

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pembangunan nasional merupakan salah satu upaya untuk mewujudkan tujuan masyarakat yakni kesejahteraan yang adil dan makmur. Sejalan dengan tujuan tersebut berbagai kegiatan pembangunan nasional diarahkan kepada pembangunan yang merata ke setiap daerah khususnya daerah yang cenderung masih memiliki kelemahan dalam penerimaan pendapatannya.¹

Sistem Perencanaan Pembangunan Nasional, menurut Undang-Undang Pasal 3 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2004 tentang Sistem Perencanaan Pembangunan Nasional, “sistem perencanaan pembangunan nasional adalah satu kesatuan tata cara perencanaan pembangunan untuk menghasilkan rencana-rencana pembangunan dalam jangka panjang, jangka menengah, dan tahunan yang dilaksanakan oleh unsur-unsur penyelenggaraan negara dan masyarakat ditingkat Pusat dan Daerah”.²

Kegiatan Pembangunan Nasional tidak lepas dari peran serta pemerintah daerah dalam memanfaatkan sumber daya yang tersedia di daerah masing-masing sebagai upaya memperbesar kemampuan daerah, untuk itu peningkatannya harus didukung dengan pembangunan daerah yang dilaksanakan secara serasi dan terpadu dalam rangka mewujudkan pembangunan nasional.³

Pengembangan sistem hukum bertujuan untuk membentuk lingkungan hukum yang lebih baik dan mendukung. Sebagai bagian integral dari pembangunan nasional, pengembangan hukum harus terhubung erat dengan sektor-sektor lainnya, dengan proses yang berkelanjutan. Ini tidak hanya

¹ Mochamad Rizky Azzumar, “Pengaruh Pendapatan Asli Daerah, Dana Perimbangan, Investasi Swasta, Tenaga Kerja Terhadap Pertumbuhan Ekonomi Di Era Desentralisasi Fiskal Tahun 2005-2009 (Studi Kasus Kabupaten/Kota Provinsi Jawa Tengah),” *Skripsi*, 2013.

² Lihat Pasal 3 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2004 tentang Sistem Pembangunan Nasional.

³ Arsyad and Lincolin, *Ekonomi Pembangunan*. (Yogyakarta: Bagian Penerbitan Tinggi Ilmu Ek, 1997) hlm. 44.

mencakup pembentukan peraturan hukum, tetapi juga memperhatikan pengembangan sistem secara keseluruhan, termasuk materi hukum, lembaga dan penegakan hukum, pelayanan hukum, dan kesadaran hukum masyarakat. Dalam konteks ini, elemen-elemen ini saling terkait dan mempengaruhi satu sama lain, sehingga membutuhkan pendekatan yang terpadu dan sejalan.

Perkembangan hukum terkait perlindungan konsumen dalam transaksi jual beli online di Indonesia telah mengalami perubahan signifikan seiring dengan perkembangan teknologi dan dinamika perdagangan global. Hukum perdata menjadi pijakan utama yang mengatur interaksi antar pihak dalam memenuhi kebutuhan masyarakat, termasuk perlindungan konsumen. Pasca-kemerdekaan, sistem hukum kolonial Belanda telah diperbarui untuk menyesuaikan dengan kebutuhan dan perubahan masyarakat Indonesia. Di era perdagangan daring, aspek-aspek seperti hukum kontrak elektronik, perlindungan konsumen, dan privasi data menjadi sangat penting.

Fenomena ini mencerminkan komitmen menuju Indonesia Emas, yang menekankan pada pengembangan sumber daya manusia dan teknologi. Perlindungan konsumen di platform perdagangan menjadi sangat vital, mendorong perlunya inovasi dan efektivitas dalam pembaharuan hukum untuk menghadapi tantangan zaman digital dan globalisasi. Berbagai model pembangunan hukum perdagangan harus disesuaikan dengan situasi dan kesiapan pemerintah.⁴

Kebutuhan manusia terus berkembang seiring waktu, dan dalam rangka memenuhi kebutuhan tersebut, transaksi jual beli terus dilakukan oleh masyarakat untuk memperoleh barang-barang yang diperlukan.⁵ Aktivitas jual beli telah menjadi bagian yang tak terpisahkan dari kehidupan masyarakat

⁴ Tajuddin Noor, "Aspek Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Pada Transaksi Jual Beli Benda Melalui Online," *Jurnal Hukum Al-Hikmah: Media Komunikasi Dan Informasi Hukum Dan Masyarakat* 1, no. Vol 1, No 2 (2020): Edisi Desember 2020 (2020): 59-248. Melalui : <<https://doi.org/10.30743/jhah.v1i2.3435>>

⁵ Ahmad Ansyari Siregar, "Keabsahan Jual Beli Online Shop Di Tinjau Dari Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 Perubahan Atas Undang-Undang No 11 Tahun 2008 Tentang Informasi Dan Transaksi Elektronik (ITE)," *Jurnal Ilmiah "Advokasi"* 07, no. 02 (2019): 2620–6625. Melalui : <<https://doi.org/10.36987/jiad.v7i2.1339>>

sejak zaman dahulu karena adanya saling ketergantungan antara individu satu dengan yang lainnya. Dalam konteks ini, setiap individu tidak dapat memproduksi segala sesuatu sendiri karena keterbatasan, sehingga harus mencari individu lain yang dapat menyediakan barang atau jasa yang dibutuhkan.

Hubungan antara pembangunan hukum dengan kegiatan jual beli dalam masyarakat melibatkan berbagai aspek penting, terutama dalam konteks transaksi jual beli online. Pembangunan hukum memungkinkan transaksi online yang sah dan teratur, dengan menetapkan prinsip-prinsip seperti kebebasan berkontrak dan perlindungan terhadap konsumen. Ini mencakup hak konsumen atas kenyamanan, keamanan, informasi yang jujur, serta kewajiban penjual untuk memberikan informasi yang benar, perlakuan yang adil, dan solusi bagi konsumen jika terjadi ketidaksesuaian atau cacat pada barang atau jasa.

Pelaku usaha atau penjual memiliki kewajiban dalam hal ini, termasuk memberikan informasi yang benar dan jelas, memperlakukan konsumen secara adil dan jujur, dan tidak membebani konsumen dengan kewajiban yang tidak sesuai dengan perjanjian. Kewajiban ini mencakup memberikan batas waktu kepada konsumen untuk mengembalikan barang yang dikirim dan atau jasa yang disediakan apabila tidak sesuai dengan kontrak atau terdapat cacat tersembunyi. Pembangunan hukum juga mencakup sanksi pidana untuk pelaku usaha atau penjual yang melanggar ketentuan⁶.

Dalam rangka memperoleh suatu benda atau barang, individu tidak dapat secara langsung mengambilnya, mengingat setiap individu memiliki hak dan kewajiban yang perlu dihormati. Oleh karena itu, terdapat suatu proses jual beli yang harus dilakukan antara pihak-pihak terkait. Dalam proses ini, pihak pembeli memberikan sesuatu sebagai bentuk apresiasi atau imbalan kepada individu penjual yang telah memberikan suatu benda atau barang. Proses jual

⁶ Marina Yetrin Sriyati Mewu and Kadek Julia Mahadewi, "Perlindungan Konsumen Dalam Pembelian Produk Online: Analisis Perspektif Hukum Perlindungan Konsumen Di Indonesia," *Jurnal Kewarganegaraan* 7, no. 1 (2023): 441–50. Melalui : <<https://doi.org/10.31316/jk.v7i1.4814>.>

beli ini tidak hanya menjadi transaksi materil semata, melainkan juga mencerminkan hubungan saling menghargai dan memberikan nilai kepada kontribusi masing-masing pihak dalam interaksi ekonomi tersebut.

