu keharusan bagi seseorang untuk melaksanakan apa yang telah diwajibkan kepadanya.

Sedangkan secara etimologis, tanggung jawab hukum atau *liability* seringkali dipertukarkan dengan *responsibility*. dalam *black law dictionary* menyatakan bahwa terminologi *liability* memiliki makna yang luas.

Liability merupakan istilah hukum yang meluas yang menunjuk hampir semua karakter resiko atau tanggung jawab, yang pasti yang bergantung atau yang mungkin meliputi semua karakter hak dan kewajiban secara aktual dan potensial seperti kerugian, ancaman, kejahatan, biaya atau kondisi yang menciptakan tugas untuk melaksanakan undang-undang dengan segera atau pada masa yang akan datang.

Konsep tanggung jawab hukum berhubungan dengan konsep kewajiban hukum, bahwa seseorang bertanggung jawab secara hukum berarti bahwa dia bertanggung jawab atas suatu sanksi bila bertentangan tanggung jawab hukum dapat dibedakan atas pertanggung jawab hukum dapat dibedakan atas pertanggung jawaban individu dan pertanggung jawaban kolektif. Pertanggung jawaban individu adalah tanggung jawab seseorang atas pelanggaran yang dilakukannya sendiri, sedangkan pertanggung jawaban kolektif adalah tanggung jawab seorang

individu atas suatu pelanggaran yang dilakukan oleh orang lain. Konsep pertanggungjawaban hukum pada dasarnya terkait, namun tidak identic dengan konsep kewajiban hukum. Seorang individu secara hukum diwajibkan untuk berperilaku dengan cara tertentu, jika perilakunya yang sebaliknya merupakan syarat diberlakukan tindakan paksa. namun tindakan paksa ini tidak mesti ditujukan terhadap pasal 1365 s/d pasal 1380 KUH Perdata.

Secara umum, prinsip-prinsip tanggung jawab dalam hukum dapat dibedakan menjadi Prinsip bertanggung jawab berdasarkan unsur kesalahan adalah prinsip yang cukup umum berlaku dalam hukum pidana dan perdata. Dalam KUHP, khususnya pasal 1365, 1366, dan 1367, prinsip ini dipegang secara teguh, prinsip ini menyatakan, seseorang baru dapat dimintakan pertanggung jawabannya secara hukum jika ada unsur kesalahan dilakukannya. Dalam pasal 1365 KUHP yang lazim dikenal sebagai pasal tentang perbuatan melawan hukum, mengharuskan terpenuhinya empat unsur pokok yaitu adanya perbuatan, adanya unsur kesalahan, adanya kerugian yang diterima, adanya hubungan kausalitas antara kesalahan dan kerugian, prinsip praduga untuk selalu bertanggung jawab.

a. Prinsip praduga untuk selalu bertanggung jawab

Yang mana prinsip ini menyatakan tergugat selalu dianggap bertanggung jawab, sampai dibuktikan tidak bersalah, jadi beban pembuktian ada si tergugat. Dalam prinsip ini tampak beban tanpa pembuktian terbalik, dimana dasar pemikiran dari teori ini, pembalikan beban pembuktian adalah seseorang dianggap bersalah, sampai mana yang

bersangkutan dapat membuktikan bahwa ia tidak bersalah. Berdasarkan asas ini, beban pembuktian ada pada tergugat. Berkaitan dengan prinsip ini pelaku usaha dapat membebaskan diri dari tanggung jawab, kalau ia dapat membuktikan bahwa kerugian ditimbulkan oleh hal-hal diluar kekuasaannya, pelaku usaha sudah mengambil tindakan yang diperlukan untuk menghindari timbulnya kerugian, kerugian yang timbul bukan karena alasannya.

b. Prinsip praduga untuk tidak selalu bertanggung jawab

Prinsip adalah kebaikan dari prinsip kedua. Prinsip ini untuk tidak selalu bertanggung jawab hanya dikenal dalam lingkup transaksi konsumen yang sangat terbatas, dan pembatasan demikian biasanya secara nalar dapat dibenarkan.

c. Prinsip tanggung jawab mutlak

Prinsip tanggung jawab mutlak sering dijelaskan dengan prinsip tanggung jawab absolut. Kendati demikian ada pula para ahli yang membedakan kedua terminologi diatas. Strict liability yang mana adalah prinsip tanggung jawab yang menetapkan kesalahan tidak sebagai faktor yang menentukan. Namun, ada pengecualian pengecualian yang memungkinkan untuk dibebaskan dari tanggung jawab, misalnya keadaan force majeure. Sebaliknya, absolute liability adalah prinsip tanggung jawab tanpa kesalahan dan tidak ada pengecualian.

d. Prinsip tanggung jawab dengan pembatasan

Prinsip tanggung jawab dengan pembatasan sangat disenangi pelaku usaha untuk mencantumkan sebagai klausula eksonerasi dalam perjanjian standar yang dibuatnya.

C. Penelitian terdahulu

No	Aspek perbandingan	Studi terdahulu
1.	a. Judul skripsi b.Fokus c.Waktu/tempat	Aspek hukum transaksi jual beli secara online dengan menggunakan media facebook Dalam skripsi ini dipaparkan aspek hukum yang berlaku dalam hal transaksi secara online dengan focus meneliti media sosial facebook. Universitas jember, jember 2011
2.	a.Judul skripsi b.Fokus c.Waktu/tempat	Perlindungan konsumen dalam transaksi jual beli melalui internet dengan sistem pembayaran melalui rekening bersama. Dalam skripsi ini dipaparkan bagaimana konsumen mendapatkan perlindungan hukum dalam hal penipuan jual beli online yang menggunakan rekening bersama dan perlindungan bagi pemilik rekening bersama jual beli online. Universitas Muhammadiyah Surakarta, 2013
	a.Judul skripsi	Perlindungan hak-hak konsumen transaksi jual

	<p>beli online perspektif hukum islam dan perspektif hukum Indonesia</p>
<p>b. Fokus</p>	<p>Dalam skripsi ini dijelaskan bagaimana perlindungan konsumen dibahas dalam ajaran agama islam dan juga hukum konvensional dan juga dibandingkan bagaimana kedua sisi tersebut memberikan jaminan perlindungan bagi konsumen.</p>
<p>c. Waktu/tempat</p>	<p>Uin Sunan Kalijaga Yogyakarta, Yogyakarta 2014</p>

Yang membedakan penelitian yang akan saya lakukan dengan penelitian sebelumnya ini adalah yakni dimana penelitian lain lebih mengarah terhadap aspek hukum yang berlaku dalam kasus yang terjadi dalam kasus yang terjadi dalam perlindungan konsumen dan penelitian lain juga lebih focus membandingkan perlindungan dalam hukum konvensional.

Sedangkan dalam penelitian saya menjelaskan berbagai kasus yang terjadi dalam transaksi *e-commerce* yang menjadi permasalahan baru dalam lingkungan perdagangan dan menjelaskan bagaimana Undang-Undang yang telah ada memberikan perlindungan terhadap konsumen yang menjadi korban dalam barang yang tidak sesuai dalam jual beli online dan juga menjelaskan alternative apa saja yang dapat dilakukan dalam menyelesaikan sengketa tersebut sehingga dapat terwujud hal yang dikehendaki konsumen berupa adanya perlindungan bagi konsumen itu sendiri dalam hal transaksi melalui online atau (shopee).

D. Konsep Operasional

Pada penelitian ini untuk memperjelas agar terhindar dari kesalahpahaman dari arti judul ini maka, penulis memberikan batasan terhadap judul proposal ini yakni “Perlindungan konsumen jual beli online (shopee) hijab berdasarkan Undang-Undang No 8 Tahun 1999”.

Perlindungan konsumen adalah keseluruhan peraturan dan hukum yang mengatur hak dan kewajiban konsumen dan produsen yang timbul dalam usahanya untuk memenuhi kebutuhannya dan mengatur upaya-upaya untuk menjamin terwujudnya perlindungan hukum terhadap kepentingan konsumen.

Perjanjian adalah suatu hubungan hukum antara dua belah pihak berdasarkan mana pihak yang satu berhak menuntut sesuatu hal dari pihak lain yang mana didalam perjanjian itu sendiri pihak yang berhak menuntut disebut kreditur, sedangkan pihak yang berkewajiban memenuhi tuntutan disebut kreditur atau suatu peristiwa dimana seorang berjanji kepada orang lain atau dimana dua orang itu saling berjanji untuk melaksanakan suatu hal.¹¹

Jual beli adalah adanya suatu perjanjian timbal balik dimana pihak yang satu atau disebut sebagai penjual berjanji untuk menyerahkan hak milik atas suatu barang, sedangkan pihak yang lain atau biasa yang disebut sebagai pembeli bersedia untuk memberikan uang sebagai balasan dari perolehan hak milik tersebut.

Jual beli online adalah persetujuan saling mengikat melalui internet antara penjual sebagai pihak yang membayar harga barang yang dijual tidak ada kontak

¹¹ Prof.R.Subekti,S.H, aneka perjanjian, (jakarta,citra aditya bakti,1995)

secaar langsung atau yang disebut dengan (*face to face*) antara penjual dan pembeli, jadi di dalam jual beli online ini peluang kemungkinan untuk terjadinya wanprestasi di dalam jual beli online semakin besar.

Shopee adalah aplikasi market place online yang digunakan untuk jual beli aktivitas transaksi lainnya dengan cara yang mudah dan cepat serta fasilitas lumayan lengkap. Dengan adanya Shopee ini memungkinkan masyarakat untuk melakukan transaksi termasuk jual beli dengan cara yang sangat mudah tanpa harus bertatap muka secara langsung dengan penjual. Shopee sendiri merupakan *marketplace* yang digunakan oleh para penjual online di Indonesia, yang mana shopee dibentuk pertama kali pada tahun 2015 dan juga menjadi satu satunya marketplace pertama yang masuk ke Indonesia dan juga menjadi marketplace yang paling banyak diminati oleh masyarakat Indonesia.

Wanprestasi adalah tindakan salah satu pihak yang terikat perjanjian, tetapi kewajiban tersebut tidak dipenuhi. Sehingga hal ini menimbulkan keharusan bagi debitur untuk memberikan atau membayar ganti rugi.¹²

E. Metode Penelitian

Pada penelitian ini, adapun metode penelitian yang digunakan oleh penulis adalah sebagai berikut:

1. Jenis dan Sifat Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam menjawab permasalahan dalam pembahasan penelitian ini adalah penelitian hukum empiris yaitu penelitian

¹² Kontrak hukum, wanprestasi dalam perjanjian, diakses melalui : <https://kontrakhukum.com/article/apa-itu-wanprestasi>, pada tanggal 15 mei 2022, pada pukul 10.45.

lapangan yang berasal dari data primer yang diperoleh langsung dari masyarakat dengan cara wawancara,observasi maupun laporan dalam bentuk dokumen.

2. Lokasi Penelitian

Lokasi pada penelitian ini dilaksanakan di Pekanbaru, penelitian dilakukan di kota pekanbaru dikarenakan adanya beberapa alasan diakrenakan sampel yang berada di pekanbaru, sehingga memudahakn penulis dalam melakukan penelitian.

3. Populasi dan Responden

Populasi adalah kumpulan objek yang akan diteliti sesuai dengan lokasi penelitian yang telah ditentukan penulis, sedangkan sampel merupakan sebagian dari populasi,dan seluruh objek penelitian dapat dipilih untuk memudahkan penemuan dari penelitian tersebut.

Responden adalah pihak-pihak yang diwajibkan sampel yang merupakan bagian dari populasi, agar dapat memperoleh keterangan langsung dari pihak-pihak yang berkaitan dalam penelitian ini.

TABEL 1.1

Populasi dan Responden

NO	Kategori Populasi	Populasi	Responden	Persentase
1.	Owner shopee (elzattadauky, name hijab.id, trend hijab.id, khayscraf.id, ag officialstore)	5	5	100%
2.	Konsumen yang tidak mendapatkan hijab yang sesuai	10	10	100%

Data pada tahun 2021-2022

4. Jenis Data & Sumber Data

Pada dasarnya data yang akan dikumpulkan dalam penelitian ini dibedakan menjadi dua yaitu:

1. Data Primer: “yaitu data yang diperoleh langsung dari responden dengan menggunakan alat pengumpul data tanpa ada perantara pihak lain, yang mana data tersebut dikumpulkan dan diolah sendiri, dan data ini didapat dari hasil wawancara dan studi pustaka;
2. Data Sekunder: “yaitu data yang didapat oleh peneliti secara tidak langsung dari sumbernya. Data ini didapat dari berbagai literature seperti perundang-undangan maupun literature berupa:
 - a. KUHPER;
 - b. Buku-Buku hukum;

- c. Bahan pendukung lain yang terkait dengan penelitian ini, antara lain bentuk tertulis atau bentuk laporan yang sudah tersusun dalam daftar maupun yang telah dibukukan mengenai terkait dalam hal penelitian yang dilakukan ini.

5. Alat Pengumpul Data

Adapun dalam cara pengumpulan data dalam penelitian ini melalui cara sebagai berikut:

1. Wawancara

Yaitu peneliti melakukan atau mengadakan tanya jawab secara langsung kepada informan-informan yang dapat memberikan informasi kepada peneliti mengenai penelitian yang mana dengan mengajukan pertanyaan dan jawaban kepada narasumber atau informan.

2. Dokumentasi

Yaitu pengumpulan data yang diperoleh melalui dokumen berupa atau buku-buku yang berkaitan dengan perlindungan konsumen jual beli online (shopee) hijab berdasarkan Undang-Undang No 8 Tahun 1999

6. Analisi Data

Didalam penelitian ini pengolahan data yang digunakan pada saat menuliskan proposal ini adalah melalui analisis kualitatif. Dan data yang dikumpulkan disusun melalui dan disajikan secara sistematis, setelah data tersebut dikumpulkan dan dicatat maka data tersebut akan menjadi hasil dari objek penelitian tersebut.

7. Metode Penarikan Kesimpulan

Pada tahap ini dimana setelah mendapatkan data yang diperlukan dan dapat menarik kesimpulan dalam penelitian tersebut yang mana metode untuk menarik kesimpulan itu digunakan dengan cara menarik kesimpulan secara induktif. Yang mana kesimpulan yang ada pada penelitian tersebut dapat menjawab rumusan dari masalah yang dirumuskan tersebut. maka dari itu alasan dari penulis menggunakan metode penarikan kesimpulan induktif yakni penarikan kesimpulan dari sesuatu yang khusus mengarah ke sesuatu yang umum, berdasarkan fakta-fakta bersifat khusus. yang mana pada metode ini pengkajian data melalui proses yang berlangsung dari fakta.

