

BAB 1

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Manusia merupakan makhluk sosial yang saling membutuhkan satu sama lain. Manusia pun juga makhluk yang selalu ingin berinteraksi dan berkumpul dengan manusia di sekelilingnya. Salah satu interaksi dalam kehidupan manusia yaitu aktivitas jual-beli. jual-beli merupakan aktivitas sehari-hari yang terjadi di dalam kehidupan manusia. Perkembangan yang sangat pesat dalam bidang teknologi, dan manusia mengikuti perubahan dalam pola aktivitas yang terjadi, begitupun perdagangan. Perdagangan dilakukan dengan cara bertatap muka secara langsung untuk barter barang yang di jual maupun yang dibeli, dengan adanya media elektronik yang berbasis internet dapat mempermudah pembisnis untuk menjalankan usahanya dan mempermudah para pelaku bisnis untuk menjalankan usahanya dan memberikan kesempatan terhadap dunia bisnis yang semakin kompetitif. perkembangan perdagangan saat ini berbasis teknologi internet yang dikenal dengan jual beli online yang diharapkan dengan adanya jual beli online mampu untuk memanfaatkan teknologi tersebut untuk memasarkan kegiatan jual beli online untuk menembus batas lintas negara dan wilayah.

Website Marketplace bertindak sebagai pihak ke tiga dalam transaksi online dengan menyediakan tempat berjualan / fasilitas pembayaran. Menurut peraturan pemerintah nomor 80 tahun 2019 tentang perdagangan melalui sistem elektronik pelaku usaha wajib menyediakan layanan pengaduan bagi konsmen. Apabila ada barang yang tidak sesuai dengan pesanan maka dapat mengajukan komplain produk. Pembeli juga bisa mengembalikan barang melalui fitur laporan keluhan dan komplain pada fitur yang disediakan marketplace.

E-commerce bagian dari hukum bisnis atau hukum dagang, perkembangan dalam dua hal tersebut berlanjut dikarenakan efek dari perubahan zaman yang merubah teknologi. Pada transaksi jual beli melalui internet, para pihak yang terkait di dalamnya melakukan hubungan hukum yang diruangkan secara elektronik. *Electronic e-commerce* atau perdagangan elektronik yaitu transaksi jual beli pada

internet yang tidak berbeda dengan perdagangan pada umumnya, yang menjadi pembeda adalah media yang mempertemukan penjual dengan pembeli secara tidak langsung atau betatap muka.¹

Pengertian kontrak elektronik dijelaskan dalam pasal 1 angka 17 UU ITE yang berbunyi sebagai berikut: “Kontrak Elektronik adalah perjanjian para pihak yang dibuat melalui Sistem Elektronik.” Sedangkan pengertian dari Sistem Elektronik adalah serangkaian perangkat dan prosedur elektronik yang berfungsi mempersiapkan, mengumpulkan, mengolah, menganalisis, menyimpan, menampilkan, mengumumkan, mengirimkan, dan atau menyebarkan Informasi Elektronik.² Terdapat tiga pilar penting dalam perkembangan bisnis atau modernisasi, yaitu:³

- 1) Perlindungan hak atas kekayaan perorangan
- 2) Konsentrasi pasar
- 3) Persaingan yang sehat

Hal ini telah masuk pada periode perkembangan bisnis saat ini yang mana ke tiga pilar tersebut telah terpenuhi dan perkembangan bisnis masuk kedalam revolusi industri yaitu semua perubahan beralih ke arah digital yang menimbulkan beberapa peristiwa baru seperti perdagangan elektronik, uang elektronik dan yurisdiksi hukum negara yang menjadi kabur atau hilang. Peristiwa hukum jual beli tidak terlepas dengan kesepakatan para pihak, dalam jual beli para pihak yang terikat disebut penjual dan pembeli.

Dalam kesepakatan jual beli lahirlah perjanjian dimana penjual dan pembeli besepakat untuk melakukan jual beli. Perjanjian adalah suatu peristiwa dimana seorang berjanji kepada seorang lain atau dimana 2 (dua) orang itu saling berjanji untuk melaksanakan sesuatu hal. Suatu perjanjian adalah semata-mata untuk suatu persetujuan yang diakui oleh hukum. Persetujuan ini merupakan kepentingan yang

¹ Heru Susilo, Implementasi E-commerce Sebagai media penjualan online, (Malang, Jurnal Hukum Brawijaya, 2015), h.