Kegiatan jual beli sudah terjadi sejak zaman dahulu, jual beli sistem konvensional dilaksanakan secara langsung atau tatap muka melibatkan pertemuan langsung antara penjual dan pembeli untuk melakukan transaksi. Dalam proses ini, penjual menyerahkan barang yang akan dijual, sementara pembeli memberikan imbalan berupa kertas uang.⁷ Dengan kemajuan teknologi yang pesat, paradigma pasar atau mall sebagai tempat fisik bertemunya permintaan dan penawaran mengalami transformasi yang signifikan. Kini, pembeli dan penjual tidak lagi terikat pada keharusan bertatap muka untuk melangsungkan transaksi. Kemunculan internet sebagai media baru telah mendorong evolusi ini menjadi lebih canggih dan terhubung secara virtual.⁸ Kecepatan, kemudahan, serta relatif murah biaya akses internet menjadi faktor utama yang mendorong banyak orang untuk mengadopsinya, termasuk sebagai sarana untuk melakukan transaksi.

Dengan jual beli *online* yang semakin berkembang, individu dapat dengan mudah menjalankan aktivitas jual beli tanpa batasan geografis dan tanpa keharusan untuk bertemu langsung. Ini tidak hanya meningkatkan efisiensi transaksi, tetapi juga memperluas jangkauan pasar serta memberikan alternatif yang lebih fleksibel dan praktis dalam dunia perdagangan modern.⁹ Keunggulan dari sistem ini adalah kemampuan pembeli untuk secara langsung mengevaluasi kondisi barang yang akan dibeli, karena pembeli dapat melihat

⁷ Muhammad Deni Putra, "Jual Beli Online Berbasis Media Sosial Dalam Prespektif Ekonomi Islam," *Itizam Journal Of Shariah Economic Research* 3, no. 2 (2019): 83–103. Melalui : <<https://doi.org/10.55623/au.v2i2.35>>

⁸ Abdul Halim, "Tanggung Jawab Penyedia Platform E-Commerce Dalam Melindungi Transaksi Jual Beli Melalui Platform E-Commerce," *Jurnal Notarius* 2, no. 1 (2023): 1–10. Melalui : <<https://doi.org/10.38035/jmpis.v5i4.2171>>

⁹ Ramdhani, Gilar. *E-Commerce No.1 Pilihan Pengguna Berdasarkan Riset Snapcart Prilaku Belanja Online Jelang Ramadhan 2023*, Melalui : <<https://www.liputan6.com/lifestyle/read/5237467/e-commerce-no1-pilihan-pengguna-berdasarkan-riset-snapcart-perilaku-belanja-online-jelang-ramadan-2023>> diakses 06 Juli 2024 Pukul 19.30 WIB.

barang tersebut secara langsung di tempat. Hal ini memberikan keleluasaan bagi pembeli untuk mengecek kualitas dan keadaan barang secara visual. Selain itu, jika ternyata barang yang dibeli tidak sesuai dengan harapan atau mengalami cacat, pembeli memiliki kemampuan untuk langsung melakukan komplain kepada penjual dan menuntut tanggung jawab, memfasilitasi resolusi masalah dengan cepat dan efektif.

Jual beli *online* tidak terlepas dari adanya situs *e-commerce* yang memberikan kemudahan dan keuntungan dalam melakukan jual beli online, terdapat banyak berbagai situs *e-commerce* yang tersebar di Indonesia seperti Tokopedia, Lazada, dan Shopee dan lain-lain.¹⁰ Dengan kemudahan untuk melakukan jual beli secara *online* telah mendorong para pelaku usaha untuk melakukan jual beli *online* guna berdagang, dengan harapan mencapai efisiensi dan produktivitas yang lebih tinggi.¹¹ Kecepatan dan kemudahan akses internet menjadi alasan utama di balik penggunaan media berdagang ini, menjanjikan keuntungan lebih besar sambil mengurangi biaya beriklan secara signifikan. Dalam suasana persaingan yang semakin ketat, jual beli *online* menawarkan kesempatan bagi pelaku usaha untuk menjangkau pasar yang lebih luas dan beragam, tanpa terbatas oleh batasan geografis atau waktu. Namun, di balik potensi keuntungan yang menjanjikan, penggunaan internet untuk berdagang juga membawa risiko kerugian yang signifikan.

Pemanfaatan teknologi internet tidak hanya terdapat kelebihan namun juga terdapat kekurangan. Kekurangan dalam transaksi online yaitu dapat mengakibatkan dampak negative pada konsumen, karena konsumen yang tidak bertemu langsung dengan pelaku usaha serta tidak saling mengenal dan hanya dilakukan atas dasar kepercayaan, yang memungkinkan konsumen dirugikan oleh pelaku usaha yang tidak jujur.

¹⁰ Adelia Marwa Ujung, Yunda Adisa, and Nurbaiti Nurbaiti, "Analisis Perbandingan Pengalaman Konsumen Terhadap Strategi Bisnis Dalam E-Commerce: Studi Kasus Shoppe, Lazada, Dan Tokopedia" *Journal of Informatics and Business* 01, no. 03 (2023): 118–23. Melalui <<https://doi.org/10.30640/jmcbus.v2i1.1921>>

¹¹ Nala Amalia et al., "Eksistensi Prinsip Ekonomi Mikro Islam Terhadap Keberlanjutan Usaha Mikro Di Era Digitalisasi," *Sharing: Journal of Islamic Economics, Management and Business* 2, no. 2 (2023): 142–56, Melalui : <<https://doi.org/10.31004/sharing.v2i2.23419>>

Meningkatnya kelemahan konsumen akibat teknologi yang semakin maju dalam hal pemasaran mengakibatkan konsumen bingung dalam menentukan pilihan. Sehingga memperlemah konsumen dan akhirnya pelaku usaha memanfaatkan kondisi dengan tidak wajar. Sehingga lahir Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen sebagai peraturan yang bertujuan untuk mengatur dan melindungi kepentingan konsumen atas barang dan/atau jasa yang ada di masyarakat. Terkait posisi antara konsumen dan pelaku usaha tidak seimbang sehingga masyarakat berharap betul dengan adanya UUPK yang bertujuan melindungi kepentingan konsumen berjalan dengan baik.

Dalam transaksi jual beli di *e-commerce*, pihak-pihak yang terlibat membentuk hubungan hukum melalui perjanjian, menimbulkan perikatan dan akibat hukum bagi masing-masing pihak. Perjanjian ini menetapkan hak dan kewajiban yang harus dipenuhi oleh setiap pihak sesuai isi perjanjian, dengan tujuan melaksanakan kewajiban, mencegah perselisihan, dan memberikan bantuan dalam penyelesaian konflik apabila terjadi.

Untuk memastikan keberlakuan perjanjian, syarat sah perjanjian menurut Pasal 1320 KUHPerdara harus terpenuhi, termasuk kesepakatan yang mengikat, kecakapan hukum, adanya suatu hal tertentu, dan dasar yang halal atau diperbolehkan menurut hukum. Unsur-unsur ini dapat diklasifikasikan menjadi syarat subjektif, terkait dengan kesepakatan dan kecakapan para pihak, serta syarat objektif, yang melibatkan suatu hal tertentu dan dasar yang halal atau diperbolehkan.¹² Dengan demikian, perjanjian dalam transaksi *e-commerce* tidak hanya menciptakan keterikatan hukum antara pihak-pihak, tetapi juga membentuk landasan untuk pelaksanaan, pencegahan konflik, dan penyelesaian sengketa.

Dalam konteks ini, Undang-Undang Perlindungan Konsumen memiliki peran sentral dalam memberikan perlindungan kepada konsumen di Indonesia.