BAB II TINJAUAN UMUM

A. Tinjauan Umum Tentang Perlindungan Hukum

1. Pengertian Perlindungan Hukum

Dalam kamus besar bahasa Indonesia, yang mana perlindungan itu sendiri berasal dari kata lindung yang memiliki arti mengayomi, mencegah, mempertahankan, dan membentengi, sedangkan perlindungan berarti konservasi, pemeliharaan, penjagaan.

Beberapa unsur kata perlindungan.

- a. Perlindungan, proses, cara, perbuatan tempat berlindung, hal (perbuatan), melindungi (menjadikan atau menyebabkan berlindung).
- b. Pelindung : orang yang melindungi alat untuk melindungi.
- c. Terlindung : tertutup oleh sesuatu sehingga tidak kelihatan
- d. Lindungan : yang dilindungi
- e. Memperlindungi : menjadikan atau menyebabkan berlindung
- f. Melindungi : membuat diri terlindungi

Pengertian perlindungan dalam ilmu hukum adalah suatu bentuk pelayanan yang wajib dilaksanakan oleh aparat penegak hukum atau aparat keamanan untuk memberikan rasa aman, baik fisik maupun mental, kepada korban dan sanksi dari ancaman, gangguan, terror, dan kekerasan dari pihak manapun yang diberikan pada tahap penyelidikan, penuntutan, dan atas pemeriksaan di sidang pengadilan. Aturan hukum tidak hanya untuk kepentingan jangka panjang. Pemberdayaan

masyarakat adalah sebuah konsep pembangunan ekonomi yang merangkum nilai-nilai sosial.

Secara umum perlindungan berarti mengayomi sesuatu dari hal-hal yang berbahaya, sesuatu itu bisa saja berupa kepentingan maupun benda atau barang. Selain itu perlindungan juga mengandung makna pengayoman yang diberikan oleh seseorang terhadap yang lebih lemah. Kepastian hukum untuk memberikan perlindungan kepada konsumen itu antara lain adalah dengan meningkatkan harkat martabat konsumen serta membuka akses informasi tentang barang atau jasa baginya, dan yang paling penting adalah sikap dari pelaku usaha yang jujur dan bertanggung jawab.

Bentuk perlindungan terhadap masyarakat yang mempunyai banyak dimensi salah satunya yaitu perlindungan hukum adanya benturan kepentingan didalam masyarakat harus dapat diminimalisasi dengan kehadiran hukum dalam masyarakat. Adanya perlindungan hukum bagi seluruh masyarakat dapat ditemukan dalam Undang-Undang dasar 1945 (UUD 1945), oleh karena itu maka setiap produk yang dihasilkan oleh legislatif harus mampu memnberikan perlindungan bagi seluruh masyarakat. Terdapat beberapa pendapat para sarjana mengenai perlindungan hukum, antara lain : ¹³

- a) Menurut Satjipto Rahardjo, perlindungan hukum adalah adanya upaya melindungi kepentingan seseorang dengan cara mengalokasikan kekuasaan kepadanya untuk bertindak dalam rangka kepentingannya tersebut.

¹³ Satjipto rahardjo, 2003, Sisi-sisi lain dari hukum indonesia, jakarta, kompas,h.121.

- b) Menurut Philipus M, Hadjon, perlindungan hukum diartikan sebagai tindakan melindungi atau memberikan perlindungan subyek hukum dengan perangkat-perangkat hukum. Bila melihat pengertian perlindungan hukum di atas, maka dapat diketahui bahwa unsur-unsur dari perlindungan hukum, yaitu : subyek yang melindungi, obyek yang akan dilindungi alat, instrumen maupun upaya yang digunakan untuk tercapainya perlindungan tersebut.¹⁴

Dari beberapa pengertian mengenai perlindungan hukum di atas, dapat disimpulkan bahwa perlindungan hukum sebagai upaya untuk melindungi kepentingan individu atas kedudukannya sebagai manusia yang mempunyai hak untuk menikmati martabatnya, dengan memberikan kewenangan padanya untuk bertindak dalam rangka kepentingannya tersebut. menurut pasal 1 angka 1 UU No 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen menyatakan bahwa “perlindungan konsumen adalah “segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen” kalimat yang menyatakan “segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum”

Perlindungan hukum adalah suatu perlindungan yang diberikan terhadap subyek hukum dalam bentuk perangkat hukum baik yang bersifat prefentif maupun yang bersifat perspektif , perlindungan hukum itu sendiri mempunyai gambaran dari fungsi hukum itu sendiri, yaitu konsep dimana hukum dapat memberikan keadilan, ketertiban, kepastian, kemanfaatan dan kedamaian perlindungan hukum merupakan suatu hal terpenting dalam unsur suatu negara

¹⁴ Philipus M. Hadjon, dkk, 2011 , pengantar hukum administrasi indonesia, Gajah Mada University Press, Yogyakarta, h.10

hukum. Yang mana hal tersebut tentu penting karena dalam pembentukan suatu negara akan dibentuk pula hukum yang mengatur tiap-tiap warga negaranya.¹⁵

Perlindungan hukum adalah suatu perbuatan untuk menjaga kepentingan subyek-subyek hukum dengan aturan atau kaidah yang berlaku kepada orang tersebut untuk melakukan tindakan yang dapat memenuhi kepentingannya, sedangkan, Philipus M. Hadjon berpendapat bahwa, perlindungan hukum adalah suatu tindakan untuk melindungi atau memberikan pertolongan kepada subyek hukum, dengan menggunakan perangkat-perangkat hukum

a. Perlindungan hukum dari sisi pelaku usaha.

1. Dimana dalam hal ini pelaku usaha berkewajiban mencantumkan identitas dalam website, berdasarkan hasil penelitian terhadap pelaku usaha toko online yang hanya memasang nomor telepon dan alamat email saja tanpa mencantumkan alamat jelas dari pelaku usaha maupun identitas lainnya, diharapkannya dengan pencantuman identitas ini dengan menjamin kepastian hukum bagi konsumen yang bertransaksi.
2. Adanya lembaga penjamin keabsahan toko online, berdasarkan penelitian, toko online yang berada di Indonesia tidak ada lembaga penjaminan keabsahan toko tersebut, sehingga dimungkinkan konsumen bertransaksi dengan toko online yang fiktif.

¹⁵ Inosentius Samsul, 2004, Perlindungan Konsumen, kemungkinan Penerapan Tanggung Jawab Mutlak, Universitas Indonesia, Jakarta, h.131

b. Perlindungan hukum dari sisi konsumen

Adanya jaminan perlindungan kerahasiaan data-data pribadi konsumen, karena ada data pribadi tersebut jika tidak dijaga kerahasiaannya oleh pelaku usaha dapat diperjual belikan oleh pihak lain untuk kepentingan promosi.

c. Perlindungan hukum terhadap konsumen dari sisi produk

Dalam menawarkan produknya, pelaku usaha diwajibkan untuk :

- 1) Memberikan informasi yang jelas dan lengkap mengenai produk yang ditawarkan sehingga konsumen tidak disesatkan terutama informasi yang sifatnya mendasar (kualitas produk apakah asli, imitasi, baru, bekas, jenis produk, ukuran) disamping informasi-informasi lain yang relevan seperti keunggulan produk, hal ini sangat penting untuk membantu konsumen dalam mengambil keputusan atau membeli atau tidak. Berdasarkan hasil penelitian untuk pelaku usaha Indonesia dalam mendriskipikan produk sangat minim informasi, hanya menyebutkan harga dan penjelasan sedikit mengenai produk.
- 2) Informasi produk mengenai produk harus diberikan dengan bahasa yang mudah dimengerti dan tidak menimbulkan penafsiran lain, dalam hal ini mengingat *e-commerce* merupakan perdagangan yang melintasi batas negara dan pelaku usaha bisa dari mana saja maka untuk penggunaan bahasa disesuaikan dengan negara asal pelaku usaha tersebut, jadi dalam hal ini

menuntut konsumen dalam bertransaksi dengan pelaku usaha yang bahasanya dapat di mengerti.

- 3) Memberikan jaminan bahwa produk yang ditawarkan tetap aman dan nyaman untuk dikonsumsi atau dipergunakan.
- 4) Memberi jaminan bahwa produk yang ditawarkan sesuai dengan apa yang dipromosikan oleh pelaku usaha.
- 5) Pengenalan suatu produk sangatlah wajib dan penting dikarenakan kesalahan konsumen memilih produk berakibat merugikan dirinya sendiri.

d. Perlindungan konsumen dari sisi transaksi

Tidak semua konsumen paham akan cara melakukan transaksi melalui media internet sehingga dalam hal ini pelaku usaha perlu mencantumkan dengan jelas dan lengkap mengenai mekanisme transaksi serta hal-hal lain yang berkaitan dengan transaksi, seperti :

- 1) Syarat-syarat yang harus dipenuhi oleh konsumen dalam melakukan transaksi, dalam hal ini konsumen diharuskan memenuhi persyaratan-persyaratan yang harus dipenuhi seperti mengisi data pribadi dan alamat lengkap pada form yang ada pada website pelaku usaha. Hal ini dilakukan untuk data administrasi dan untuk mengetahui kredibilitas seorang konsumen.¹⁶

¹⁶ Ibid, h.132

- 2) Kesempatan bagi konsumen untuk memperhatikan ulang transaksi yang akan dilakukannya, hal ini bermaksud untuk menghindari kesalahan yang dibuat oleh konsumen. Berdasarkan penelitian pada toko online ada fasilitas *cancel order* yang mana dapat di klik oleh konsumen jika konsumen tersebut hendak atau ingin membatalkan tramsaksinya.
- 3) Harga dari produk yang akan dijual atau ditawarkan, apakah sudah termasuk ongkos kirim atau belum, biasanya pelaku udaha online akan menambahkan biaya tersendiri untuk pengiriman barang. Maka dari itu harga yang tercantum di iklan website online tersebut belum termasuk ongkos kirimnya.
- 4) Informasi mengenai dapat atau tidak nya konsumen mengembalikan produk barang yang sudah dibeli beserta mekanismenya. Hal ini sangat penting dimengerti oleh konsumen, karena tidak semua barang yang menjadi pesanannya itu diterima dengan sempurna, ada kemungkinan rusak pada saat pengiriman ataupun barang tersebut cacat produksi.sehingga konsumen dapat mengembalikan barang yang tersebut sesuai dengan mekanisme yang telah ditentukan oleh pelaku usaha dan konsumen mendapatkan barang yang baru lagi.
- 5) Mekanisme penyelesaian sengketa. Hal ini sangat penting di informasikan oleh pelaku usaha kepada konsumen itu sendiri karena tidak selamanya suatu transaksi berjalan dengan lancar

pasti ada sesuatu hal kendala antar pelaku usaha dengan konsumen yang terjadi. Sehingga perlu adanya aturan dengan jelas tentang mekanisme penyelesaian sengketa tersebut, sedangkan berdasarkan penelitian yang dilakukan pelaku usaha di Indonesia tidak mencantumkan mekanisme penyelesaian sengketa, sehingga tidak ada kepastian hukum dalam menyelesaikan sengketa antar pelaku dan konsumen.

- 6) Jangka waktu penyelesaian klaim yang wajar dalam pengajuan keberatan atau klaim ini diharapkan dalam waktu yang secepat-cepatnya karena apabila lama maka konsumen yang akan menanggung kerugian akan hal tersebut.
- 7) Harus menyertakan rekamana transaksi bagi para pelaku usaha yang setiap saat bisa diakses oleh konsumen yang didalamnya berkaitan dengan transaksi yang telah atau dilakukan oleh konsumen kepada pelaku usaha tersebut. yang mana rekaman tersebut dapat dijadikan sebagai bukti ke pengadilan apabila terjadinya sengketa dalam jual beli tersebut.
- 8) Harus adanya kejelasan mekanisme ekspedisi atau pengiriman barang yang mana perlu diketahui jelas oleh konsumen, karena disini konsumen akan memilih dengan cara apa produk tersebut akan dikirim.

B. Tinjauan Umum Tentang Perlindungan Konsumen

1. Pengertian Konsumen

Sebagai suatu konsep “konsumen” telah diperkenalkan beberapa tahun yang lalu di berbagai Negara dan sampai saat ini banyak Negara yang memiliki Undang-Undang atau peraturan khusus tentang perlindungan konsumen. Dengan berkembangnya perlindungan konsumen di berbagai Negara, banyak Negara yang telah menetapkan hak-hak konsumen yang bisa digunakan sebagai landasan pengaturan perlindungan konsumen.

Istilah konsumen berasal dari alih bahasa dari kata *consumer* (Inggris, Amerika), atau *consument/konsumen* (Belanda). Pengertian dari *consumer* itu tergantung dalam posisi dimana dia berada. Secara harfiah berarti kata *consumer* yaitu setiap orang yang menggunakan atau mengkonsumsi barang. Begitu pula dalam kamus bahasa Inggris-Indonesia mengartikan kata *consumer* yaitu sebagai pemakai atau konsumen.

Menurut Perundang-Undangan No 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen itu sendiri. Dengan adanya perlindungan konsumen ini, dapat menjadi payung hukum bagi masyarakat Indonesia.

Menurut AZ. Nasution berpendapat bahwa konsumen yang memuat asas-asas dan kaidah-kaidah bersifat mengatur, dan juga mengandung sifat yang melindungi konsumen. Adapun hukum konsumen itu sendiri diartikan sebagai keseluruhan asas-asas dan kaidah-kaidah hukum yang mengatur hubungan dan masalah dari berbagai pihak satu sama lain berkaitan dengan barang atau jasa. Az.

Nasution juga menyatakan bahwa ,asas-asas dan kaidah hukum yang mengatur hubungan dan masalah yang berhubungan konsumen banyak dibahas diberbagai bidang hukum, baik yang tertulis maupun yang tidak tertulis. Diantaranya, yaitu hukum perdata, hukum dagang, hukum pidana, hukum administrasi Negara (han) dan juga hukum internasional.¹⁷

Di dalam kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPerdata) tidak ditemukan istilah konsumen,tapi berdasarkan pendirian mahkamah agung terdapat beberapa istilah yang perlu diperhatikan, karena istilah ini agak dekat dengan istilah konsumen, istilah-istilah tersebut antara lain pembeli (pasal 1460).