² Zakaria, Analisis Hubungan Hukum dan Akses dalam Transaksi Melalui Media Internet, (Jakarta, Media Neliti, 2017), h.2

³ Romli atmasasmita, Hukum Kejahatan bisnis teori dan praktik di era globalisasi, (Jakarta, Premedia Group, 2014), h.25

pokok di dalam dunia usaha dan menjadi dasar bagi kebanyakan transaksi dagang seperti jual beli barang, tanah, pemberian kredit, asuransi, pengangkutan barang, pembentukan organisasi usaha dan termasuk juga menyangkut tenaga kerja.⁴

Jual beli online sering disebut juga dengan online shopping, atau jual beli melalui media internet. Menurut Alimin mendefinisikan jual beli online sebagai satu set dinamis teknologi, aplikasi dan proses bisnis yang menghubungkan perusahaan, konsumen, komunitas tertentu melalui transaksi elektronik dan perdagangan barang, pelayanan dan Informasi yang dilakukan secara elektronik. Lahirnya jual beli online dikarenakan adanya kontrak jual beli yang terjadi secara elektronik antara penjual dan pembeli. Kontrak ini dilakukan melalui media elektronik (digital medium) tanpa kehadiran fisik dari para pihak. Media ini terdapat di dalam jaringan umum dengan sistem terbuka, yaitu internet atau *World Wide Web*. Transaksi ini terjadi terlepas dari batas wilayah dan syarat nasional. Transaksi jual beli online meliputi banyak hal, maka untuk membedakannya perlu dibagi dalam jenis. jenis-jenis jual beli online sebagai berikut.⁵

1. *Business to Business*

Transaksi yang terjadi antara perusahaan dalam hal ini, baik pembeli maupun penjual adalah sebuah perusahaan dan bukan perorangan biasanya transaksi ini dilakukan karena mereka telah sering mengetahui satu sama lain dan transaksi jual beli tersebut dilakukan untuk menjalin kerja sama antara perusahaan itu.

2. *Business to Consumer*

Transaksi antara perusahaan dengan konsumen atau individu. Pada jenis ini transaksi disebarkan secara umum, dan konsumen yang berinisiatif melakukan transaksi. Produsen harus siap menerima respon dari konsumen tersebut biasanya system yang digunakan adalah system web karena system ini yang sudah umum dipakai dikalangan masyarakat.

3. *Consumer to Consumer*

⁴ Abdul Kadir Muhammad,, Hukum Perjanjian,(Bandung : PT. Citra Aditya Abadi, 1992), h. 93.

⁵ www.suduthukum.com/2017/04/perjanjian-jual-beli-online.html?m=1 Diakses pada tanggal November 2024 pukul 17.10 WIB

Transaksi jual beli yang terjadi antar individu dengan individu yang akan saling menjual barang

4. *Consumer to Business*

Transaksi yang memungkinkan individu menjual barang pada perusahaan.

5. *Non-Business Electronic Commerce*

Transaksi yang merupakan kegiatan non bisnis seperti kegiatan lembaga pendidikan, organisasi nirlaba, keagamaan dan lain-lain

6. *Intrabusiness (Organizational) Electronic Commerce*

Kegiatan ini meliputi semua aktifitas internal organisasi melalui internet untuk melakukan pertukaran barang, jasa, Informasi dan menjual produk perusahaan kepada karyawan

7. *Governer to Citizens*

Pelayanan pemerintah terhadap warga negaranya melalui *teknologi e-commerce*, selain itu dapat digunakan untuk kerjasama antara pemerintah dengan pemerintah lain atau dengan perusahaan.

8. *Mobile Commerce*

Memungkinkan penggunaan internet tanpa kabel, seperti mengakses internet melalui handphone.