¹² Syahriana Hannan et al., "Perlindungan Hukum Terhadap Pengguna Layanan Aplikasi Premium Yang Diperoleh Dari Pihak Ketiga," *Diponegoro Private Law Review* 10, no. 2 (2023): 198–222. Melalui : <<https://doi.org/10.1093/acref/9780197583104.001.0001>>

Definisi perlindungan konsumen, seperti yang tercantum dalam Ketentuan Umum Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, mencakup “segala upaya yang menjamin kepastian hukum untuk melindungi konsumen”.

Selanjutnya, Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK) No. 8 Tahun 1999 menjelaskan bahwa kepastian hukum adalah salah satu hak dasar yang harus dilindungi, terutama dalam konteks perdagangan elektronik. Dalam ranah *e-commerce*, pembahasan kepastian hukum melibatkan berbagai aspek yang kompleks. Hal ini termasuk menjamin keabsahan transaksi komersial menurut hukum perdata, keandalan data yang digunakan dalam transaksi daring, kerahasiaan dokumen kontrak, serta kewajiban perpajakan yang berlaku. Selain itu, pemilihan hukum yang berlaku dalam kontrak dan penyelesaian sengketa juga menjadi bagian integral dalam pembahasan kepastian hukum dalam *e-commerce*. Regulasi terkait keamanan *e-commerce* ditemukan dalam berbagai undang-undang, seperti Undang-Undang Nomor 11 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik 2008, serta Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2014 tentang Perdagangan.

Dalam jual beli *online* banyak di jumpai permasalahan yang menjadi salah satu utama risiko yang dihadapi konsumen yaitu sengketa konsumen. Masalah ini dapat mencakup perbedaan signifikan antara deskripsi barang dalam iklan dengan kondisi barang yang diterima, kecacatan produk, pengiriman barang yang salah secara keseluruhan atau bahkan tidak ada pertanggung jawaban pelaku usaha atas kerugian konsumen. Fakta kasus yang diambil dari YLKI Jakarta Selatan yang dimana konsumen melakukan jual beli *online* pada tanggal 15 Oktober 2023 disalah satu *e-commerce* www.tokopedia.com disalah satu seller kosmetik, konsumen memesan 2 (dua) buah barang kosmetik dengan seharga Rp. 669.770.-.

Setelah ada komunikasi dan sepakat antara konsumen dan penjual, konsumen melakukan pembayaran atas barang tersebut setelah melakukan pembayaran penjual menjanjikan barang dikirim tanggal 17 Oktober 2023, dan estimasi barang sampai pada tanggal 19 Oktober 2023, tetapi sampai tanggal

23 Oktober 2023 barang masih belum sampai. Konsumen melakukan pengaduan kepada penjual namun tidak ada respon dan pertanggung jawaban penjual terhadap konsumen.¹³ Hal ini menunjukkan bahwa meskipun berbelanja secara *online* menawarkan kenyamanan dan kemudahan memiliki dampak negatif terhadap konsumen yang mengakibatkan kerugian, oleh karena itu pendekatan yang komprehensif dan tegas dalam melindungi konsumen dalam transaksi daring sangat penting untuk meminimalkan risiko kerugian yang dapat timbul akibat kurangnya kontrol langsung atas barang yang dibeli.¹⁴

Memberikan hak kepada konsumen untuk menuntut ganti rugi jika barang atau jasa tidak sesuai dengan kontrak menjadi penting dalam upaya memperkuat perlindungan konsumen dalam transaksi daring. Di samping itu, sanksi yang tegas terhadap pelaku usaha yang curang dan tidak bertanggung jawab merupakan langkah penting untuk memastikan transparansi dalam berbisnis online. Upaya perlindungan konsumen yang kuat diharapkan dapat meningkatkan kepercayaan konsumen dalam berbelanja secara daring dan pada gilirannya memacu pertumbuhan transaksi *e-commerce*. Dengan menegakkan standar yang jelas dan memberikan jaminan keamanan bagi konsumen, diharapkan bahwa *e-commerce* dapat terus berkembang sebagai salah satu sektor ekonomi yang vital dan dapat dipercaya.

Meskipun regulasi dan upaya perlindungan konsumen telah diterapkan, tantangan dalam menghadapi risiko dan kerugian dalam transaksi daring tetap ada. Kebebasan informasi di dunia maya serta kompleksitas transaksi secara elektronik dapat menyulitkan konsumen dalam memastikan keabsahan dan kualitas barang atau jasa yang mereka beli. Oleh karena itu, selain regulasi yang kuat, penting bagi konsumen untuk meningkatkan literasi digital mereka dan melakukan penelitian yang cermat sebelum melakukan transaksi daring untuk mengurangi risiko kerugian yang mungkin timbul.

¹³ Data Pengaduan Konsumen Dalam Transaksi Jual Beli Online Di Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia (YLKI) Jakarta Selatan. 2024.

¹⁴ Edmon Makarim, *Pengantar Hukum Telematika : Suatu Kompilasi Kajian* (Jakarta: RajaGrafindo Persada, 2005) hlm. 53.

Berdasarkan data yang diperoleh dari wawancara penulis dengan pengurus Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia (YLKI), bahwa pada tahun 2022 sampai dengan tahun 2023 pengaduan konsumen mengenai sengketa konsumen dalam jual beli melalui *online*, berdasarkan data yang diperoleh sebagai berikut :

Tabel 1 : Data jumlah keluhan konsumen dalam jual beli online di Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia (YLKI) Jakarta Selatan Pada Tahun 2022

No	Keluhan Konsumen	Jumlah
1	Refund	32% (Tiga puluh dua persen)
2	Barang tidak sesuai	20% (Dua puluh persen)
3	Pembatalan sepihak	8% (Delapan persen)
4	Barang tidak sampai	7% (Tujuh persen)
5	Indikasi penipuan	6% (Enam persen)
6	Barang tidak dikirim	4% (Empat persen)
7	Cacat produk	4% (Empat persen)
8	Informasi tidak sesuai	4% (Empat persen)
9	Penipuan	3% (Tiga persen)
10	Sistem	3% (Tiga persen)
11	Administrasi pembayaran	1% (Satu persen)
12	Pembobolan	1% (Satu persen)
13	Pembekuan sementara	1% (Satu persen)
14	Saldo tidak masuk	1% (Satu persen)
15	Tagihan ganda	1% (Satu persen)

Sumber : Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia (YLKI)

Tabel 1 : Data jumlah keluhan konsumen dalam jual beli online di Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia (YLKI) Jakarta Selatan Pada Tahun 2023

No	Keluhan Konsumen	Jumlah
----	------------------	--------

1	Refund	23,40% (Dua puluh tiga koma empat puluh persen)
2	Penipuan atau pembobolan	14,10% (Empat belas koma sepuluh persen)
3	Barang tidak dikirim	5,50% (Lima koma lima puluh persen)
4	Barang tidak sampai	3,90% (Tiga koma sembilan puluh persen)
5	Pengiriman	4,70% (Empat koma tujuh puluh persen)
6	Barang hilang	0,80% (Nol koma delapan puluh persen)
7	Informasi tidak sesuai	3,10% (Tiga koma sepuluh persen)
8	Aplikasi error	1,60% (Satu koma enam puluh persen)

Sumber : Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia (YLKI)

Tabel 3 : Data jumlah keluhan konsumen dalam jual beli online di Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia (YLKI) Jakarta Selatan Pada Bulan Januari sampai Oktober Tahun 2024