Menurut kotler, konsumen adalah “individu atau kaum rumah tangga yang melakukan pembelian untuk tujuan penggunaan personal” sedangkan produsen adalah “individu atau organisasi yang melakukan pembelian untuk tujuan produksi. Pakar masalah konsumen dibelanda bahwa para ahli hukum pada umumnya sepakat memakai produksi terakhir dari benda dan jasa. Dia ingin membedakan antara konsumen bukan memakai akhir dan konsumen terakhir.

Undang-undang perlindungan konsumen memberikan pengertian mengenai konsumen dalam bab 1 ketentuan umum pasal 1 angka 2 yaitu : “konsumen adalah setiap orang memakai barang atau jasa yang tersedia dalam masyarakat baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain maupun makhluk hidup lain untuk diperdagangkan.

Perlindungan konsumen merupakan bagian kegiatan yang tidak dapat atau tidak bisa dipisahkan dari kegiatan bisnis yang sehat. Didalam suatu kegiatan

¹⁷ Az Nasution, hukum perlindungan konsumen suatu pengantar , (jakarta: Diadit media,2006), h. 4.

yang sehat tersebut terdapat adanya keseimbangan perlindungan hukum antara konsumen dan produsen. Jika tidak ada perlindungan hukum yang seimbang, dapat mengakibatkan konsumen berada pada posisi yang lemah, yang dapat merugikan pihak konsumen. Kerugian-kerugian yang timbul, dapat diakibatkan dari perjanjian-perjanjian yang terjadi antara produsen dan konsumen, ataupun dari produsen yang melanggar hukum. Perjanjian-perjanjian yang dilakukan antara kedua belah pihak, tidak selamanya berjalan dengan lancar dalam artian masing-masing pihak merasa puas, karena terkadang pihak konsumen tidak menerima barang ataupun jasa sesuai dengan yang diharapkannya,. Yang mana hal tersebut dapat mengakibatkan kerugian pada konsumen itu sendiri.¹⁸

Kondisi konsumen yang banyak dirugikan oleh pelaku usaha, memerlukan peningkatan guna untuk melindunginya, sehingga hak-hak konsumen dapat ditegakkan. Upaya yang terpenting dalam memberikan perlindungan bagi konsumen adalah melalui peraturan perundang-undangan, sehingga perlu adanya melengkapi perlengkapan perundang-undangan dalam bidang perlindungan konsumen yang sudah ada.

Menurut friedman, agar hukum dapat bekerja, ada 3 syarat yang harus dipenuhi, diantaranya ;

- a. Aturan tersebut harus dapat dikomunikasikan pada subjek yang diaturnya.
- b. Subjek yang diaturnya mempunyai kemampuan untuk melaksanakan aturan tersebut.

¹⁸ Ibid, h. 4.

- c. Subjek tersebut harus mempunyai motivasi untuk melaksanakan aturan itu.

Pemakaian barang atau jasa mempunyai implikasi yang sangat luas bagi kehidupan masyarakat konsumen, oleh karena itu, bentuk perlindungan yang telah diberikan harus meliputi segala sesuatu yang memungkinkan konsumen tidak mengalami kerugian. Dari definisi tersebut terkandung dua unsur, yaitu

1. Konsumen hanya orang
2. Barang atau jasa yang digunakan untuk keperluan pribadi atau keluarganya. India juga mendefinisikan didalam Undang-Undang nya yakni konsumen adalah setiap orang (pembeli) atas barang yang disepakati, menyangkut harga dan cara pembayarannya tetapi tidak termasuk mereka yang mendapatkan barang untuk dijual kembali atau sebagai konsumen terakhir.

Ada beberapa batasan tentang konsumen yang dijelaskan oleh Az. Nasution yaitu :

- a. Konsumen merupakan orang yang mendapatkan barang atau jasa yang digunakan karna adanya tujuan tertentu
- b. Konsumen antara adalah orang yang mendapatkan barang atau jasa untuk digunakan bertujuan membuat barang atau jasa untuk diperdagangkan kembali
- c. Konsumen akhir adalah seseorang yang mendapatkan atau menggunakan barang atau jasa yang mana bertujuan untuk

memenuhi kebutuhan hidupnya, dan tidak untuk diperdagangkan atau yang sering disebut dengan konsumen terakhir

2. Asas dan Tujuan perlindungan konsumen

Untuk dapat menegakkan hukum perlindungan konsumen, perlu diberlakukan asas-asas yang berfungsi sebagai landasan penetapan hukum. Penetapan yang mengenai asas-asas atau prinsip-prinsip yang berlaku dalam perlindungan konsumen dirumuskan dalam peraturan perundang-undangan yang menyatakan bahwa, perlindungan konsumen berasaskan manfaat, keadilan, keseimbangan, keamanan, dan keselamatan konsumen serta partisipasi hukum. Adapun asas-asas perlindungan konsumen sebagai berikut ;

1. Asas manfaat dimaksudkan untuk mengamanatkan bahwa untuk segala upaya dalam penyelenggaraan perlindungan konsumen harus memberikan manfaat besar bagi konsumen dan pelaku usaha secara keseluruhan.
2. Asas keadilan dimaksudkan agar partisipasi seluruh rakyat dapat diwujudkan secara maksimal dan memberikan kesempatan kepada konsumen dan pelaku usaha untuk memperoleh haknya dan melaksanakan kewajibannya secara adil.
3. Asas keseimbangan dimaksudkan untuk memberikan keseimbangan antara kepentingan konsumen, pelaku usaha dan pemerintah dalam arti materil ataupun spiritual.
4. Asas keamanan dan keselamatan konsumen dimaksudkan untuk memberikan jaminan atas keamanan dan keselamatan kepada

konsumen dalam penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang atau jasa yang dikonsumsi atau digunakan.

5. Asas kepastian hukum dimaksudkan agar baik pelaku usaha maupun konsumen menaati hukum dan memperoleh keadilan dalam penyelenggaraan perlindungan konsumen, serta negara menjamin kepastian hukum.¹⁹

Memperhatikan substansi pasal 2 undang-undang perlindungan konsumen demikian pula penjelasannya, tampak bahwa perumusannya mengacu pada filosofi pembangunan nasional yaitu pembangunan manusia Indonesia seutuhnya yang berlandaskan pada falsafah negara republik Indonesia kelima asas yang disebutkan dalam pasal tersebut, bila diperhatikan substansinya, dapat dibagi menjadi tiga asas yaitu :

- a. Asas kemanfaatan yang di dalamnya meliputi asas keamanan dan keselamatan konsumen;
- b. Asas keadilan yang didalamnya meliputi asas keseimbangan dan;
- c. Asas kepastian hukum.

Adapun tujuan dari diberlakukannya Undang-Undang perlindungan konsumen, diantaranya:

1. Meningkatkan kesadaran, kemampuan dan kemandirian konsumen untuk melindungi diri;
2. Mengangkat harkat dan martabat konsumen dengan cara menghindarkannya dari akses *negative* pemakaian barang atau jasa;

¹⁹ Tim Hukum Online, Asas Perlindungan Konsumen Dan Tujuan Perlindungannya, Diakses melalui: <https://www.hukumonline.com/berita/a/asas-perlindungan-konsumen-dan-tujuannya-lt623bc8fd4931f>, pada tanggal 25 juni 2022

3. Meningkatkan pemberdayaan konsumen dalam memilih, menentukan, dan menuntut hak-haknya sebagai konsumen;
4. Menciptakan sistem perlindungan konsumen yang mengandung unsur kepastian hukum dan keterbukaan informasi serta akses untuk mendapatkan informasi;
5. Menumbuhkan kesadaran pelaku usaha tentang pentingnya perlindungan konsumen sehingga tumbuh sikap yang jujur dan bertanggung jawab dalam berusaha;
6. Meningkatkan kualitas barang atau jasa yang menjamin kelangsungan usaha produksi barang atau jasa, kesehatan, kenyamanan, keamanan, dan keselamatan konsumen.²⁰

Dari keenam tujuan perlindungan konsumen yang disebutkan di atas bila dikelompokkan ke dalam tiga tujuan secara umum, maka tujuan hukum untuk mendapatkan keadilan terlihat dalam rumusan angka 3, dan 4, sementara tujuan untuk memberikan kemanfaatan terlihat dalam rumusan angka 1,2 termasuk 3 dan 4 serta 6. Terakhir tujuan yang diarahkan untuk tujuan kepastian hukum tercermin dalam rumusan ke 4.

3. Sumber-sumber hukum konsumen

Selain Undang-Undang perlindungan konsumen, hukum konsumen ditemukan di dalam berbagai peraturan perundang-undangan yang berlaku. Yang mana sebelumnya telah diuraikan bahwa Undang-Undang perlindungan konsumen berlaku setahun sejak disahkannya (tanggal 20 April 2000). Dengan

²⁰ Ahmadi miru, Hukum Perlindungan Konsumen (jakarta: PT. Raja Grafindo,2011), h. 1-22.

demikian ditambah juga dengan ketentuan pasal 64 (ketentuan peralihan) undang-undang ini, berarti untuk :membela” kepentingan konsumen. Sekalipun peraturan peraturan perundangan-undangan itu tidak khusus diterbitkan untuk konsumen atau perlindungan konsumen, yang mana setidaknya tidaknya ia merupakan sumber dari hukum konsumen.

Diantaranya akan diuraikan sebagai berikut :

a. Undang-Undang dasar ketetapan MPR

Hukum konsumen, terutama hukum perlindungan konsumen mendapatkan landasan hukumnya pada undang-undang dasar 1945, pembukaan alinea keempat yang berbunyi: *“kemudian dari pada itu untuk membentuk suatu pemerintahan negara Indonesia yang melindungi segenap bangsa Indonesia”*. Umumnya, sampai saat ini orang bertumpu pada kata segenap bangsa sehingga diambil sebagai asas tentang seluruh bangsa Indonesia (asas persatuan bangsa). Akan tetapi, disamping itu, dari kata “melindungi” menurut AZ Nasution didalamnya terkandung pula asas perlindungan hukum pada segenap bangsa yang tentu sebagai segenap bangsa tanpa terkecuali.

b. Hukum konsumen dalam hukum perdata

Dengan adanya hukum perdata dalam arti luas, termasuk hukum perdata, hukum dagang serta kaidah-kaidah keperdataan yang termuat dalam berbagai peraturan per undang-undangan lainnya, yang semuanya itu didalam hukum tertulis maupun hukum tidak tertulis.²¹

²¹ Celina Tri Krstiyanti, hukum perlindungan konsumen, (jakarta: Sinar Grafika, 2011) h.40-50.

c. Hukum konsumen dalam hukum publik

Hukum publik dimaksudkan hukum yang mengatur hubungan antar negara dengan perorangan. Termasuk hukum publik dan terutama dalam kerangka hukum konsumen atau hukum perlindungan konsumen, adalah hukum administrasi negara, hukum pidana, hukum acara perdata atau hukum acara pidana dan hukum internasional perdata.

Maka segala kaidah hukum maupun asas-asas hukum ke semua cabang-cabang hukum publik itu sepanjang berkaitan dengan hukum konsumen atau masalahnya dengan penyedia barang atau penyelenggara jasa dapat pula diberlakukan.

Di antara kesemua hukum publik tersebut, tampaknya hukum administrasi negara, selanjutnya disebut hukum administrasi, hukum pidana, hukum internasional khususnya hukum perdata internasional dan hukum acara pidana yang paling banyak pengaruhnya dalam pembentukan hukum konsumen.²²

d. Hak dan Kewajiban Konsumen

Seringnya terjadi pelanggaran terhadap masalah perlindungan konsumen dan UUPK dikarenakan salah satunya adalah ketidaktahuan konsumen maupun pelaku usaha mengenai hak dan kewajiban mereka. Walaupun dalam UUPK hal itu diatur, tetapi kenyataannya tidak sedikit orang yang belum membaca UUPK atau setidaknya mengetahui apa UUPK tersebut. Maka dari itu penting sekali bagi konsumen untuk mengetahui hak dan kewajiban mereka dalam kegiatan ekonomi yang dilakukannya.

²² Mariam Darus badruzalman, Perlindungan terhadap konsumen dilihat dari sudut perjanjian baku (standar). Dalam BPHN, simposium aspek-aspek hukum perlindungan konsumen, (Bandung : Binacipta, 1986) h. 56

Baik konsumen maupun pelaku usaha, memiliki hak dan kewajiban yang harus diperhatikan dan dilaksanakan oleh mereka. Jika terjadi pelanggaran akan hak hak konsumen atau konsumen mengalami kerugian sebagai akibat dari pelaku usaha yang telah tidak melaksanakan apa yang menjadi kewajibannya, maka konsumen dapat menuntut pelaku usaha untuk bertanggung jawab jika konsumen tidak melaksanakan apa yang menjadi kewajibannya.²³

Hak dan kewajiban konsumen, dalam sejarahnya pada tahun 1962 hak-hak konsumen telah dicetuskan oleh presiden amerika serikat yaitu John F Kennedy, yang disampaikan dalam kongres gabungan negara-negara bagian amerika serikat yaitu:

- 1) Hak untuk mendapatkan keamanan;
- 2) Hak untuk mendapatkan informasi;
- 3) Hak untuk memilih;
- 4) Hak untuk didengar²⁴.

Kemudian pada tahun 1975 hak-hak konsumen yang dicetuskan oleh John F Kennedy dimasukkan dalam program konsumen *european economic community* (EEC) yang meliputi:

- 1) Hak perlindungan kesehatan dan keamanan;
- 2) Hak perlindungan kepentingan ekonomi;
- 3) Hak untuk memperoleh ganti rugi;
- 4) Hak atas penerangan;
- 5) Hak untuk didengar.

²³ Sidharta, Hukum Perlindungan konsumen indonesia, (jakarta : PT. Grasindo, 2000), h.16

²⁴ Ibid, h.16

Sebagaimana pemakai barang atau jasa, konsumen memiliki sejumlah hak dan kewajiban. Berdasarkan ketentuan pasal 4 UUPK, ada 9 (sembilan) hak dari konsumen, yaitu 8 (delapan) diantaranya merupakan hak-hak yang secara eksplisit diatur dalam UUPK dan 1 (satu) hak lainnya dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya. Hak-hak tersebut antara lain, sebagai berikut :

- 1) Hak atas kenyamanan, keamanan dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang atau jasa;
- 2) Hak untuk memilih dan mendapatkan barang atau jasa sesuai nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan;
- 3) Hak atas informasi yang benar dan jelas dan jujur mengenai kondisi barang dan jasa;
- 4) Hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang atau jasa yang digunakan;
- 5) Hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut;
- 6) Hak untuk mendapat pembinaan dan pendidikan konsumen;
- 7) Hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
- 8) Hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi, atau penggantian jika barang atau jasa yang tidak diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau sebagaimana mestinya;
- 9) Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.

Betapa pentingnya hak-hak konsumen, sehingga melahirkan pemikiran yang berpendapat bahwa hak-hak konsumen merupakan generasi keempat hak asasi manusia, yang merupakan kata kunci dalam konsepsi hak asasi manusia dalam perkembangan dimasa yang akan datang.

Selain mempunyai hak, konsumen juga mempunyai kewajiban yang harus dipenuhinya sebelum mendapatkan haknya tersebut, sebagaimana yang diatur dalam ketentuan pasal 5 UUPK, antara lain, sebagai berikut :

- 1) Membaca atau mengikuti petunjuk informasi dan prosedur pemakaian atau pemanfaatan barang atau jasa, demi keamanan dan keselamatan;
- 2) Beritikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang atau jasa;
- 3) Membayar sesuai dengan nilai tukar yang telah disepakati;
- 4) Mengikuti upaya penyelesaian hukum sengketa perlindungan konsumen secara patut.²⁵

Penjabaran pasal tersebut diatas, dimaksudkan agar konsumen sendiri dapat memperoleh hasil yang optimal atas perlindungan atau jasa kepastian hukum bagi dirinya.

e. Hak dan kewajiban pelaku usaha

Dalam kegiatan menjalankan usaha, undang-undang memberikan sejumlah hak dan membebaskan sejumlah kewajiban dan larangan kepada pelaku usaha. Pengaturan tentang hak, kewajiban dan larangan kepada pelaku usaha, pengaturan tentang hak, kewajiban dan larangan itu dimaksudkan untuk menciptakan hubungan yang sehat antara pelaku usaha dan perekonomian pada umumnya.

²⁵ Ibid, h.40

Sebagai salah satu subjek perlindungan konsumen yang sesuai dengan UUPK, pelaku usaha juga mempunyai hak dan kewajiban. Berdasarkan ketentuan pasal 6 UUPK, ada 5 (lima) hak dari pelaku usaha, yaitu 4 (empat) diantaranya merupakan hak yang secara eksplisit diatur dalam UUPK dan 1 (satu) hak lainnya diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya. Hak-hak tersebut antara lain, sebagai berikut:

- 1) Hak untuk menerima pembayaran yang sesuai dengan kesepakatan mengenai kondisi dan nilai tukar barang dan jasa yang diperdagangkan;
- 2) Hak untuk mendapat perlindungan hukum dari tindakan konsumen yang beritikad baik;
- 3) Hak untuk melakukan pembelaan diri sepatutnya didalam penyelesaian hukum sengketa konsumen;
- 4) Hak untuk rehabilitasi nama baik apabila terbukti secara hukum bahwa kerugian konsumen tidak diakibatkan oleh barang atau jasa yang diperdagangkan;
- 5) Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.

Selain hak-hak yang tersebut diatas, pelaku usaha juga memiliki kewajiban-kewajiban yang diatur dalam pasal ketentuan pasal 7 UUPK, antara lain sebagai berikut:

- 1) Beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya;

- 2) Memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan dan pemeliharaan;
- 3) Memperlakukan atau melayani konsumen secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
- 4) Menjamin mutu barang atau jasa yang diproduksi dan diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu barang atau jasa yang berlaku;
- 5) Memberi kesempatan kepada konsumen untuk menguji, dan tau garansi atas barang yang dibuat atau yang diperdagangkan;
- 6) Memberi kompensasi, ganti rugi atau penggantian apabila barang atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian;
- 7) Memberikan kompensasi ganti rugi atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang atau jasa yang diperdagangkan.

Dalam penjelasan pasal 7 angka 7, pelaku usaha dilarang membedakan konsumen dalam memberikan pelayanan juga dilarang membedakan mutu pelayanan konsumen, sedangkan dalam penjelasan pasal 7 angka (6) yang dimaksud dengan barang atau jasa tertentu adalah barang yang dapat diuji atau dicoba tanpa mengakibatkan kerusakan atau kerugian.

Dibandingkan dengan hak dan kewajiban konsumen sebagaimana diatur di dalam pasal 4 dan 5 UUPK ini, tampak bahwa hak dan kewajiban pelaku usaha bertimbal balik dengan hak dan kewajiban konsumen. Artinya apa yang menjadi

hak dari konsumen merupakan kewajiban pelaku usaha untuk memenuhinya, dan sebaliknya apa yang menjadi hak pelaku usaha adalah kewajiban konsumen.

Dengan demikian, pokok-pokok kewajiban pelaku usaha adalah beritikad baik dalam menjalankan usahanya, memberikan informasi, memperlakukan konsumen dengan cara yang sama, menjamin produk-produknya, memberi kesempatan bagi konsumen untuk menguji, memberi kompensasi. Sedangkan kewajiban pelaku usaha di dalam pasal 7 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang perlindungan konsumen yakni : Beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya, memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan, dan pemeliharaan, memperlakukan atau melayani konsumen secara benar dan tidak diskriminatif, dan menjamin mutu barang atau jasa yang diproduksi atau diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu barang atau jasa yang berlaku.²⁶

A. Teori Dasar Hukum Perjanjian

a. Pengertian Perjanjian

Menurut pasal 1313 KUH Perdata, perbuatan dengan mana satu orang atau lebih mengikatkan dirinya terhadap satu orang lain atau lebih yang disebut perikatan yang didalamnya terdapat hak dan kewajiban masing-masing pihak.

b. Syarat sah perjanjian

²⁶ Sri arlina, S.H., M.H, perlindungan konsumen dalam transaksi jual beli online produk kosmetik (pemutih wajah) yang mengandung zat berbahaya berdasarkan No 8 Tahun 1999. 2018,h.324.

Syarat sah perjanjian ada empat yang mana syarat-syarat tersebut terdiri dari syarat subyektif dan obyektif, diatur dalam pasal 1320 KUHPerdara, syarat subyektif (menyangkut para pembuatnya). Tidak dipenuhinya syarat tersebut mengakibatkan perjanjian tersebut dapat dibatalkan.²⁷

1. Sepakat (pasal 1321 – 1328 KUHPerdara)

Agar perjanjian tersebut menjadi sah maka diharuskan para pihak sepakat terhadap segala hal yang terdapat didalam perjanjian dan memberikan persetujuannya atau kesepakatannya jika ia memang menginginkan apa yang telah disepakatinya. Dalam pencantuman kata-kata setuju dan sepakat sangat penting dalam suatu perjanjian. Tanpa ada kata-kata, maka perjanjian memiliki ikatan bagi para pembuatanya.

Yang mana suatu perjanjian dianggap cacat atau dianggap tidak ada apabila :

1. Mengandung paksaan, termasuk dalam tindakan anacaman atau intimidasi terhadap mental seseorang.
2. Mengandung penipuan, adalah tindakan jahat yang dilakukan salah satu pihak, misal tidak menginformasikan adanya cacat tersembunyi.
3. Mengandung kekhilafan/kesesatan dan kekeliruan, dimana salah satu pihak memiliki persepsi yang salah terhadap subyek dan obyek perjanjian. Terhadap subyek disebut *error In persona* atau kesalahan pada orang, seperti melakukan perjanjian dengan artis tetapi ternyata perjanjian tersebut

²⁷ Wordpress, pengertian dan syarat perjanjian, diakses dari <http://0wi3.wordpress.com/2014/04/20/hukum-perjanjian/>. Pada tanggal 25 juli 2022

tidak dibuat dengan artis tersebut, sama halnya dengan apabila kita membeli emas tetapi emas yang datang malah emas yang palsu

2. Cakap (Pasal 1329-1313 KUHPerdara)

Pasal 1329 KUHPerdara menyatakan bahwa setiap orang adalah cakap untuk membuat perjanjian, kecuali apabila menurut Undang-Undang dinyatakan tidak cakap, maka kemudian pasal 1330 menyatakan bahwa ada beberapa orang yang cakap untuk membuat perjanjian, yakni :

- 1) Orang yang belum dewasa (dibawah 21 tahun);
- 2) Mereka yang ditaruh dibawah pengampuan;
- 3) Perempuan yang sudah menikah.

Berdasarkan dari uraian diatas tentang 330 KUHPerdara, seseorang dianggap dewasa jika telah berusia 21 tahun atau kurang dari 21 tahun tetapi telah menikah. Kemudian berdasarkan pasal 47 dan pasal 50 Undang-Undang No 1/974 menyatakan bahwa kedewasaan seseorang ditentukan bahwa anak berada dibawah kekuasaan orang tua atau wali sampai berusia 18 tahun.

Berkaitan dengan perempuan yang telah menikah tersebut, pasal 31 ayat (2) UU No, 1 Tahun 1974 menentukan bahwa masing-masing pihak (suami-istri) yang berhak melakukan perbuatan hukum tersebut.

Apabila tidak dipenuhinya syarat obyektif tersebut maka mengakibatkan perjanjian tersebut batal demi hukum.

3. Hal tertentu (Pasal 1332-1334 KUHPerdara)

Pasal 1313 KUHPerdara menentukan bahwa perjanjian harus mempunyai Hak suatu benda yang paling sedikit dapat ditentukan jenisnya. Suatu perjanjian

harus memiliki objek tertentu dan suatu perjanjian haruslah mengenai suatu hal tertentu, yang berarti bahwa perjanjian, yakni hak dan kewajiban kedua belah pihak. Barang yang dimaksudkan dalam perjanjian paling sedikit dapat ditentukan jenisnya.

4. Sebab yang halal (pasal 1335 – 1337 KUHperdata

Syarat sahnya perjanjian yang keempat adalah adanya kausa hukum yang halal, jika objek dalam perjanjian itu ilegal, atau bertentangan dengan kesusilaan atau ketertiban umum, maka perjanjian tersebut menjadi batal. Sebagai contohnya, perjanjian untuk membunuh seseorang mempunyai objek tujuan yang ilegal, maka kontrak ini tidak sah.

Menurut pasal 1335 dan 1337 KUHPerdata menyatakan bahwa suatu kasus dinyatakan terlarang jika bertentangan dengan undang-undang, kesusilaan, dan ketertiban umum.

Suatu kasus dinyatakan bertentangan dengan undang-undang, jika kausa di dalam perjanjian yang bersangkutan isinya bertentangan dengan undang-undang yang berlaku. Untuk menentukan apakah suatu kasus perjanjian bertentangan dengan kesusilaan (geode zeden) bukanlah hal yang mudah, karena istilah kesusilaan tersebut sangat abstrak, yang isinya bisa berbeda-beda antara daerah yang satu daerah dan daerah yang lainnya atau antara kelompok masyarakat yang satu dan lainnya. Selain itu penilaian orang terhadap kesusilaan dapat pula berubah-ubah sesuai dengan perkembangan jaman.

C. Tinjauan Umum Tentang Transaksi Elektronik

1. Pengertian Transaksi Secara Elektronik

Kata “transaksi” berasal dari kata bahasa Inggris “*transaction*” yang merupakan hasil gabungan dari dua kata yaitu “*trans*” dan “*action*”. “*trans*” berarti “lintas”, sedangkan “*action*” berarti “aksi” atau “tindakan”. Jadi “transaksi” dapat diartikan aksi atau tindakan yang dilakukan secara lintas personal, oleh kedua belah pihak atau lebih untuk mencapai kata sepakat.

Transaksi elektronik dijelaskan di dalam Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik (UU ITE) pada pasal 1 angka 2 bahwa: “Transaksi elektronik adalah perbuatan hukum yang dilakukan dengan menggunakan dengan komputer, jaringan komputer dan atau media elektronik lainnya”.

Adapun yang dimaksud dengan perbuatan hukum adalah : “setiap perbuatan subjek hukum (manusia atau badan hukum) yang dilakukan dengan sengaja untuk menimbulkan hak dan kewajiban”. Akibat perbuatan ini diatur oleh hukum, karena akibat itu bisa dianggap sebagai kehendak dari yang melakukan hukum.

Transaksi secara elektronik, pada dasarnya adalah perikatan apapun hubungan hukum yang dilakukan secara elektronik dengan memadukan jaringan dari sistem elektronik berbasis komputer dan sistem komunikasi, yang selanjutnya difasilitasi oleh keberadaan jaringan komputer global atau internet. Konsep ini telah mengubah sistem ekonomi konvensional menjadi sistem ekonomi global yang terpadu melalui pemanfaatan kemajuan teknologi.

Sisi keunggulan dari sistem transaksi elektronik ini adalah kendala waktu dapat diatasi. Karena transaksi elektronik melalui jaringan internet dapat dilaksanakan kapan saja dan dari mana saja oleh para pihak tanpa terkendala oleh jam kerja atau bisnis. Maka perlu ada inovasi baru di sektor hukum khususnya di bidang hak cipta dan hukum kontrak.

Perdagangan elektronik bukan berarti tanpa dokumen. Perdagangan elektronik selalu melibatkan tukar-menukar informasi, uang, dan barang, maka dokumen hukum pertama yang sangat penting ialah kontrak jual-beli barang (sales-contract). Hukum kontrak sangat penting bagi perlindungan para pihak, penerapan kewajiban para pihak dalam setiap transaksi, termasuk transaksi elektronik, termasuk perlindungan para konsumen.²⁸

Mekanisme transaksi elektronik tidak seperti transaksi jual beli konvensional karena setiap transaksi elektronik diawali dengan tahap penawaran melalui media internet oleh pelaku usaha, tahap penerimaan oleh konsumen, tahap kesepakatan antara para pihak, tahap pembayaran melalui jasa perbankan, dan diakhiri dengan tahap pengiriman produk yang dipesan melalui ekspedisi.