No	Keluhan Konsumen	Jumlah
1	Refund	10,5% (Sepuluh koma lima persen)
2	Barang tidak sampai	5,2% (Lima koma dua persen)
3	Sistem transaksi	3,2% (Tiga koma dua persen)
4	Barang tidak sesuai	2,2% (Dua koma dua persen)
5	Pembajakan account	1,5% (Satu koma lima persen)
6	Barang telat sampai	1,5% (Satu koma lima persen)
7	Kualitas	1,3% (Satu koma tiga persen)

8	Pembatalan sepihak	1,0% (Satu koma nol persen)
---	--------------------	-----------------------------

Sumber : Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia (YLKI)

Berdasarkan data yang disajikan oleh Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia (YLKI) terdapat jumlah pengaduan konsumen terkait sengketa konsumen dalam transaksi jual beli *online*. Dalam data menunjukkan bahwa jumlah keluhan konsumen dari tahun 2022 sampai 2024 bulan Januari sampai Oktober selalu terjadi dalam permasalahan transaksi jual beli online yang permasalahan tersebut merugikan sebelah pihak yaitu konsumen. Dalam konteks inilah penulis merasa perlu mengkaji lebih jauh mengenai mengapa pembeli dirasa perlu mendapat perlindungan hukum karena di dalam transaksi *e-commerce* masih marak terjadi hal-hal yang merugikan pembeli seperti tidak mendapatkan ganti rugi sebagai bentuk tanggung jawab pelaku usaha atas perbuatannya yang berakibat tidak terpenuhinya hak-hak konsumen.

Berdasarkan permasalahan tersebut, maka penulis tertarik untuk mengangkat judul **PELAKSANAAN PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN OLEH YAYASAN LEMBAGA KONSUMEN INDONESIA (YLKI) JAKARTA SELATAN ATAS SENGKETA KONSUMEN DALAM JUAL BELI ONLINE**

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang diuraikan diatas, maka penulis merumuskan beberapa masalah-masalah pokok, yaitu sebagai berikut:

1. Bagaimana pelaksanaan perlindungan hukum terhadap konsumen oleh Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia (YLKI) Jakarta Selatan atas sengketa konsumen dalam jual beli *online*?
2. Bagaimana kendala-kendala hukum yang dihadapi oleh Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia (YLKI) Jakarta Selatan dalam pelaksanaan perlindungan hukum terhadap konsumen atas sengketa konsumen dalam jual beli *online*?
3. Bagaimana upaya-upaya hukum yang dihadapi oleh Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia (YLKI) Jakarta Selatan dalam mengatasi kendala

pelaksanaan perlindungan hukum terhadap konsumen atas sengketa konsumen dalam jual beli *online*?

C. Tujuan Penelitian

Sesuai dengan rumusan masalah yang diteliti, maka tujuan penelitian sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui pelaksanaan perlindungan hukum terhadap konsumen oleh Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia (YLKI) Jakarta Selatan atas sengketa konsumen dalam jual beli *online*.
2. Untuk mengetahui kendala-kendala hukum yang dihadapi oleh Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia (YLKI) Jakarta Selatan dalam pelaksanaan perlindungan hukum terhadap konsumen atas sengketa konsumen dalam jual beli *online*.
3. Untuk mengetahui bagaimana upaya-upaya hukum yang dihadapi oleh Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia (YLKI) Jakarta Selatan dalam pelaksanaan perlindungan hukum terhadap konsumen atas sengketa konsumen dalam jual beli *online*.

D. Manfaat Penelitian

Dengan adanya penelitian ini, peneliti berharap banyak manfaat yang dapat diperoleh. Berbagai manfaat itu antara lain baik dari segi teoritis maupun praktik yang dapat di teraktualisasikan sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

Dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran bagi perkembangan ilmu pengetahuan hukum pada umumnya dan juga dapat menambah wawasan serta pengetahuan bagi pengembang ilmu hukum pada umumnya, khususnya Hukum Perdata terutama terkait perlindungan hukum terhadap konsumen oleh Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia (YLKI) Jakarta Selatan atas sengketa konsumen dalam jual beli *online*.

2. Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi semua pihak yang berkaitan dengan penelitian ini yaitu perlindungan hukum terhadap konsumen oleh Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia (YLKI) Jakarta Selatan atas sengketa konsumen dalam jual beli *online*. Diharapkan juga agar dapat memberikan masukan kepada para praktisi jual beli *online* dan konsumen serta pelaku usaha agar transaksi jual beli *online* berjalan sesuai dengan aturan yang berlaku.

E. Kerangka Pemikiran

Untuk mengenallisis permasalahan yang terkait dengan jual beli *online* diperlukan teori sebagai “pisau analisis”. Pisau analisis adalah alat atau perangkat yang digunakan untuk menganalisis objek penelitian pada tema/fokus permasalahan tertentu.¹⁵ Pada penelitian ini penulis akan mengemukakan teori sebagai dasar analisis yang memungkinkan pertanyaan dalam indenfikasi masalah dapat diajukan dan jawaban tentative dapat diberikan. Sedangkan teori yang digunakan teori yang digunakan adalah teori kepastian hukum dan teori perlindungan hukum, adapun penelitian ini didasarkan pada Pasal 28D Ayat (1) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 IV yaitu bahwa:¹⁶

“Setiap orang berhak atas pengakuan, jaminan, perlindungan, dan kepastian hukum yang adil serta perlakuan yang sama dihadapan hukum.”

1. Teori kepastian hukum

Terhadap kepastian hukum tentu Indonesia adalah negara hukum, karena hal ini jelas didalam hal ini tercemin dalam Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 pada Pasal 1 Ayat (3) menyatakan dengan tegas bahwa “Negara Indonesia adalah Negara Hukum”. Sehingga Indonesia seagai negara hukum maka seluruh aspek-aspek yang terkandung didalamnya

¹⁵ Dwi Budi Harto, Timbul Haryono, and Wagiono Sunarto, “Memosisikan Bahasa Rupa Vt Sebagai ‘Pisau Analisis’ Dan ‘Konsep Berkarya’ Dalam Bidang Seni Rupa Dan Desain, Di Era Disrupsi,” in *Prosiding SENDI U 2018*, 2018.

¹⁶ Lihat Pasal 28D Ayat 1 Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Amandemen ke IV.

seperti dalam hal bidang kemasyarakatan, kebangsaan, dan kenegaraan termasuk pemerintah harus senantiasa berdasarkan atas hukum.

Kepastian merupakan ciri yang tidak dapat dipisahkan dari hukum, terutama untuk norma hukum tertulis. Hukum tanpa nilai kepastian akan kehilangan makna karena tidak dapat lagi digunakan sebagai pedoman perilaku bagi setiap orang. Kepastian sendiri disebut sebagai salah satu tujuan dari hukum. Apabila dilihat secara historis, perbincangan mengenai kepastian hukum merupakan perbincangan yang telah muncul semenjak adanya gagasan pemisahan kekuasaan.¹⁷

Kepastian hukum merupakan salah satu dari tujuan hukum dan dapat dikatakan bahwa kepastian hukum merupakan bagian dari upaya untuk dapat mewujudkan keadilan. Kepastian hukum sendiri memiliki bentuk nyata yaitu pelaksanaan maupun penegakan hukum terhadap suatu Tindakan yang tidak memandang siapa individu yang melakukan. Melalui kepastian hukum, setiap orang mampu memperkirakan apa yang akan ia alami apabila ia melakukan suatu Tindakan hukum tertentu.

Kepastian hukum pun diperlukan guna mewujudkan prinsip-prinsip dari persamaan dihadapan hukum tanpa adanya diskriminasi. Dari kata kepastian, memiliki makna yang erat dengan asas kebenaran. Artinya, kata kepastian dalam kepastian hukum merupakan suatu hal yang secara ketat disilogismeka dengan cara legal formal.

Dengan kepastian hukum, maka akan menjamin seseorang dapat melakukan suatu perilaku yang sesuai dengan ketentuan dalam hukum yang berlaku dan begitu pula sebaliknya. Tanpa adanya kepastian hukum, maka seseorang individu tidak dapat memiliki suatu ketentuan baku untuk menjalankan suatu perilaku. Sejalan dengan tujuan tersebut, Gustav Radbruch

¹⁷ R. Tony Prayogo, "Penerapan Asas Kepastian Hukum Dalam Peraturan Mahkamah Agung Nomor 1 Tahun 2011 Tentang Hak Uji Materiil Dan Dalam Peraturan Mahkamah Konstitusi Nomor 06/Pmk/2005 Tentang Pedoman Beracara Dalam Pengujian Undang-Undang," *Jurnal Legislasi Indonesia* 13, no. 2 (2016): 191–202. Melalui : <<https://doi.org/10.14710/crepido.1.1.13-22.>>

pun menjelaskan bahwa kepastian hukum merupakan salah satu tujuan dari hukum itu sendiri¹⁸.

Gustav Radbruch menjelaskan, bahwa dalam teori kepastian hukum yang ia kemukakan ada empat hal mendasar yang memiliki hubungan erat dengan makna dari kepastian hukum itu sendiri, yaitu sebagai berikut.¹⁹

- a. Hukum merupakan hal positif yang memiliki arti bahwa hukum positif ialah perundang-undangan.
- b. Hukum didasarkan pada sebuah fakta, artinya hukum itu dibuat berdasarkan pada kenyataan.
- c. Fakta yang termasuk atau tercantum dalam hukum harus dirumuskan dengan cara yang jelas, sehingga akan menghindari kekeliruan dalam hal pemaknaan atau penafsiran serta dapat mudah dilaksanakan.
- d. Hukum yang positif tidak boleh mudah diubah.

Pendapat Gustav Radbruch mengenai kepastian hukum tersebut, didasarkan pada pandangan mengenai kepastian hukum yang berarti adalah kepastian hukum itu sendiri. Gustav Radbruch mengemukakan, bahwa kepastian hukum adalah salah satu produk dari hukum atau lebih khususnya lagi merupakan produk dari perundang-undangan.²⁰

Menurut Jan Michiel Otto, kepastian hukum yang sesungguhnya memang lebih berdimensi yuridis namun Otto ingin memberikan Batasan kepastian hukum yang lebih jauh, untuk itu ia mencoba mendefinisikan kepastian hukum sebagai kemungkinan dalam situasi tertentu antara lain²¹:

1. Tersedia aturan-aturan yang jelas (jernih), konsiste dan mudah diperoleh (*accessible*), diterbitkan oleh dan diakui karena (kekuasaan) negara.

¹⁸ Satjipto Rahardjo, *Ilmu Hukum*. (Bandung: PT Citra Aditya Bakti, 2014) hlm. 31.

¹⁹ R. Tony Prayogo, "Penerapan Asas Kepastian Hukum Dalam Peraturan Mahkamah Agung Nomor 1 Tahun 2011 Tentang Hak Uji Materiil Dan Dalam Peraturan Mahkamah Konstitusi Nomor 06/Pmk/2005 Tentang Pedoman Beracara Dalam Pengujian Undang-Undang," *Jurnal Legislasi Indonesia* 13, no. 2 (2016): 191–202. Melalui : <<https://doi.org/10.14710/crepido.1.1.13-22>>

²⁰ Zulfahmi Nur, "Keadilan Dan Kepastian Hukum (Refleksi Kajian Filsafat Hukum Dalam Pemikiran Hukum Imam Syâtibi)," *Misykat Al-Anwar Jurnal Kajian Islam Dan Masyarakat* 6, no. 2 (2023): 247, Melalui : <<https://doi.org/10.24853/ma.6.2.247-272>>

²¹ Jan Michiel Otto, *Moralitas Profesi Hukum Satu Tawaran Kerangka Berfikir* (Bandung: PT. Revika Aditama, 2006) hlm. 87.

2. Instansi penguasa (permintaan) menerapkan aturan hukum tersebut secara konsisten dan juga tunduk dan taat kepadanya.
3. Warga secara prinsipil menyesuaikan perilaku mereka terhadap aturan tersebut.
4. Hakim-hakim (peradilan) yang mandiri dan tidak berpihak, menerapkan aturan-aturan hukum tersebut secara konsisten sewaktu mereka menyelesaikan sengketa hukum.
5. Keputusan peradilan secara konkrit dilaksanakan.

Kepastian hukum dalam jual beli *online* dapat dijamin melalui beberapa hal, seperti Pasal 3 Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik yang menyebutkan bahwa :²²

“Asas kepastian hukum berarti landasan hukum bagi pemanfaatan teknologi elektronik serta segala sesuatu yang mendukung penyelenggaraannya yang mendapatkan pengakuan hukum di dalam dan diluar pengadilan”

Pada prinsipnya, dalam kepastian hukum, perlindungan hukum penggunaan teknologi informasi dan komunikasi dalam transaksi jual beli *online* menurut Pasal 1 Ayat (2) Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik yang berbunyi sebagai berikut :²³

“Transaksi elektronik adalah perbuatan hukum yang dilakukan dengan menggunakan komputer, jaringan komputer, dan media elektronik lainnya”.

Terjadi sah nya jual beli *online* tidak jauh beda dengan jual beli konvensional, sah nya jual beli secara tegas di atur dalam pasal 1458 KUHPerdara yang berbunyi sebagai berikut :²⁴

“Jual beli itu dianggap telah terjadi antara kedua belah pihak, seketika setelah orang itu mencapai kata sepakat tentang kebendaan tersebut dengan harganya, meskipun kebendaan belum diserahkan dan harga belum dibayar.”

²² Lihat Pasal 3 Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik.

²³ Lihat Pasal 1 Ayat (2) Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik.

²⁴ Lihat Pasal 1458 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata.

Adapun transaksi jual beli *online* memiliki karakteristik antara lain sebagai berikut :

- a. Terjadinya transaksi antara dua belah pihak;
- b. Adanya pertukaran barang, jasa, atau informasi, dan
- c. Internet merupakan medium utama dalam proses atau mekanisme perdagangan tersebut.

Keabsahan dari perjanjian jual beli Online dalam Kitab Undang-Undang Hukum Perdata itu sah. Berdasarkan asas kebebasan berkontrak sebagaimana yang telah diatur dalam pasal 1338 Kitab Undang-undang Hukum Perdata tentang kebebasan berkontrak. Yang berbunyi bahwa :²⁵

1. Semua perjanjian yang dibuat secara sah berlaku sebagai undang-undang bagi mereka yang membuatnya.
2. Suatu perjanjian tidak dapat ditarik kembali selain dengan sepakat kedua belah pihak, atau karena alasan-alasan yang oleh undang-undang dinyatakan cukup untuk itu.
3. Suatu perjanjian harus dilaksanakan dengan baik.

Menurut Pasal 1338 ayat (1) Kitab Undang-undang Hukum Perdata, yang berbunyi bahwa “suatu perjanjian yang dibuat secara sah berlaku sebagai Undang-undang bagi mereka yang membuatnya”. Ketentuan tersebut mengandung asas kebebasan berkontrak maksudnya bahwa setiap orang bebas untuk menentukan bentuk, macam, dan isi perjanjian dengan siapapun asalkan tidak bertentangan dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku, tidak melanggar ketertiban umum dan kesusilaan. Pada Pasal 1338 Ayat (2) KUHPerdata yang merupakan kelanjutan dari Ayat (1) dinyatakan bahwa perjanjian yang dibuat tidak dapat ditarik kembali secara sepihak, melainkan harus dengan kesepakatan kedua belah pihak .