Transaksi elektronik berkaitan dengan sistem pembayaran, yaitu menyangkut tata cara pembayaran produk yang akan dibeli. Pembayaran produk bisa dilakukan secara tunai maupun kredit. Sedangkan alat pembayaran yang dipilih dapat berupa tunai maupun kredit. Sedangkan alat pembayaran yang dipilih dapat berupa tunai (uang kartal) maupun non tunai (uang giral), pembayaran non

²⁸ Dian mega erianti renouw, perlindungan hukum e-commerce di indonesia, singapura, dan australia (jakarta, Yayasan taman pustaka, 2017), h. 7.

tunai dapat dilakukan dengan *cek, bilyet, giro, transfer bank, phone banking, internet banking,*

2. Pengaturan Transaksi Elektronik

a. Dalam kitab Undang-Undang Hukum Perdata

Dalam KUHPerdata, terjadinya proses jual beli secara elektronik berasal dari kesepakatan yang telah dibuat oleh pihak penjual dan pembeli untuk melakukan transaksi jual beli, kesepakatan tersebut dikenal dengan istilah kontrak, kontak dapat disamaartikan dengan perjanjian. Hal mendasar yang menjadi perbedaan antara pengertian kontrak dan perjanjian, yaitu kontrak merupakan suatu perjanjian yang harus dibuat secara tertulis, sedangkan perjanjian merupakan bentuk hubungan antara dua pihak dimana yang satu berjanji kepada pihak yang lain untuk melaksanakan suatu hal. Perjanjian tidak mmebedakan apakah perjanjian tersebut dibuat tertulis maupun tidak, sehingga kontrak dapat diartikan sebagai perjanjian secara sempit, yaitu hanya yang berbentuk tertulis. Hal tersebut menjelaskan bahwa kontrak dapat disamakan dengan perjanjian.

Perjanjian terjadi antara kedua belah pihak yang saling berjanji, kemudian timbul kesepakatan yang mengakibatkan adanya suatu perikatan diantara kedua belah pihak tersebut, perikatan terdapat di dalam perjanjian karena perikatan dapat ditimbulkan oleh perjanjian di samping oleh undang-undang. Hal tersebut diatur dan disebutkan dalam pasal 1233 kitab undang-undang hukum perdata yang berbunyi “ Tiap-tiap perikatan dilahirkan baik karena persetujuan baik karena undang-undang”.

Pengertian perikatan tidak terdapat dalam buku II Kitab Undang-Undang Hukum Perdata, akan tetapi menurut ilmu pengetahuan hukum, perikatan dapat diartikan sebagai hubungan yang terjadi antara dua orang atau lebih, yang terletak di dalam lapangan harta kekayaan dimana pihak yang satu berhak atas prestasi dan pihak yang lainnya wajib memenuhi prestasi itu “sebagai realisasi dari perikatan yang terdapat di dalam perjanjian, maka diatur hak-hak dan kewajiban bagi masing-masing pihak.

Perjanjian dalam kitab Undang-Undang Hukum Perdata terdapat pada pasal 1313 yang disebutkan bahwa suatu perbuatan mana satu orang lebih mengikatkan dirinya terhadap satu orang atau lebih menurut Abdulkhadir Muhammad, definisi tersebut memiliki beberapa kelemahan yaitu :²⁹

- 1) Hanya menyangkut sepihak saja, hak ini dapat diketahui dari perumusan “satu orang atau lebih mengikatkan dirinya terhadap satu orang atau lebih lainnya” sehingga terungkap bahwa yang berkehendak untuk mengadakan perjanjian hanya satu pihak saja, sehingga seharusnya dirumuskan “saling mengikatkan diri”.
- 2) Kata “perbuatan” mencakup juga tanpa konsensus pengertian “perbuatan” termasuk juga tindakan melaksanakan tugas tanpa kuasa yang tidak mengandung suatu konsensus. Sehingga seharusnya digunakan adalah kata “perbuatan”.
- 3) Pengertian perjanjian terlalu luas. Pengertian perjanjian dalam pasal tersebut terlalu luas melebihi dari yang dikehendaki dari buku III kitab

²⁹ Abdulkadir muhammad, perjanjian buku dalam praktik perusahaan perdagangan, (bandung: citra aditya bakti,1992), h. 42

undang-undang hukum perdata yang bersifat kebendaan, sehingga menimbulkan penafsiran lain bahwa perjanjian tersebut juga meliputi janji kawin.

- 4) Tanpa menyebutkan tujuan. Tidak tercantumnya tujuan mengadakan perjanjian menimbulkan ketidakjelasan para pihak mengikatkan diri untuk apa. Oleh karena itu, perlu dirumuskan kembali apa yang dimaksud dengan perjanjian itu.³⁰

Berdasarkan dengan alasan-alasan tersebut, maka perjanjian adalah suatu persetujuan dengan mana ada dua orang atau lebih saling mengikatkan diri untuk melaksanakan dalam suatu hal dalam lapangan harta kekayaan. Hukum yang mengatur tentang perjanjian ini disebut perjanjian (*law of contract*):

Dalam Undang-Undang dan Transaksi Elektronik (UU ITE) Dalam UU ITE, jual beli di internet diatur dalam pasal 17 ayat (1) yang berbunyi “penyelenggaraan transaksi elektronik dapat dilakukan dalam lingkup publik atau privat”. Dalam penjelasan pasal 17 ayat (1) dijelaskan bahwa Undang-Undang informasi dan transaksi elektronik memberikan peluang terhadap pemanfaatan teknologi informasi oleh penyelenggara negara, orang, badan usaha, atau masyarakat untuk melakukan transaksi elektronik sebagaimana yang dimaksud dalam pasal 17 (1), wajib beritikad baik dalam melakukan interaksi peraturan informasi elektronik atau dokumen elektronik selama transaksi berlangsung. Pemanfaatan teknologi informasi harus dilakukan secara baik, bijaksana,

³⁰ Ibid, h. 42.

bertanggung jawab, efektif, dan efisien agar dapat diperoleh manfaat yang sebesar-sebesarnya bagi masyarakat.

Transaksi elektronik dituangkan dalam bentuk kontrak elektronik yang mengikat para pihak dalam transaksi tersebut sebagaimana diatur dalam pasal 18 Undang-Undang informasi dan Transaksi Elektronik. Dalam kontrak elektronik tersebut, para pihak harus menyepakati sistem elektronik yang digunakan. Para pihak yang melakukan transaksi elektronik juga diberikan kewenangan untuk memilih *choice of law* dan *choice of forum* untuk penyelesaian sengketa dalam transaksinya. Umumnya ketentuan ini dicantumkan dalam halaman syarat dan ketentuan dalam sebuah *website online store* yang merupakan dasar kontrak elektroniknya. Apabila pihak pembeli menyetujui segala syarat dan ketentuan yang telah dibuat oleh pihak penjual dalam websitenya, pihak pembeli tinggal tombol *agree* tanda ceklis pada halaman syarat dan ketentuan tersebut sebagai tanda kesepakatan dari kontrak elektronik yang telah dibuat.

Kontrak elektronik adalah kontrak baku yang dirancang, dibuat, ditetapkan, digandakan, dan disebarluaskan secara digital melalui situs internet (*website*) secara sepihak oleh pembuat kontrak (dalam hal ini dapat pula oleh penjual), untuk ditutup secara digital oleh penutup kontrak (dalam hal ini konsumen). Kontrak secara elektronik sebagai salah satu perjanjian baku yang dilakukan secara jarak jauh bahkan sampai melintasi batas negara, dan biasanya para pihak dalam perjanjian elektronik tidak saling bertatap muka atau tidak pernah bertemu. Perjanjian elektronik menurut Undang-Undang tentang informasi dan transaksi elektronik, diartikan sebagai dokumen elektronik yang memuat

transaksi atau jasa perdagangan elektronik, sedangkan perdagangan secara elektronik diartikan sebagai perdagangan barang maupun jasa yang dilakukan melalui jaringan komputer atau media elektronik lainnya.

Adanya transaksi elektronik mengakibatkan adanya perikatan atau hubungan hukum secara elektronik dengan memadukan jaringan berbasis komputer dan sistem komunikasi yang selanjutnya difasilitasi dengan internet atau jaringan global, kontrak elektronik merupakan perwujudan dari pasal 1338 KUHPer yang memberlakukan “Asas kebebasan berkontrak. Sehingga keabsahan elektronik harus dilihat secara jelas apakah sudah sesuai dengan syarat sah perjanjian sebagaimana yang diamanatkan pasal 1320 KUHPer.³¹

Ketentuan hukum jual beli sebagaimana telah diuraikan diatas, dapat diberlakukan pula pada transaksi elektronik (*electronic commerce*). Bukti adanya hubungan hukum antara para pihak dalam transaksi jual beli secara elektronik ini, dapat ditunjukkan dengan adanya dokumen elektronik berupa informasi elektronik atau hasil cetak informasi yang memiliki kekuatan hukum yang sah, baik dalam peradilan perdata, peradilan pidana, peradilan tata usaha negara dan peradilan lainnya. Bukti transaksi elektronik diakui sebagai alat bukti jika terjadi sengketa. Hal ini secara tegas diatur dalam pasal 5 Undang-Undang informasi Elektronik (UU ITE), yang menentukan sebagai berikut :

- 1) Informasi elektronik atau dokumen elektronik atau hasil cetaknya merupakan bukti hukum yang sah;

³¹ Wikipedia, Transaksi elektronik, diakses dari https://id.wikipedia.org/wiki/Kontrak_elektronik, pada tanggal 31 juli 2022

- 2) Informasi elektronik atau dokumen elektronik atau hasil cetaknya sebagaimana yang dimaksud pada ayat (1) merupakan perluasan dari alat bukti yang sah sesuai dengan hukum acara yang berlaku di Indonesia;
- 3) Informasi elektronik atau dokumen elektronik dinyatakan sah apabila menggunakan sistem elektronik sesuai dengan ketentuan yang diatur dalam Undang-Undang;
- 4) Ketentuan mengenai informasi elektronik atau dokumen elektronik sebagaimana yang dimaksud pada ayat (1) tidak berlaku untuk:
 - a) Surat menurut Undang-Undang harus dibuat dalam bentuk tertulis
 - b) Surat beserta dokumennya yang menurut Undang-Undang harus dibuat dalam bentuk akta notariil atau akta yang dibuat oleh pejabat pembuat akta.

Memperhatikan uraian sebagaimana tersebut dalam pasal 5 UU ITE sebagaimanaatas dapat dijelaskan bahwa UU ITE mengakui dokumen elektronik sebagai alat bukti sah sesuai dengan hukum acara yang berlaku di Indonesia, yang berarti alat bukti sah sebagaimana dalam pasal 1886 KUHPdata termasuk sebagai alat bukti berupa tulisan. Informasi elektronik atau dokumen elektronik dinyatakan sah apabila menggunakan sistem elektronik sesuai dengan ketentuan yang diatur dalam Undang-Undang ini yang berarti bahwa tidak semua dokumen elektronik dapat digunakan sebagai alat bukti yang sah, selain dokumen elektronik sebagaimana diatur dalam UU ITE.

Di dalam transaksi menggunakan sarana elektronik, meskipun dapat digunakan sebagai alat bukti adanya transaksi tersebut, perlu adanya ketentuan hukum sebagai pelengkap terdiri dari ketentuan umum dan ketentuan hukum dan ketentuan khusus untuk jenis perjanjian tertentu, jual beli merupakan salah satu jenis perjanjian yang diatur dalam kitab Undang-Undang Hukum Perdata berlaku sebagai dasar hukum aktivitas *E-Commerce* di Indonesia. Jika dalam pelaksanaan transaksi *E-Commerce* di Indonesia. Jika dalam pelaksanaan transaksi *E-Commerce* tersebut timbul sengketa, maka para pihak dapat mencari penyelesaiannya dalam ketentuan tersebut.

Dan maka dari itu perlu diketahui bahwa dengan adanya Undang-Undang informasi dan transaksi elektronik, alat bukti elektronik yang sebelumnya hanya dipergunakan sebagai alat bukti yang sah dalam pengadilan dalam tindak pidana tertentu saja seperti kasus korupsi, terorisme, dan money laundry juga dapat digunakan dalam pengadilan pidana biasa. Tapi bukan berarti data elektronik dapat begitu saja digunakan sebagai alat bukti. Ada beberapa dokumen yang tidak menggunakan informasi elektronik atau dokumen elektronik, yaitu seperti yang disebut dalam pasal 5 ayat (4) UU ITE, dokumen elektronik dapat digunakan sebagai alat bukti juga haruslah dokumen yang dapat dijaga validitasnya dan dapat dipertanggungjawabkan kebenarannya karena dokumen elektronik ini sangat mudah dimanipulasi. Dalam pasal 6 UU ITE, dijelaskan informasi elektronik atau dokumen elektronik dianggap sah sepanjang informasi yang tercantum di dalamnya dapat diakses dan ditampilkan, dijamin keutuhannya, dan dapat dipertanggungjawabkan sehingga menerangkan suatu keadaan.

Perjanjian transaksi *E-commerce* memiliki kekuatan mengikat juga, dijelaskan dalam Undang-Undang Nomor 11 tahun 2008 tentang informasi dan transaksi elektronik pada pasal 18 ayat 1 yang berbunyi “transaksi elektronik yang dituangkan ke dalam kontrak elektronik mengikat para pihak “sesuai dengan bunyi pasal 18 ayat 1 UU ITE maka perjanjian *E-Commerce* harus memiliki kekuatan hukum yang sama dengan kekuatan hukum konvensional.

3. Pihak-pihak yang terlibat dalam transaksi elektronik

Jual beli secara elektronik, sama halnya dengan transaksi jual beli biasa yang dilakukan di dunia nyata, dilakukan oleh para pihak yang terkait, walaupun dalam jual beli secara elektronik ini pihak-pihaknya tidak bertemu secara satu sama lain, tetapi berhubungan melalui internet.³²

Dalam transaksi jual beli secara elektronik, pihak-pihak yang terkait antara lain:

- a. Penjual (*merchant*), yaitu perusahaan atau produsen yang menawarkan produknya melalui internet. Untuk menjadi merchant, maka seseorang harus membuka rekening pada sebuah bank, tentunya ini dimaksudkan agar merchant dapat menerima dana pembayaran dari customer.
- b. Konsumen atau *card holder*, yaitu orang-orang yang ingin memperoleh produk barang atau jasa melalui pembelian secara online. Konsumen yang akan berbelanja di internet dapat berstatus perorangan atau perusahaan. Apabila konsumen merupakan perorangan, maka yang perlu diperhatikan dalam transaksi e-

³² Hukum perseroan terbatas, Perdagangan melalui sistem elektronik, diakses dari <https://www.hukumperseroanterbatas.com/articles/perdagangan-melalui-sistem-elektronik/>

commerce adalah sebagaimana sistem pembayaran dilakukan dengan menggunakan *credit card* (kartu kredit) atau dimungkinkan pembayaran dilakukan secara manual/tansfer bank. Hal ini penting untuk diketahui, mengingat tidak semua konsumen yang akan berbelanja di internet adalah pemegang kartu kredit/ *card holder*. Pemegang kartu kredit (*card holder*) adalah orang yang namanya tercetak pada kartu kredit yang dikeluarkan oleh penerbit berdasarkan perjanjian yang dibuat.

- c. *Acquirer*, yaitu pihak perantara penagihan (antara penjual dan penerbit) dan perantara pembayaran (antara pemegang dan penerbit). Perantara penagihan adalah pihak yang meneruskan penagihan kepada penerbit berdasarkan tagihan yang masuk kepadanya yang diberikan oleh penjual barang atau jasa. Pihak perantara pembayaran (antara pemegang dan penerbit) adalah bank dimana pembayaran kartu kredit dilakukan oleh pemilik kartu kredit atau *card holder*, selanjutnya bank yang menerima pembayaran ini akan mengirimkan uang pembayaran ini akan mengirimkan uang pembayaran tersebut kepada penerbit kartu kredit.
- d. *Issuer*, yaitu perusahaan kartu kredit yang menerbitkan kartu. Di Indonesia ada beberapa lembaga yang diijinkan untuk menerbitkan kartu kredit, yaitu bank lembaga keuangan bukan bank. Tidak semua bank dapat menerbitkan *credit card*, hanya bank yang telah

memperoleh ijin *card international*, dapat menerbitkan *credit card*, seperti *master card* dan *visa card*.

- e. *Ceritification authories*, yaitu pihak ketiga yang netral yang memegang hak untuk mengeluarkan sertifikasi kepada *merchant*, *issue*, dan dalam beberapa hal diberikan kepada *card holder*.
- f. *Provider*, sebagai penyedia jasa layanan akses internet merupakan pihak lain dalam transaksi jual beli secara elektronik, dalam hal ini provider memiliki kewajiban menyediakan layanan akses 24 jam kepada calon pembeli untuk dapat melakukan transaksi jual beli secara elektronik melalui internet.

Apabila transaksi *e-commerce* tidak sepenuhnya dilakukan secara *online* dengan kata lain hanya proses transaksinya saja yang *online*, sementara pembayaran tetap dilakukan secara manual atau transfer bank, maka pihak *acquirer*, *issuer*, dan *cerfitation authority* tidak terlibat di dalamnya. Disamping pihak-pihak tersebut diatas, pihak lain yang keterlibatannya tidak secara langsung dalam transaksi *e-commerce* yaitu jasa pengiriman (*ekspedisi*)

4. Pengaturan Mengenai Perlindungan Konsumen dalam transaksi elektronik Indonesia

Perlindungan konsumen adalah istilah yang dipakai untuk menggambarkan perlindungan hukum yang diberikan kepada konsumen dalam usahanya untuk memenuhi kebutuhannya dari hal-hal yang dapat merugikan konsumen itu sendiri. Pengertian perlindungan konsumen itu sendiri terdapat dalam pasal 1 angka 1 Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen, yaitu :

perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen.

Perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberikan perlindungan kepada konsumen, dengan cakupan yang luas meliputi dari tahap untuk mendapatkan barang atau jasa hingga sampai akibat-akibat pemakaian barang atau jasa tersebut.

Konsumen dalam transaksi elektronik dapat ditemui dalam Undang-Undang perlindungan konsumen (UUPK) dan Undang-Undang informasi dan transaksi elektronik (UU ITE). Undang-Undang perlindungan konsumen merupakan dasar hukum bagi perlindungan konsumen di Indonesia, sedangkan Undang-Undang informasi dan elektronik merupakan dasar hukum bagi konsumen yang melakukan transaksi elektronik.³³

B. Tinjauan Umum Mengenai Shopee

1. Sejarah *Shopee*

Shopee merupakan *marketplace online* yang dimiliki oleh PT. Garena Indonesia untuk proses jual beli melalui ponsel dengan konsep sosial media *shopping*. *Shopee* menawarkan berbagai macam produk – produk mulai dari produk fashion sampai dengan produk untuk kebutuhan sehari-hari. *Shopee* dalam bentuk aplikasi mobile untuk memberikan kemudahan pada penggunaanya dalam melakukan kegiatan belanja *online* tanpa harus memberikan kemudahan pada penggunaanya dalam melakukan kegiatan belanja online tanpa harus membuka

website dari perangkat komputer. *Shopee* masuk kepasar Indonesia pada akhir³⁴bulan mei 2015 dan mulai beroperasi pada akhir juni 2015, dan pertama kali diperkenalkan di singapura pada 2015. *Shopee* adalah anak perusahaan dari ganera yang berbasis di singapura. *Shopee* tidak hanya ada di Indonesia tapi juga terdapat pada beberapa negara di kawasan asia tenggara seperti singapura, Malaysia, vietnam, thailand, filipina, dan di Indonesia sendiri *shopee* beralamat di wisma 77 tower 2 , Jalan Letjen S. Parman, Plamerah, DKI Jakarta.

Shopee adalah salah satu situs belanja *online* pendatang baru, jika dibandingkan dengan situs belanja inline lainnya kehadiran *shopee* di Indonesia mulai desember 2015. Prestasi *shopee* melalui marketplace nya adalah melalui promosi yang dalam waktu singkat *shopee* tidak kalah banyak dari pada pesaing online shop lainnya. Chris feng adalah tokoh penting dibalik sejarahnya *shopee* sekaligus juga merupakan CEO yang merupakan lulusan terbaik di universitas di singapura. *Shopee* hadir dengan metode terintegrasi dengan dukungan logistik yang memiliki metode pembayaran yang aman dan nyaman. Sehingga membuat belanja online menjadi baik,mudah bagi penjual maupun pembeli. Kesuksesan *shopee* diikuti dengan ekspansi *shopee* ke berbagai negara yang ada dikawasan seperti Thailand, Malaysia, Vietnam, Taiwan dan Filipina. *Shopee* diperkenalkan pertama kalinya sebagai pasar *customer* (C2C) namun beralih menjadi model hybrid dan saat ini *shopee* dijadikan *business to customer* (B2C). sejak awal peluncurannya sebagai *shopee* mall dan menjadi platform toko online yang memiliki brand ternama, kini *shopee* telah memiliki mitra bisnis mencapai lebih

³⁴ Wikipedia, *Shopee*, diakses dari <https://id.wikipedia.org/wiki/Shopee>, pada tanggal 15 juli 2022

dari 70 penyedia layanan kurir terbaik yang ada diseluruh negara dan menyediakan berbagai dukungan logistik untuk semua penggunanya. *Shopee* juga telah meningkatkan kerjasamanya dengan berbagai jasa logistik lokal dan penyedia jasa transportasi online ternama dari berbagai negara. Hal ini merupakan bentuk kemajuan *shopee* yang selalu berupaya untuk semua pengguna di berbagai negara, termasuk di Indonesia.



BAB III

PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Bentuk Perlindungan Konsumen Terhadap Jual Beli Online (Shopee)

Hijab Berdasarkan Undang-Undang No 8 Tahun 1999

Perlindungan konsumen merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari kegiatan bisnis yang sehat. Di negara-negara berkembang seperti negara Indonesia juga terkena dampak dari cepatnya perkembangan zaman. Dengan terbukanya era MEA, sebuah negara tidak hanya dituntut untuk dapat mengembangkan sumber daya alamnya seperti memproduksi bahan-bahan baku menjadi bahan jadi, tetapi juga dituntut perkembangan sumber daya manusia nya.

Dalam perkembangan IT sangat berpengaruh dalam beberapa bidang di antaranya dunia bisnis terutama yang menyangkut dengan jual beli online. *E-commerce* lahir atas tuntutan masyarakat terhadap pelayanan serba cepat, mudah dan praktis. Melalui internet masyarakat memiliki ruang gerak yang lebih luas dalam memilih produk yang akan dibelinya dengan berbagai kualitas yang diinginkan.³⁵

Berdasarkan keterangan diatas, penulis tertarik untuk mengetahui lebih jauh mengenai bagaimana perlindungan hukum terhadap transaksi jual beli produk pada *online shop* ditinjau dari Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang informasi dan transaksi elektronik di dalam penelitian ini penulis menetapkan 5 responden Farah dania Rahmadina, Rahmi Ramzia Seftiadi, Dwi Syukma

³⁵ I news.id, hukum jual beli online, diakses melalui : <https://www.inews.id/lifestyle/muslim/hukum-jual-beli-online>, pada tanggal 20 juni 2022, pada pukul 14.20.

Valentina, sherly monica, dan lusiana selaku konsumen yang telah dirugikan oleh beberapa *online shop* dengan metode wawancara

Electronic commerce merupakan salah satu bentuk transaksi perdagangan yang paling banyak dipengaruhi oleh perkembangan teknologi informasi. Melalui transaksi perdagangan ini, konsep pasar tradisional berubah menjadi konsep telemarketing (perdagangan jarak jauh dengan menggunakan internet). *Electronic commerce* telah mengubah cara konsumen dalam memperoleh produk yang diinginkan.

Berdasarkan wawancara penulis dengan farah dania rahmadina selaku konsumen dari Elzattadauky mengatakan bahwa : “setelah melakukan pembelian secara online dan telah menyepakati perjanjian yang telah di perjanjikan tersebut tentang barang atau jasa yang diberikan, tetapi dari pihak pelaku usaha tidak memberikan barang yang sesuai dengan apa yang telah di perjanjikan tersebut yang mana barang yang telah di pesan tersebut tidak sesuai dengan apa yang telah dipesan oleh farah sebagai konsumen elzattadauky, mengetahui hal tersebut farah sebagai konsumen Elzattadauky melakukan *komplen* terhadap *online shop* Elzattadauky setelah melakukan *komplen* kepada pihak Elzattadauky untuk dapat memberikan produk hijab yang sesua dengan apa yang di perjanjikann, tetapi pihak elzattadauky tidak memberikan ganti rugi atau *refund* pengembalian produk sehingga di posisi ini Farah sebagai konsumen merasa dirugikan”³⁶

Dan penulis juga melakukan wawancara dengan Dwi syukma valentina yang merupakan konsumen hijad dari *online shop* Trend Hijab.id yang mana

³⁶ Hasil wawancara dengan farah dania putri selakukonsumen dari elzattadauky.

penulis mendapatkan informasi bahwasanya *online shop* yang bernama Trend Hijab.id telah melakukan hal yang merenggut hak-hak konsumen tersebut dimana konsumen Dwi syukma valentina setelah memesan beberapa model hijab dengan warna yang telah di tentukan dan di perjanjikan sesuai dengan keinginan konsumen yakni hijab berwarna coklat, tetapi barang yang di terima oleh konsumen hijab berwarna dongker yang mana hal tersebut tidak sesuai dengan apa yang diperjanjikan.³⁷

Wawancara selanjutnya yakni nya dengan lusiana selaku konsumen dari Name hijab. yang mana kasusnya pembelian hijab dengan model pashmina tetapi barang yang sampai bukan model pashmina, yang mana tentu saja ini melanggar hak-hak konsumen yang telah diatur dalam Undang-Undang Perlindungan konsumen No 8 Tahun 1999, yang mana narasumber juga melakukan komplain terhadap *online shop* tersebut dengan tujuan mendapatkan hak-hak nya diaman mendapatkan pengembalian barang atau pengembalian uang tetapi hal yang didapat setelah melakukan komplain jauh berbeda dengan apa yang seharusnya menjadi hak hak dari konsumen tersebut, dimana pihak dari *online shop* Name hijab.id malah menawarkan pembelian kembali dengan memberikan tawaran mendapatkan diskon 15% yang mana narasumber harus mengeluarkan uang kembali untuk membeli hijab yang sesuai dengan apa yang diinginkan oleh narasumber tersebut, disini tentunya narasumber menolak apa yang telah di tawarkan oleh *online shop* karna tanggung jawab *online shop*.³⁸

³⁷ Hasil wawancara penulis dengan Dwi Syukma Valentina selaku konsumen dari Trend Hijab.id.

³⁸ Hasil wawancara penulis dengan Lusiana selaku konsumen Name hijab.

Sherly monica yang melakukan pembelian hijab dengan *online shop* Store Khayscraf.id yang kasusnya juga sama dengan beberapa narasumber yang lainnya, yakni adanya kesalahan yang dilakukan *owner* dari *online shop* Store Khayscraf.id yang mana barang atau hijab yang dipesan tidak sesuai dengan apa yang dijanjikan yakni berbedanya model hijab yang dipesan dengan apa yang datang kepada konsumen.³⁹

Dan selanjutnya rahmi ramziah seftiadi yang mana melakukan pembelian hijab di *online shop* Ag official store dimana narasumber membeli hijab tetapi barang yang di terima atau sampai kepada penulis berbeda dengan apa yang telah di pesan atau yang di inginkan penulis. Maka dari itu narasumber merasa dirugikan dengan adanya hal tersebut karena barang tersebut tidak bisa di *refund* meskipun mungkin harga hijab tersebut tidak terlalu mahal tetapi pada intinya disini banyak konsumen yang merasa dirugikan tetapi tidak mendapatkan ganti rugi seperti apa yang telah di atur dalam Undang-Undang perlindungan konsumen.⁴⁰

Menurut pasal 45 Undang-Undang Perlindungan konsumen, penyelesaian sengketa konsumen dapat ditempuh melalui pengadilan atau diluar pengadilan berdasarkan pilihan sukarela pihak yang bersengketa, penyelesaian sengketa juga dapat dilakukan di luar pengadilan sebagaimana diatur dalam Undang-Undang.

Suatu sengketa konsumen berdasarkan UUPK dapat diselesaikan dengan 2 cara yaitu :

³⁹ Hasil wawancara penulis dengan sherly monica selaku konsumen dari storekhayscraf.id.

⁴⁰ Hasil wawancara penulis dengan rahmi ramzia seftiadi selaku konsumen dari Ag official store.

1. Pengadilan

Setiap konsumen yang dirugikan atau terlibat pada suatu sengketa dapat menyelesaikan sengketanya melalui lembaga peradilan umum. Penyelesaian sengketa terhadap konsumen melalui pengadilan ini merujuk pada ketentuan tentang peradilan umum yang berlaku dengan memperhatikan ketentuan pasal 45 UUPK.

2. Di Luar Pengadilan (Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen)

Penyelesaian sengketa konsumen dapat juga dilakukan melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen. Peran dari BPSK adalah menangani dan menyelesaikan sengketa konsumen, bagi konsumen yang merasa hak-haknya telah dirugikan dapat mengajukan permohonan penyelesaian sengketa konsumen ke sekretariat BPSK.