Sedangkan syarat sah perjanjian elektronik secara tegas diatur dalam Pasal 47 Ayat (2) Peraturan Pemerintah Nomor 82 Tahun 2012 tentang Penyelenggara Sistem dan Transaksi Elektronik yang berbunyi sebagai berikut :²⁶

²⁵ Lihat Pasal 1338 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata.

²⁶ Lihat Pasal 47 Ayat (2) Peraturan Pemerintah Nomor 82 Tahun 2012 tentang Penyelenggara Sistem dan Transaksi Elektronik.

1. Terdapat kesepakatan antara pihak.
2. Dilakukan oleh subjek hukum yang cakap atau yang berwenang mewakili sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
3. Terdapat hal tertentu.
4. Objek transaksi tidak boleh bertentangan dengan peraturan perundang-undangan, kesusolaan, dan ketertiban umum.

Wujud dari hukum jual beli adalah rangkaian hak-hak dan kewajiban-kewajiban dari para pihak, yang saling berjanji, yaitu penjual dan pembeli. Biasanya sebelum mencapai kesepakatan, di dahului dengan tawar menawar, yang berfungsi sebagai penentu sejak kapan terjadi persetujuan tetap. Sejak terjadinya persetujuan tetap, maka perjanjian jual beli tersebut baru dinyatakan sah dan mengikat sehingga wajib di dilaksanakan oleh penjual dan pembeli. Jual beli merupakan perjanjian yang paling banyak diadakan dalam kehidupan masyarakat. Tujuan utama dari jual beli ialah memindahkan hak milik atas suatu barang dari seseorang tertentu kepada orang lain.²⁷

Melakukan perjanjian kesepakatan adalah hal yang penting. Perjanjian dimana diantara kedua belah pihak telah tercapai kesesuaian kehendak untuk mengadakan perikatan. Kata sepakat dianggap tercapai pada saat pihak yang menawarkan mengetahui bahwa pihak lainnya telah menerima penawarannya, setidaknya dianggap patut telah dapat mengetahui telah diterimanya penawaran. Hampir sama pada perjanjian jual beli pada umumnya, perjanjian jual beli melalui Online tersebut terdiri dari penawaran dan penerimaan, sebab suatu kesepakatan selalu diawali dengan adanya penawaran oleh salah satu pihak dan penerimaan oleh pihak lain.

Unsur esensial dari perjanjian jual beli adalah barang dan harga. Harga haruslah diartikan sebagai sejumlah uang yang digunakan (diakui) sebagai alat pembayaran yang sah sebab apabila tidak demikian, maka tidak ada perjanjian jual beli melainkan yang ada adalah perjanjian tukar menukar.²⁸

Perjanjian jual beli saja tidak lantas menyebabkan beralihnya hak milik atas barang dari tangan penjual ke tangan pembeli sebelum dilakukan

²⁷ Janus Sidabalok. hlm 174

²⁸ Handri Raharjo, Hukum Perjanjian di Indonesia, Pustaka Yustisia, Jakarta, 2009, hlm. 21.

penyerahan (Levering). Pada hakekatnya perjanjian jual beli itu dilakukan dalam 2 (dua) tahap yaitu tahap kesepakatan kedua belah pihak mengenai barang dan harga yang ditandai dengan kata sepakat (jual beli) dan yang kedua, tahap penyerahan (Levering) benda yang menjadi obyek perjanjian, dengan tujuan untuk mengalihkan hak milik dari benda tersebut. Dalam pelaksanaan jual beli melalui media internet atau *online* terdiri dari empat proses yaitu penawaran, penerimaan, pembayaran, dan pengiriman.

2. Teori Perlindungan Hukum

Didalam perlindungan konsumen terdapat dua teori perlindungan hukum yaitu perlindungan hukum repressif dan perlindungan hukum preventif. Perlindungan hukum repressif yaitu perlindungan hukum yang dilakukan dengan cara menerapkan sanksi terhadap pelaku agar dapat menegakan hukum sebenarnya yang biasanya dilakukan dipengadilan. Perlindungan hukum preventif adalah perlindungan hukum yang bertujuan untuk mencegah terjadi suatunya sengketa.²⁹

Menurut Hetty Hasanah Perlindungan hukum merupakan segala upaya yang dapat menjamin adanya kepastian hukum, sehingga dapat memberikan perlindungan hukum kepada pihak-pihak yang bersangkutan atau yang melakukan Tindakan hukum.³⁰

Mengingat bahwa negara Indonesia merupakan negara hukum, yang mana pernyataan negara hukum ini tertuang dalam Konstitusi Negara Republik Indonesia Pasal 1 Ayat (3) Undang-Undang Dasar Republik Indonesia Tahun 1945 Amandemen ke IV, oleh karena itu sudah semestinya hukum pemegang kedudukan yang penting untuk mengontrol seluruh aspek pola hidup manusia dalam bermasyarakat.

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen Pasal 1 Angka 1 menyatakan bahwa sebagai berikut:

²⁹ Ibid. hlm. 322.

³⁰ Hetty Hasanah, "Perlindungan Konsumen Dalam Perjanjian Pembiayaan Konsumen Atas Kendaraan Bermotor Dengan Fidusia," *Jurnal Unikom*, 3. No. 2, (2015): 13-22. Melalui : <https://doi.org/10.31933/fpt63m70.>>

“Perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen”

Dapat diartikan perlindungan konsumen merupakan perangkat hukum yang diciptakan oleh lembaga pemerintah untuk memberikan perlindungan hukum dan jaminan kepastian hukum bagi para konsumen dari berbagai sengketa ataupun permasalahan karena merasa dirugikan oleh para pelaku usaha. Perlindungan konsumen mempunyai cakupan yang luas, meliputi perlindungan konsumen mempunyai cakupan yang luas, meliputi perlindungan konsumen terhadap barang dan jasa, yang berawal dari tahap kegiatan mendapatkan barang dan jasa sehingga sampai akibat-akibat dari pemakaian barang dan jasa.

Hubungan antar konsumen dan pelaku usaha merupakan hubungan yang terus menerus yang berkesinambungan. Hubungan tersebut terjadi karena keduanya saling menghendaki dan mempunyai tingkat ketergantungan yang tinggi. Kegiatan usaha pelaku usaha tidak berkembang tanpa ada konsumen dan kebutuhan konsumen tidak terpenuhi jika tidak ada kegiatan usaha dari pelaku usaha. Konsep kunci hubungan antara pelaku usaha dan konsumen adalah bahwa konsumen dan pelaku usaha saling membutuhkan.

Rendahnya kesadaran dan pengetahuan konsumen atas hak-hak yang seharusnya didaptkannya dimanfaatkan oleh pelaku usaha sebagai lahan transaksi yang tidak beritikad baik serta melupakan kewajiban dan tanggung jawabnya. Hal tersebut membuat hubungan antara konsumen dan pelaku usaha sering menimbulkan permasalahan. Permasalahan yang terjadi antara konsumen dan pelaku usaha menempatkan konsumen pada posisi yang lemah, oleh karena itu adanya aturan mengenai kewajiban terhadap konsumen dan pelaku usaha.

Mengacu pada Pasal 5 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang menyebutkan kewajiban konsumen yaitu sebagai berikut :

1. Membaca atau mengikuti petunjuk informasi dan prosedur pemakaian atau pemanfaatan barang dan jasa demi keamanan dan keselamatan.
2. Beritikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang dan jasa.

3. Membayar sesuai dengan nilai tukar yang disepakati.
4. Mengikuti upaya penyelesaian hukum sengketa perlindungan konsumen secara patut.