Berdasarkan keputusan memperindag (kementerian perdagangan) No.350/MPP/Kep/12/2001, forum penyelesaian sengketa konsumen melalui BPSK diselesaikan melalui 3 cara atau metode penyelesaian yaitu :

1. Melalui Konsiliasi

Konsiliasi adalah proses penyelesaian sengketa konsumen diluar pengadilan dengan perantaraan BPSK untuk mempertemukan para pihak yang bersengketa dan penyelesaiannya di serahkan kepada para pihak. Konsiliasi merupakan salah satu pilihan dalam menyelesaikan sengketa konsumen yang berada di luar pengadilan yang sebagai perantaranya adalah BPSK.

2. Mediasi

Mediasi merupakan suatu proses penyelesaian sengketa konsumen yang berada diluar pengadilan dengan perantanya BPSK yang dimana hanya sebagai penasehat dan penyelesaiannya diserahkan kepada pihak yang bersengkata. Penyelesaian bersengkata ini yang dimana inisiatifnya datang dari satu pihak atau para pihak dengan didampingi oleh majelis BPSK sebagai mediator atau perantara yang bersifat aktif. Bedanya dengan cara konsiliasi, yang dimana majelis BPSK sebagai perantara bersifat pasif.

3. Arbitrase

Penyelesaian sengketa konsumen dimana para pihak memberikan sepenuhnya kepada majelis BPSK untuk memutuskan dan menyelesaikan sengketa yang terjadi.⁴¹

Dalam *electronic-commerce* yang menjadi utama permasalahan hukum yaitu tentang pemberian perlindungan terhadap para pihak yang terlibat melakukan suatu transaksi melalui media internet. Akibat permasalahan tersebut pada tahun 2008 lalu pemerintah indonesia mengeluarkan suatu aturan khusus mengenai transaksi melalui media internet yaitu Undang-Undang Nomor 11 tahun 2008 tentang informasi dan transaksi elektronik pemerintah indonesia mengeluarkan peraturan tersebut untuk meyakapi terhadap perkembangan jual beli melalui media internet.

Sehubungan dengan perkembangan informasi dan transaksi elektronik di indonesia sudah ada aturan yang mengaturnya, munculnya Undang-Undang

⁴¹ Learnig hub, Proses penyelesaian sengketa di indonesia, diakses melalui : <https://learninghub.id/begini-proses-penyelesaian-sengketa-konsumen-di-indonesia/>, pada tanggal 8 juli 2022, pada pukul 8.23.

Nomor 19 Tahun 2016 tentang informasi dan transaksi elektronik (UU ITE) maka hak dan kewajiban pelaku usaha dan konsumen bisa dilindungi, maka dalam UU ITE ini ada dua hal yang perlu yaitu, pengakuan transaksi elektronik dan dokumen elektronik dalam ranah hukum perikatan dan hukum pembuktian, yang mana sehingga kepastian hukum yang mengatur tentang transaksi elektronik dapat menjamin kedua diklasifikasikannya tindakan-tindakan yang termasuk dalam pelanggaran hukum terkait penyalahgunaan TI (Teknologi informasi) disertai dengan sanksi pidananya. Dengan adanya pengakuan terhadap transaksi elektronik dan dokumen elektronik maka setidaknya kegiatan *e-commerce* mempunyai basis legalnya.

Diluar Undang-Undang informasi dan transaksi elektronik perlindungan konsumen juga dilindungi di Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen.

Adapun cara konsumen untuk membeli barang secara online dengan melakukan klik persetujuan atas transaksi adalah bentuk tindakan penerimaan dalam kesepakatan pada transaksi elektronik. Tindakan penerimaan merupakan salah satu bentuk kontrak elektronik berupa pernyataan atas syarat dan ketentuan jual beli secara *online*. Dalam PP PSTE (peraturan baru penyelenggaraan sistem dan transaksi elektronik) pasal 47 ayat (2) menegaskan bahwa suatu kontrak elektronik dianggap sah apabila :

- a. Adanya kesepakatan para pihak;
- b. Dilakukan oleh subjek hukum yang cakap atau yang berwenang mewakili sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan;

- c. Terdapat hal tertentu;
- d. Objek transaksi tidak boleh bertentangan dengan peraturan perundang-undangan, kesusilaan, dan ketertiban umum.

Kontrak elektronik harus memuat hal-hal sebagai berikut:

- a. Data identitas para pihak;
- b. Objek dan spesifikasi;
- c. Persyaratan transaksi elektronik;
- d. Harga dan biaya;
- e. Prosedur dalam hal terdapat pembatalan oleh para pihak;
- f. Ketentuan yang memberikan kepada pihak yang dirugikan untuk dapat mengembalikan barang atau meminta penggantian produk jika terdapat cacat tersembunyi; dan
- g. Pilihan hukum penyelesaian transaksi elektronik.

Dalam *e-commerce* atau media online ini hukum terjadi karena kedua belah pihak telah sepakat dengan menggunakan asas kebebasan berkontrak dan yang paling penting adalah asas kepercayaan. Maksud dengan harus adanya asas kebebasan berkontrak penting mengingat dalam suatu perjanjian harus terdapat adanya unsur esensialia yaitu unsur yang harus ada dan merupakan hal pokok dalam suatu perjanjian, sehingga tanpa hal pokok tersebut perjanjian menjadi tidak sah dan tidak mengikat para pihak yang membuatnya, kepercayaan inilah kedua belah pihak meningkatkan dirinya dan perjanjian itu mempunyai kekuatan mengikat sebagai Undang-Undang.

Perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen. Pentingnya perlindungan hukum bagi konsumen disebabkan karna posisi konsumen yang sangat lemah disini. Yang mana biasanya pelaku usaha mempunyai ranah untuk membuat dan menetapkan syarat-syarat perjanjian secara sepihak tanpa memperhatikan kepentingan konsumen sehingga bagi konsumen tidak ada kemungkinan untuk mengubah maupun menggantikan syarat-syarat tersebut guna mempertahankan kepentingannya . Syarat-syarat yang terdapat pada perjanjian, sepenuhnya atas kehendak pihak para produsen pelaku usaha barang atau jasa. Maka dari itu untuk konsumen ada dua pilihan yaitu mau atau tidak mau. Vol boger menyebutnya sebagai *take it or leave it contract*. Artinya jika calon konsumen setuju perjanjian boleh dibuat, kalau tidak setuju silahkan tinggalkan atau pergi.

Dalam pasal 1 ayat Undang-Undang No 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, maksud dari perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen.

Pada sebuah transaksi jual beli setidaknya ada dua pihak yang terlibat, yaitu yang menyediakan barang atau jasa.kemudian pihak yang memakai atau memanfaatkan barang atau jasa. Dalam literature ekonomi, disebutkan bahwa pihak yang menyediakan barang atau jasa dinamakan sebagai pelaku usaha, sedangkan pihak yang memakai atau memanfaatkan barang atau jasa disebut dengan konsumen. Dan tanpa kita sadari setiap manusia adalah konsumen.

Pelaku usaha dalam jual beli *online* merupakan pelaku usaha yang memperjual belikan atau mempromosikan barang atau jasa melalui media elektronik dengan memanfaatkan aplikasi *marketplace* dan media sosia, pelaku usaha yang dimaksud dalam penelitian ini merupakan produsen, yang mana pelaku usaha tersebut memproduksi sendiri barang yang akan diperdagangkan. Dan yang dimaksud dengan konsumen yaitu setiap orang yang memakai atau memanfaatkan barang atau jasa yang digunakan untuk memenuhi kebutuhannya sendiri, keluarga dan rumah tangga tanpa maksud untuk memperdagangkan kembali barang atau jasa tersebut. adanya transaksi antara konsumen dan pelaku usaha, maka terjadilah proses peralihan kepemilikan atau pemanfaatan barang atau jasa.

Maraknya aplikasi belanja online yang memanjakan manusia tanpa harus keluar rumah, cukup dengan memainkan handphone, mereka sudah dapat melakukan sebuah transaksi online. Jual beli online dapat dilakukan dengan memanfaatkan *marketplace* dan media sosial, media online banyak digunakan oleh pelaku usaha dan juga konsumen berupa *marketplace* seperti *shopee*, *lazada*, *tokopedia* dan juga media sosial seperti *instagram*, *facebook*, *whatsapp* ataupun *tiktok*, yang saat ini sering dipakai atau digunakan oleh para pelaku usaha dalam mempromosikan sebuah produk. Dalam jual beli *online*, tentunya konsumen hanya melihat barang dari foto yang telah diupload oleh penjual, dan penjual pun menjelaskan mengenai kesamaan foto dan barang aslinya.dalam pemasarannya sendiri,baik melalui *offline* maupun *online* tentunya tidak dapat dari penilaian konsumen.

Apalagi dalam jual beli *online*, karena konsumen memanfaatkan aplikasi *shopee* dalam berbelanja. Dalam aplikasi *shopee* juga terdapat kolom penilaian yang telah disediakan, penilaian tersebut berguna bagi pelaku usaha untuk mengevaluasi toko. Akan tetapi tidak banyak dari pelaku usaha yang merespon penilaian yang ada di bintang 1 dan 2, jika merujuk pada Undang-Undang perlindungan konsumen yang mengatur hak-hak konsumen, yang diatur didalam ayat 4 pasal 4 Undang-Undang No 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, yaitu “hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang atau jasa yang telah diberikan.” Yang mereka alami baik melalui chat pribadi atau melalui kolom penilaian pada aplikasi belanja *online*.

Berikut ulasan dari orang yang telah penulis wawancara

Dari hasil wawancara yang dilakukan penulis dengan beberapa narasumber Perlindungan Konsumen menjelaskan tentang kewajiban bagi para pelaku usaha, diantaranya :

Kewajiban pelaku usaha adalah :

- a. beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya;
- b. memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan, dan pemeliharaan;
- c. memberlakukan atau melayani konsumen secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
- d. menjamin mutu barang atau jasa yang diperdagangkan berdasarkan ketentuan mutu barang atau jasa yang berlaku;

- e. memberi kesempatan kepada konsumen untuk menguji, atau mencoba barang atau jasa tertentu serta memberi jaminan atau garansi atas barang yang dibuat atau diperdagangkan;
- f. memberi kompensasi, ganti rugi atau penggantian akibat penggunaan pemakaian dan pemanfaatan barang atau jasa yang diperdagangkan;
- g. memberi kompensasi, ganti rugi atau penggantian apabila barang atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian.

Dalam suatu transaksi tentunya tidak luput dari yang namanya permasalahan, baik permasalahan yang timbul dari kesalahan pelaku usaha maupun kesalahan yang disebabkan atas konsumen itu sendiri. Apabila kesalahan tersebut dilakukan oleh pelaku usaha maka sudah seharusnya pelaku usaha memberikan ganti rugi terhadap konsumen yang telah dirugikan.

Tanggung jawab terhadap produk ialah suatu konsepsi hukum yang intinya dimaksudkan untuk memberikan perlindungan kepada konsumen. Dikalangan produsen atau penjual mengasuransikan barang-barangnya terhadap kemungkinan resiko akibat produk-produk yang cacat atau menimbulkan kerugian terhadap konsumen. produk secara umum diartikan sebagai barang yang secara nyata bisa dilihat, dipegang, baik secara bergerak maupun yang tidak bergerak. Maka yang dimaksud dengan *product liability* (tanggung jawab produk) ialah suatu tanggung jawab secara hukum dari orang atau badan yang bergerak dalam suatu proses untuk menghasilkan suatu produk, atau orang badan yang menjual atau mendistribusikan barang tersebut.

Maka bentuk dari tanggung jawab yang seharusnya mereka berikan terhadap konsumen adalah pengembalian barang atau *refund*. Artinya yang mana mereka tetap akan bertanggung jawab atas kerugian yang telah diterima oleh konsumen dengan prosedur pengembalian, tetapi apa yang dilakukan oleh pelaku usaha jual beli online pada penelitian ini tidak sesuai dengan pasal 19 Undang-Undang No 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen :

- a. Pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerugian, pencemaran, atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan;
- b. Ganti rugi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat berupa pengembalian uang atau penggantian barang atau jasa yang sejenis atau setara nilainya, atau perawatan kesehatan atau pemberian santunan yang sesuai dengan ketentuan Undang-Undang yang berlaku;
- c. Pemberian ganti rugi dilaksanakan dalam tenggang waktu 7 hari setelah tanggal transaksi;
- d. Pemberian ganti rugi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) tidak mengampunkan kemungkinan adanya tuntutan pidana berdasarkan pembuktian lebih lanjut mengenai adanya unsur kesalahan;
- e. Ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) tidak berlaku apabila pelaku usaha dapat membuktikan bahwa kesalahan tersebut merupakan kesalahan konsumen.

Tanggung jawab merupakan suatu hal yang mutlak yang harus dilakukan oleh setiap pelaku usaha. Setiap manusia memiliki tanggung jawabnya masing-masing, baik yang berupa ucapan ataupun tingkah laku yang dilakukannya. Dalam segi jual beli, prinsip tanggung jawab sudah semestinya melekat pada setiap pelaku usaha dan juga konsumen. Pelaku usaha memiliki tanggung jawab atas keamanan dan kenyamanan konsumen. Begitu juga konsumen juga memiliki tanggung jawab, ketika akad jual beli telah disepakati. Adapun sanksi yang diterima oleh produsen adalah sanksi perdata, yang mana hal ini sesuai dengan substansi dari Undang-Undang No 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. Sanksi perdata yang dimaksud ialah besar kecilnya disesuaikan dengan kerugian yang diterima oleh konsumen,

Prinsip tentang tanggung jawab merupakan hal penting dalam hukum perlindungan konsumen. Dalam kasus-kasus perlindungan konsumen, perlu adanya kehati-hatian dalam menganalisis siapa yang harus bertanggung jawab dan seberapa jauh tanggung jawab yang dibebankan kepada pihak-pihak yang bersangkutan. beberapa sumber formal hukum, seperti peraturan perundang-perundangan dan perjanjian standar di lapangan hukum keperdataan terhadap tanggung jawab yang dibebankan oleh pelaku usaha.

Jual beli online dan Undang-Undang perlindungan konsumen masih sangat berkaitan, karena di dalam Undang-Undang perlindungan konsumen, pelaku usaha dituntut untuk tidak mengabaikan hak-hak konsumen, akan tetapi, masih banyak dari pelaku usaha yang beritikad baik dan jujur saat ia melakukan jual beli *online* bahkan masih ada beberapa dari pelaku usaha yang beranggung jawab atas

kerugian yang diterima oleh konsumen. Bahkan didalam Undang-Undang perlindungan konsumen sendiri telah mengatur tentang bentuk dari tanggung jawab pelaku usaha atas kerugian yang diterima oleh konsumen.

B. Kendala Mendapatkan Perlindungan konsumen terhadap jual beli online (shopee) hijab berdasarkan Undang-Undang No 8 Tahun 1999

Berdasarkan hasil wawancara yang penulis lakukan yang menjadi kendala atau faktor penghambat dalam hal perlindungan konsumen terhadap jual beli online adalah:

1. Kurangnya wawasan dan pengetahuan masyarakat terhadap Badan penyelesaian sengketa konsumen (BPSK)

Berdasarkan pasal 1 angka 11 Undang-Undang Perlindungan konsumen mengatur bahwa BPSK adalah badan yang bertugas menangani dan menyelesaikan sengketa antara pelaku usaha dan konsumen. Apabila mengacu pada pengertian dari BPSK dapat dilihat bahwa yang dapat bersengketa di BPSK adalah pelaku usaha dan konsumen.

Menurut sherly monica salah seorang responden yang penulis wawancarai menyebutkan bahwa dia tidak mengetahui adanya lembaga seperti BPSK tersebut dikarenakan kurangnya sosialisasi dari lembaga tersebut kepada masyarakat umum, begitu juga dengan dwi sukma valentina yang juga tidak mengetahui keberadaan BPSK ini, sama halnya dengan lusiana responden yang penulis wawancarai juga tidak mengetahui adanya lembaga seperti BPSK ini.

2. Selanjutnya yang menjadi kendala dalam perlindungan hukum konsumen dalam jual beli online adalah proses ber acara di pengadilan yang tidak

dimengerti oleh banyak orang, seperti rahmi, responden yang penulis wawancarai, mengatakan bahwa ia tidak mengerti prosedur di pengadilan dan beranggapan bahwa untuk menyelesaikan masalah jual beli online hijab tersebut tidak perlu sampai dibawa ke pengadilan hal serupa disampaikan oleh responden lainnya yaitu farah yang menyebutkan bahwa untuk perkara seperti ini tidak perlu dibawa ke pengadilan karena menurutnya biaya pengurusan yang diperlukan di pengadilan lebih besar dari pada kerugian yang dia dapatkan di jual beli online tersebut.

Sesuai dengan yang telah dijelaskan penulis sebelumnya dalam melakukan transaksi jual beli online tentu antara pelaku usaha dan konsumen tidak bertatap muka satu sama lain, sehingga dalam melakukan perjanjian atau kontrak elektronik. Hubungan hukum yang terbentuk dari kontrak telah sesuai dengan yang sepakati kedua belah pihak maka telah selesai hubungan hukum antara konsumen dan pelaku usaha. Namun jika kontrak yang telah disepakati tidak sesuai dan melanggar isi kontrak maka akan timbulah masalah, permasalahan ini biasanya timbul dari konsumen yang tidak puas dengan barang yang dia terima, pelayanan penjual maupun lambatnya pengiriman dan permasalahan lain menurut konsumen merasa tidak puas, permasalahan atau sengketa yang timbul dari konsumen ini biasanya disebut sengketa konsumen.

Perlindungan konsumen terkait pelaksanaan penyelesaian sengketa yang terdapat di dalam Undang-Undang No 8 Tahun 1999 diatur dalam Pasal 45 perlindungan konsumen yang berbunyi penyelesaian sengketa konsumen dapat ditempuh melalui pengadilan atau di luar pengadilan berdasarkan pilihan sukarela

pihak yang bersengketa. Penyelesaian sengketa juga dapat dilakukan di luar pengadilan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) tidak menghilangkan tanggung jawab pidana sebagaimana diatur dalam Undang-Undang.

Sengketa konsumen berdasarkan UUPK dapat di selesaikan dengan dua cara yaitu:

1. Pengadilan.

Setiap konsumen yang dirugikan atau terlibat pada suatu sengketa dapat menyelesaikan melalui lembaga peradilan umum. Penyelesaian sengketa terhadap konsumen melalui pengadilan ini merujuk pada ketentuan tentang peradilan umum yang berlaku dengan memperhatikan ketentuan pasal 45 UUPK

2. Di Luar Pengadilan (Badan penyelesaian sengketa konsumen)

Penyelesaian sengketa konsumen dapat juga dilakukan melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen, peran dari BPSK adalah menangani dan menyelesaikan sengketa konsumen. Bagi konsumen yang merasa hak-haknya telah dirugikan dapat mengajukan permohonan penyelesaian sengketa konsumen ke sektariat BPSK.

Berdasarkan keputusan Memperindag No. 350/MPP/Kep/12/2001, forum penyelesaian sengketa konsumen melalui BPSK diselesaikan melalui 3 cara atau metode penyelesaiannya yaitu:

1. Melalui konsiliasi

Konsiliasi adalah proses penyelesaian sengketa konsumen diluar pengadilan dengan perantaraan BPSK untuk mempertemukan para pihak

yang bersengketa dan penyelesaiannya diserahkan kepada para pihak. Konsiliasi merupakan salah satu pilihan dalam menyelesaikan sengketa konsumen yang berada diluar pengadilan yang sebagai perantaranya adalah BPSK.

2. Mediasi

Mediasi merupakan suatu proses penyelesaian sengketa konsumen yang berada di luar pengadilan dengan perantaraanya BPSK yang dimana hanya sebagai penasihat sebagai penasehat dan penyelesaiannya diserahkan kepada pihak yang bersengketa, penyelesaian sengketa ini yang dimana inisiatifnya datang dari satu pihak atau para pihak dengan didampingi oleh majelis BPSK sebagai mediator atau perantara yang bersifat aktif. Bedanya dengan cara konsiliasi, yang dimana majelis BPSK sebagai perantara bersifat pasif.

3. Arbitrase

Penyelesaian sengketa konsumen dimana para pihak memberikan sepenuhnya kepada majelis BPSK untuk memutuskan dan menyelesaikan sengketa yang terjadi.

Ketiga cara penyelesaian sengketa konsumen sebagaimana disebutkan diatas yang didasarkan oleh pilihan dan persetujuan para pihak yang bersengketa dan bukan proses penyelesaian sengketa secara berjenjang.

Selain itu, di dalam Undang-Undang perlindungan konsumen tersebut juga mengatur tentang hak-hak konsumen.

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

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

Dokumen ini adalah Arsip Miik :

Perpustakaan Universitas Islam Riau

BAB IV PENUTUP

A. KESIMPULAN

Dari hasil yang telah dipaparkan oleh penulis maka kesimpulan yang dapat diambil oleh penulis adalah :

1. Perlindungan konsumen terhadap tindakan wanprestasi terhadap jual beli online (*shopee*) hijab, khususnya dalam hal pengaturan tentang perlindungan konsumen terhadap tindakan wanprestasi pelaku usaha dalam *e-commerce* masih perlu dibenahi lagi. Pada dasarnya, belum ada ketentuan yang mengatur secara khusus mengenai perlindungan terhadap tindakan yang merugikan konsumen pada jual beli online melalui (*shopee*) dalam transaksi *e-commerce*. Selama ini peraturan yang digunakan untuk melindungi hak-hak konsumen adalah Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen, namun undang-undang ini tidak secara khusus mengatur mengenai hak-hak konsumen dalam *e-commerce* dengan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen karena pelaku usaha sulit dijangkau. Sedangkan peraturan yang digunakan untuk mengatur mengenai transaksi *e-commerce* adalah Undang-Undang nomor 11 tahun 2008 tentang informasi dan transaksi elektronik, namun dalam undang-undang ini, tidak ada ketentuan yang secara khusus mengatur tentang perlindungan konsumen terhadap tindakan wanprestasi dalam transaksi *e-commerce*, sehingga dapat dibuat suatu

ketentuan dalam undang-undang ini mengenai perlindungan konsumen terhadap jual beli online melalui shopee.

2. Tanggung jawab pelaku usaha yang melakukan wanprestasi jual beli online terhadap konsumen yang menjadi korban pada umumnya dapat berupa dua bentuk, yaitu pengembalian uang dan penggantian barang baru, pada kenyataannya, penggantian barang dengan barang yang baru tersebut pada kenyataannya, membutuhkan waktu yang lama, sehingga konsumen sering merasa diabaikan kepentingannya. Hal terpenting adalah konsumen yang merasakan kerugian harus berani untuk komplain kepada pelaku usaha yang bersangkutan, karena dengan melakukan komplain konsumen telah berusaha untuk menuntut dan memperjuangkan haknya.

B. SARAN

Dari kesimpulan yang telah dipaparkan oleh penulis maka dikemukakan beberapa saran sebagai berikut :

1. Bagi konsumen agar lebih berhati-hati dalam melakukan transaksi *e-commerce*, mengingat antara konsumen dan pelaku usaha tidak saling bertatap muka dan tidak saling mengenal, maka potensi untuk terjadinya kecurangan sangatla besar dimana pelaku usaha yang tidak beritikad baik akan lebih mudah muncul. Oleh karena itu, perlu sikap teliti serta waspada dari konsumen dalam melakukan kesepakatan dalam transaksi *e-commerce*.

2. Bagi pelaku usaha agar tidak melakukan kesalahan seperti wanprestasi, yang mana dasar dari dalam membuka usaha adalah “kepercayaan” (*trust*) dari konsumen, oleh karena itu, pelayanan dengan kualitas tinggi serta itikad baik dalam melakukan usaha dalam *e-commerce* sangat dibutuhkan untuk menunjang keberhasilan usaha dari pelaku usaha *e-commerce* tersebut.



DAFTAR PUSTAKA

A. BUKU

DR. Yulia, S.H, M.H, *Hukum Acara Perdata*, Unimal Press, Lhokseumawe, 2018.

Abdurrazzaq ad-Duwaisy, *Fatwa-fatwa Jual beli*. Yogyakarta, 2015.

Nanda Amalia, S.H, M.HUM, *Hukum Perikatan*, Unimal Press, Lhokseumawe Aceh, 2012.

Ratih Pradnyaswari, *Upaya Hukum Penyelesaian Wanprestasi Dalam Perjanjian Sewa Menyewa Kendaraan*, Unimal Press Lhokseumawe Aceh, 2013.

Prof.R.Subekti, S.H, *Aneka Perjanjian*, Citra Aditya Bakti Jakarta, 1995.

Abdulkadir Muhammad, *Perjanjian Buku Dalam Praktik Perusahaan Perdagangan*, Citra Adtya Bakti, Bandung, 1992,

Abdul Halim Barkatullah, *Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Dalam Transaksi E-commerce Lintas Negara di Indonesia*, FH UH Press, Yogyakarta, 2009.

Subekti dan Tjitrosubidio, *Hukum Perdata dan Pembuktian*, Pradnya Paramita, Jakarta, 1985.

Abd. Haris Hamid, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*, Makassar, 2017.

Widi Nugrahaningsih & Mira Erkinawati, *Perlindungan Konsumen Dalam Transaksi Online*, CV Pustaka Bengawan, Jakarta, 2017.

Yapiter Marpi, *Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Atas Keabsahan Kontrak Elektronik Dalam Transaksi e-commerce*, PT Zona Media Mandiri, Tasikamaya, 2020.

Imam Sja Putra, *Problematika Hukum Internet Indonesia*, Prenhallindo, Jakarta, 2002.

Sri Redjeki Hartono, *Aspek-Aspek Hukum Perlindungan Konsumen Pada Era Perdagangan Bebas Dalam Hukum Perlindungan Konsumen*, Mandar maju, Bandung, 2000.

Edmon makarim, *Pengantar Hukum Telematika Suatu Kompilasi Kajian*, PT RajaGrafindo Persada, Jakarta, 2005.

Budi Agus Riwandi, *Hukum dan Internet di Indonesia*, UII Press, Yogyakarta, 2003.

Satjipto Rahardjo, *Sisi-Sisi Lain Dari Hukum Di Indonesia*, Kompas, Jakarta, 2003.

Philipus M. Hadjon,dkk, *Pengantar Hukum Administrasi Indonesia*,Gajah mada University Press, Yogyakarta, 2011.

Inosentius samsul, *Perlindungan Konsumen Kemungkinan Penerapan Tanggung Jawab Mutlak*, Universitas Indonesia, Jakarta, 2004.

Az Nasution, *Hukum Perlindungan Konsumen Suatu Pengantar*, Diadit Media, Jakarta, 2006.

Ahmadi Miru, *Hukum Perlindungan Konsumen*, PT Raja Grafindo, Jakarta, 2011.

Celina Tri krstiyanti, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Sinar Grafika, Jakarta, 2011.

Mariam Darus Badruzaman, *Perlindungan Terhadap Konsumen Dilihat Dari Sudut Perjanjian Baku Simposium Aspek-Aspek Hukum Perlindungan Konsumen*, Bina Cipta, Bandung, 1986.

Sidharta, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*, PT Grasindo, Jakarta, 2000.

Dian Mega Erianti Renouw, *Perlindungan Hukum E-Commerce*, Yayasan Taman Pustaka, Jakarta, 2017.

B. PERATURAN PER UNDANG-UNDANGAN

Undang-Undang KUH Perdata

Undang-Undang Perlindungan Konsumen No 8 Tahun 1999

C. Jurnal

Arlina, sri, 2018, perlindungan konsumen dalam transaksi jual beli online produk kosmetik (pemutih wajah) yang mengandung zat berbahaya berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999

Wulandari, Y. S, *Perlindungan Hukum bagi Konsumen terhadap Transaksi Jual Beli E-Commerce*. *AJUDIKASI*, Jurnal Ilmu Hukum, 2(2), 2018.

Tumbel, T. G. M. (2020). *Perlindungan Konsumen Jual Beli Online dalam Era Digital, 4.0*. *Lex Et Societatis*, 8(3), 2020.

Akhmaddhian, S & Agustiwi, A, *Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Transaksi Jual Beli Secara Elektronik Di Indonesia*. *UNIFIKASI: Jurnal Ilmu Hukum*, 3(2), 40-60, 2016.

Slamet, S. R, *Tuntutan Ganti Rugi Dalam Perbuatan Melawan Hukum: Suatu Perbandingan Dengan Wanprestasi*, *Lex Jurnalica*, 10(2), 18068, 2013.

D. WEBSITE

<https://tirto.id/wanprestasi-pengertian-bentuk-penyebab-dan-dampak-hukumnya-f8kF>.

<https://kontrakhukum.com/article/apa-itu-wanprestasi>.

<https://www.inews.id/lifestyle/muslim/hukum-jual-beli-online>.

<https://learninghub.id/begini-proses-penyelesaian-sengketa-konsumen-di-indonesia/#:~:text=Menurut%20ketentuan%20Pasal%2045%20UU>,