Sedangkan kewajiban konsumen diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen Pasal 6 menyebutkan kewajiban pelaku usaha yaitu sebagai berikut :³¹

- a. Beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya.
- b. Memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang atau jasa serta memberikan penjelasan penggunaan, perbaikan dan pemeliharaan.
- c. Memperlakukan dan melayani konsumen secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif.
- d. Menjamin mutu barang atau jasa yang diproduksi dan diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu barang atau jasa yang berlaku.
- e. Memberi kesempatan kepada konsumen untuk menguji dan mencoba barang atau jasa tertentu serta memberi jaminan atau garansi atas barang dan jasa yang diperdagangkan.
- f. Memberikan kompensasi, ganti rugi dan penggantian apabila barang atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan konsumen tidak sesuai dengan perjanjian

Undang-Undang Perlindungan Konsumen lebih menekankan kepada pelaku usaha untuk menjalankan usahanya harus didasari dengan itikad baik. Itikad baik tersebut harus dilaksanakan pada awal usaha atau perencanaan usaha sampai ke pihak konsumen. Hal ini agar terhindar dari kemungkinan terjadinya kerugian yang dialami oleh pihak konsumen dan pelaku usaha.

Ketentuan dalam peraturan ini artinya hukum itu harus memberikan perlindungan terhadap semua pihak sesuai dengan status hukumnya karena setiap orang memiliki kedudukan yang sama dihadapan hukum. Hukum juga memiliki kepentingan yang berguna untuk mengurus hak dan kepentingan manusia, sehingga hukum memiliki otoritas tertinggi untuk menentukan kepentingan manusia yang perlu diatur dan dilindungi.³²

³¹ Lihat Pasal 6 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

³² Dwi Armeilia, "Perlindungan Hukum Dan Hak Memperoleh Keselamatan Kerja Bagi Tenaga Kesehatan Akibat Pandemi Covid-19," *Al-Adl : Jurnal Hukum* 13, no. 2 (2021): 303, Melalui : <<https://doi.org/10.31602/al-adl.v12i1.4480>>

Dalam hal ini maka perlindungan terhadap konsumen sangat diperlukan untuk melindungi konsumen dari perilaku yang sewenang-wenang terutama dari pihak pelaku usaha. Dengan adanya peraturan hukum tersebut menjadi payung hukum dalam melindungi konsumen dan sebagai pegangan hukum Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia (YLKI) Jakarta Selatan untuk memberikan nasihat dan membantu konsumen untuk mendapatkan hak dan kewajibannya.

F. Penelitian

Tabel 3 : Pelaksanaan Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Oleh Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia (YLKI) Jakarta Selatan Atas Sengketa Konsumen Dalam Jual Beli Online

Penelitian Terdahulu

No	Penulis	Judul Peneliti	Persamaan	Perbedaan
1	Mia Puteri Deviana (Fakultas Syariah dan Hukum, Universitas Islam Negeri Sunan Gunung Djati Bandung) Tahun 2019. ³³	Pelaksanaan Pengaduan Ingkar Kewajiban (Wanprestasi) Dalam Perjanjiaan Jual Beli <i>Online</i> Kepada Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia Di	Sama-sama meneliti tentang permasalahan dalam jual beli <i>online</i> .	Skripsi yang ditulis oleh Mia Puteri Deviana mengenai pelaksanaan pengaduan terhadap Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia (YLKI) sedangkan pada penelitian ini

³³ Mia Puteri Deviana, "Pelaksanaan Pengaduan Ingkar Kewajiban (Wanprestasi) Dalam Perjanjian Jual Beli Online Kepada Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia Di Hubungkan Dengan Pasal 1243 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata: Studi Kasus Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia" (Universitas Islam Negeri Sunan Gunung Djati Bandung., 2019), Melalui : <<https://digilib.uinsgd.ac.id/26719/>>

		<p>Hubungkan Dengan Pasal 1243 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (Studi Kasus Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia (YLKI))</p>		<p>mengenai pelaksanaan perlindungan hukum terhadap konsumen oleh Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia (YLKI) atas sengketa konsumen dalam jual beli <i>online</i>.</p>
2	<p>Va Marpaung (Universitas Jambi) Tahun 2023.³⁴</p>	<p>Pelaksanaan Mediasi Dalam Penyelesaian Sengketa Konsumen Di Yayasan Lembaga Konsumenn Indonesia Kota Jambi</p>	<p>Sama-sama meneliti terkait Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia.</p>	<p>Skripsi yang ditulis oleh Va Marpaung mengenai pelaksanaan mediasi dalam menyelesaikan sengketa konsumen di YLKI, sedangkan pada penelitian ini mengenai pelaksanaan perlindungan</p>

³⁴ Viona Amanda, "Pelaksanaan Mediasi Dalam Penyelesaian Sengketa Konsumen Di Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia Kota Jambi" (Universitas Jambi, 2023), Melalui : <<https://repository.unja.ac.id/55946/>>

				hukum terhadap konsumen oleh YLKI atas sengketa konsumen dalam jual beli.
3	Fauziah S. Tuna (Universitas Negeri Gorontalo) Tahun 2023. ³⁵	Peran YLKI Dalam Menjamin Hak Konsumen Atas Rasa Nyaman Dan Keselamatan (Studi Kasus Penarikan Paksa Kendaraan Bermotor Yang Dilakukan Pihak Leasing Di Kota Gorontalo)	Sama-sama meneliti terkait peran Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia (YLKI).	Skripsi yang ditulis Fauziah S. Tuna meneliti peran YLKI dalam menjamin hak konsumen atas rasa aman, nyaman dan keselamatan terkait penarikan paksa kendaraan yang dilakukan oleh leasing, sedangkan penelitian ini meneliti pelaksanaan perlindungan hukum terhadap konsumen YLKI atas sengketa

³⁵ Fauziah S. Tuna, "Peran YLKI Dalam Menjamin Hak Konsumen Atas Rasa Nyaman Dan Keselamatan (Studi Kasus Penarikan Paksa Kendaraan Bermotor Yang Dilakukan Pihak Leasing Di Kota Gorontalo)" (Universitas Negeri Gorontalo, 2023).

				konsumen dalam jual beli <i>online</i> .
--	--	--	--	--

Sumber : Diolah Peneliti

G. Langkah – Langkah Penelitian

Penelitian merupakan suatu kegiatan ilmiah yang didasarkan pada metode, sistematika, dan pemikiran yang konsisten, yang bertujuan untuk mempelajari satu atau beberapa gejala hukum tertentu, dengan jalan menganalisa.³⁶ Metode penelitian merupakan hal yang penting dalam upaya mencapai tujuan tertentu dalam penulisan skripsi. Hal ini agar terhindar dari satu penilaian bahwa penulisan skripsi dibuat tanpa data yang valid. Oleh karena itu diperlukan pendekatan dengan menggunakan metode tertentu yang bersifat ilmiah. Metode penelitian yang digunakan penulis dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Metode Penelitian

Metode penelitian yang penulis gunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif analitis, yakni menggambarkan hukum positif yang berlaku terkait dengan permasalahan yang sedang diteliti. Dalam penelitian ini, fakta-fakta dianalisis untuk memperoleh gambaran secara menyeluruh, factual dan sistematis mengenai perlindungan hukum terhadap konsumen oleh Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia (YLKI) Jakarta Selatan atas sengketa konsumen dalam jual beli *online*.

2. Pendekatan

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan *yuridis empiris*. Menurut Ronny Hanitijo Soemitro pendekatan yuridis empiris adalah pendekatan kepustakaan yang berpedoman pada peraturan-peraturan, buku-buku. Dalam penelitian ini bertujuan mendeskripsikan atau menggambarkan keadaan atau fenomena yang terjadi, dan beroentasi untuk dipahami, menggali dan hubungan

³⁶ Soerjono Soekanto, *Pengantar Penelitian Hukum* (Jakarta: UI Press, 1986) hlm. 80.

dengan orang yang biasa dalam situasi tertentu.³⁷ Dalam hal ini penulis akan mengumpulkan, mengklarifikasi, menganalisa data dan kemudian melaporkan hasil penelitian dilapangan mengenai perlindungan hukum terhadap konsumen oleh Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia (YLKI) Jakarta Selatan atas sengketa konsumen dalam jual beli *online*.

3. Sumber Data dan Jenis Data

a. Sumber data

Berdasarkan data yang telah ditentukan, maka sumber data dalam penelitian ini yaitu sebagai berikut:

1) Sumber data primer

Data primer merupakan bahan hukum yang langsung diberikan oleh informan mengenai fokus penelitian selama berada dilokasi penelitian. Sumber pertama yang diperoleh melalui prosedur dan teknik pengambilan data berupa wawancara langsung dari Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia (YLKI) Jakarta Selatan dan Anggota Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Kota Bandung. Dan beberapa peraturan perundang-undangan yang terkait, meliputi :

- a. Undang Undang Dasar Republik Indonesia Amandemen ke-IV.
- b. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.
- c. Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik.
- d. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik.
- e. Kitab Undang-Undang Hukum Perdata.

³⁷ Iskandar, *Metode Penelitian Dan Sosial (Kuantitatif Dan Kualitatif)* (Jakarta: Gaung Persada Press, 2008) hlm. 111.

- f. Peraturan Pemerintah Nomor 82 Tahun 2012 Tentang Penyelenggara Sistem dan Transaksi Elektronik.

2) Sumber data sekunder

Data sekunder merupakan bahan hukum yang dikumpulkan dari pihak lain, tidak langsung diperoleh oleh peneliti dari subjek penelitian.³⁸ bahan hukum sekunder yang mendukung dan memperkuat bahan hukum primer dan memberikan penjelasan mengenai hukum primer yang ada, sehingga bahan hukum sekunder yang digunakan untuk menyesuaikan dengan bahan hukum primer ialah bahan hukum yang diperoleh dari buku-buku atau literatur-literatur yang berkaitan dengan jual beli *online*.

Maka dalam penelitian ini yang menjadi bahan hukum sekunder terdiri dari sebagai berikut :

- a. Penjelasan dari peraturan perundang-undangan yang digunakan sebagai bahan hukum primer.
- b. Buku-buku literatur bacaan yang menjelaskan mengenai jual beli *online*.
- c. Hasil penelitian.
- d. Data-data dari Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia (YLKI) Jakarta Selatan.

3) Sumber data tersier

Sumber data tersier adalah data penunjang terhadap data primer dan sekunder. Data ini diambil dari kamus hukum, jurnal, internet, artikel yang berhubungan dengan masalah penelitian.

b. Jenis data

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini bersifat kualitatif. Data kualitatif yaitu memaparkan data dan memberikan

³⁸ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D* (Bandung: Alfabeta, 2018). hlm 32-34.

gambaran penjelasan secara teoritik yang didasarkan pada masalah yang diteliti serta mengeksplorasi kedalam bentuk laporan. Jenis data yang dikumpulkan dalam penelitian ini merupakan data-data yang dijadikan jawaban atas pertanyaan penelitian yang diajukan terhadap masalah yang dirumuskan pada tujuan yang telah ditetapkan.³⁹

4. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan cara yang dipakai untuk mengumpulkan data, Adapun Teknik pengumpulan data yang teliti lakukan yaitu sebagai berikut:

a. Kepustakaan

Kepustakaan adalah studi yang diperlukan pengetahuan yang sifatnya praktis dan untuk memperoleh keterangan yang berhubungan dengan masalah yang diteliti. Kepustakaan merupakan Teknik pengumpulan data dengan mengumpulkan dari berbagai sumber yang berkaitan dengan yang peneliti bahas, seperti Perundang-Undangan, buku, jurnal, skripsi yang berkaitan dengan objek penelitian.

b. Studi lapangan

1) Observasi

Observasi adalah Teknik pengumpulan data yang dilakukan melalui suatu pengamatan, dengan disertai pencatatan-pencatatan terhadap keadaan atau perilaku objek sasaran.⁴⁰ Dapat diartikan metode observasi ialah suatu cara pengambilan data melalui pengamatan langsung terhadap situasi atau peristiwa dilapangan. Adapun observasi yang peneliti lakukan adalah melaksakan penelitian secara langsung ke lapangan yaitu di Yayasan Lembaga Kosumen Indonesia (YLKI) Jakarta Selatan.

³⁹ Cik Hasan Basri, *Penuntun Penyusunan Rencana Penelitian Dan Penulisan Skripsi Bidang Ilmu Agama Islam* (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2001) hlm. 78.

⁴⁰ Cholid Narbuko & Abu Ahmadi, *Metodologi Penelitian* (Jakarta: Bumi Aksara, 1997).

2) Wawancara

Teknik penelitian wawancara adalah Teknik yang digunakan untuk memperoleh data tambahan yang diperoleh secara lisan dari subjek hukum secara langsung untuk memperoleh data tertentu. Wawancara ini dilakukan secara langsung oleh peneliti kepada narasumber. Peneliti untuk mendapatkan informasi mewawancarai narasumber pengurus Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia (YLKI).

3) Studi dokumentasi

Studi dokumentasi ialah metode pengumpulan data dalam penelitian yang melibatkan analisis dokumen tertulis baik media cetak atau elektronik seperti buku-buku, internet, peraturan perundang-undangan, atau dokumen lain yang mendukung dalam penelitian ini.

5. Teknik Analisis Data

Analisis data merupakan data yang telah diperoleh dan terkumpul secara lengkap baik data primer maupun data sekunder, lalu data tersebut diolah dengan cara mengelempokan dan menyusun menurut jenisnya berdasarkan masalah pokok penelitian. Adapun langkah-langkah yang dilakukan penulis dalam menganalisis data dengan cara sebagai berikut:

- a. Mengumpulkan data yang terkumpul dari berbagai sumber, baik sumber primer maupun sekunder.
- b. Pengolahan dan klasifikasi data yaitu pengelompokan seluruh data yang terkumpul dalam satuan-satuan permasalahan sesuai dengan masalah yang diteliti.
- c. Menganalisa data yang kemudian dihubungkan dengan teori-teori yang ada.
- d. Menarik kesimpulan dengan data-data yang dianalisa dengan memperhatikan rumusan masalah yang berlaku dalam penelitian.

6. Lokasi Penelitian

- a. Lokasi lapangan:

Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia (YLKI) yang beralamat di Jl. Pancoran Barat VII No.1 8, RT.8/RW.6, Duren Tiga, Kec. Pancoran, Kota Jakarta Selatan, Daerah Khusus Ibukota Jakarta 12760.

b. Lokasi keputakaan

- a) Perpustakaan Universitas Islam Negeri Sunan Gunung Djati Bandung JL. A.H. Nasution No. 105, Cipadung, Cibiru, Kota Bandung, Jawa Barat.
- b) Perpustakaan Fakultas Syari'ah dan Hukum Universitas Islam Negeri Sunan Gunung Djati Bandung JL. A.H. Nasution No. 105, Cipadung, Cibiru, Kota Bandung, Jawa Barat.
- c) Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Provinsi Jawa Barat Jl. Kawaluyaan Indah III No. 4, Jatisari, Kota Bandung