Perjanjian jual beli online adalah kegiatan bisnis yang menyangkut konsumen, manufaktur, service providers, dan pedagang perantara dengan menggunakan jaringan-jaringan komputer yaitu internet.⁶ Sedangkan pengertian lain dari perjanjian jual beli online (*e-commerce*) adalah suatu transaksi komersial yang dilakukan antara penjual dan pembeli atau dengan pihak lain dalam suatu hubungan perjanjian yang sama untuk mengirimkan sejumlah barang, jasa, dan peralihan hak.⁷

Perdagangan melalui perantara jaringan computer atau jaringan elektronik yang akhir-akhir ini marak terjadi di Indonesia dan menjadi kebutuhan mendasar bagi perkembangan dunia perdagangan di Indonesia menghasilkan peristiwa yang membutuhkan dasar hukum karena tugas negara adalah memberikan perlindungan

⁶ Gemala Dewi, Hukum Perikatan Di Indonesia (Jakarta: Kencana, 2005), h. 203

⁷ Shidarta, Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia (Jakarta: PT. Gramedia Widiasarana, 2004),h.12

hukum bagi warga negaranya agar tujuan dari hukum itu sendiri tercapai. sering kali ditemukan permasalahan terkait ketidaksesuaian barang yang diterima oleh konsumen dengan deskripsi yang tertera di platform.

Ketidaksesuaian barang dalam transaksi jual beli online dapat menimbulkan kerugian bagi konsumen, baik dari segi finansial maupun kepuasan dalam bertransaksi. Dalam hal ini, perlindungan hak konsumen menjadi aspek penting yang perlu diperhatikan, sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

Contoh kasus yang terjadi di Tokopedia yang dialami oleh Norman Syah (nomor resi pemesanan INV/20200415/XX/IV/52244484)

Seperti kasus yang dialami oleh Norman Syah yang beritanya dimuat di media online tanggal 7 Mei 2020 lalu.⁸

Bahwa Norman Syah memesan barang berupa external disk merek Seagate seharga 1.600.000 (satu juta enam ratus ribu rupiah) dengan ukuran dua terabyte di salah satu toko online dengan nama panas_shop selaku pelaku usaha, melalui aplikasi belanja online Tokopedia. Namun setelah barang sampai, Norman Syah mencoba untuk menggunakan barang yang dipesan namun mengalami kesulitan untuk melakukan copydata, setelah mencoba beberapa kali ternyata tetap gagal. Norman Syah merasa penasaran sehingga memasukkan nomor serial yang tertera untuk memeriksakan di website resmi, namun nomor serial tersebut ternyata tidak terdaftar di situs perusahaan penjual external disk tersebut. Norman Syah membuka external disk tersebut dan ternyata di dalamnya terdapat sebuah flashdisk kecil dan pemberat, tidak sesuai dengan isi dari external disk merek Seagate yang asli. Tampak dari luar barang tersebut seperti aslinya namun setelah dibuka isinya tidak sesuai dengan external disk merek Seagate yang asli. Norman Syah komplain kepada toko yang menjual barang tersebut namun dihiraukan dan tidak mendapatkan respon.

⁸ Sumber website contoh kasus https://news.indozone.id/news/911492101_Orang_Ini_Tertipu_saar_Beli_Harddisk_Seharga_Rp1,6_Juta_Isinya_Ternyata_Cuma_Flashdisk_-_Indozone_News, diakses pada hari Selasa Jul 2024 pukul 20.30 WIB

Gambar 1. Norman Syah



Sumber : <https://news.indozone.id/>

Dari pemaparan contoh di atas dapat diketahui bahwa Tokopedia harus bertanggung jawab atas kasus penerimaan barang yang tidak sesuai dengan barang yang dipesan terhadap pembeli yang telah dirugikan penjual dari salah satu toko yang berada di Tokopedia, pembeli harus mendapatkan perlindungan hukum dari pihak Tokopedia, dikarenakan si pembeli telah dirugikan karena barang yang dia dapat tidak sesuai dengan harga yang tercantum di kolom pembelian.

Dari pemaparan tersebut penulis tertarik untuk menganalisis dan membahas masalah ini dalam bentuk skripsi dengan mengambil judul **“PERLINDUNGAN HAK KONSUMEN ATAS KETIDAKSESUAIAN BARANG DIHUBUNGKAN DENGAN UNDANG-UNDANG PERLINDUNGAN KONSUMEN DALAM TRANSAKSI JUAL BELI DITOKOPEDIA”**

B. Rumusan Masalah

1. Bagaimana bentuk perlindungan hukum bagi konsumen terhadap ketidaksesuaian barang dalam transaksi jual beli online di tokopedia?
2. Bagaimana tanggung jawab pelaku usaha dalam menjamin hak konsumen sesuai dengan peraturan yang berlaku?
3. Apa Kendala dan Upaya Perlindungan Hak Konsumen atas ketidaksesuaian barang dalam transaksi jual beli di Tokopedia?

C. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui bentuk perlindungan hukum bagi konsumen terhadap ketidaksesuaian barang dalam transaksi jual beli online di Tokopedia
2. Untuk mngetahui tanggung jawab pelaku usaha dalam menjamin hak konsumen sesuai dengan peraturan yang berlaku
3. Untuk mengetahui kendala dan upaya perlindungan hak konsumen atas ketidaksesuaian barang dalam transaksi jual beli di Tokopedia

D. Mamfaat Penelitian

1. Manfaat Secara Teoritis

Manfaat Secara Teoritis Penelitian ini di harapkan bermanfaat dan menambah ilmu pengetahuan dan bisa menjadi referensi pembelajaran bagi masyarakat dan bagi mahasiswa Universitas UIN Sunna Gunung Djati Bandung khususnya konsumen dalam transaksi *e-commerce*.

1. Manfaat Praktis

- a. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi baik bagi teman-teman mahasiswa, maupun masyarakat umum untuk tertarik terhadap pembahasan Penyelesaian sengketa dalam transaksi e-commerce terkait pembelian barang yang tidak sesuai dengan pesanan.
- b. Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat menjadi kontribusi pemikiran

pembaca dan untuk menemukan pemikiran-pemikiran baru dalam ilmu hukum terkait penyelesaian sengketa dalam transaksi e-commerce terkait pembelian barang yang tidak sesuai dengan pesanan.

E. Kerangka Pemikiran

1. Teori Mengikat Perjanjian

Asas kekuatan mengikat adalah asas yang menyatakan bahwa perjanjian hanya mengikat bagi para pihak yang mengikatkan diri pada perjanjian tersebut dan sifatnya hanya mengikat ke dalam. Dalam Pasal 1340 KUHPdata berbunyi: “Perjanjian hanya berlaku antara pihak yang membuatnya.” Hal ini mengandung maksud bahwa perjanjian yang dibuat oleh para pihak hanya berlaku bagi mereka yang membuatnya. Namun demikian, ketentuan itu terdapat pengecualiannya bila diadakan untuk kepentingan pihak ketiga. Para pihak dalam persetujuan adalah orang-orang atau pihak- pihak yang mengikatkan dirinya dalam suatu persetujuan. Pada dasarnya, seseorang tidak dapat mengadakan perikatan atau perjanjian selain untuk dirinya sendiri (Pasal 1315 BW). Namun, seseorang boleh menanggung seorang pihak ketiga dan menjanjikan bahwa pihak ketiga ini akan berbuat sesuatu, tetapi hal ini tidak mengurangi tuntutan ganti rugi terhadap orang yang berjanji itu jika pihak ketiga tersebut menolak untuk memenuhinya (Pasal 1316 BW).

Seseorang dapat mengadakan perjanjian/ kontrak untuk kepentingan pihak ketiga, dengan adanya suatu syarat yang ditentukan. Sedangkan didalam Pasal 1318 KUHPdata, tidak hanya mengatur perjanjian untuk diri sendiri, melainkan juga untuk kepentingan ahli warisnya dan untuk orang-orang yang memperoleh hak dari padanya. Perjanjian sendiri mengandung hubungan hukum antara dua orang/pihak atau lebih, dimana pihak yang satu berhak atas sesuatu yaitu prestasi. Sehingga disetiap perjanjian selalu ada kewajiban hukum dari pihak satu terhadap pihak lainnya yang berhak atas suatu prestasi tersebut. Prestasi sendiri berkaitan dengan objek perjanjian karena setiap perjanjian terdapat objek yang berisi janji- janji.

Proses pembuatan sebuah perjanjian haruslah didasari dengan itikad baik dari masing masing pihak didalam perjanjian tersebut, Asas itikad baik (*good faith*).

Menurut Subekti merupakan salah satu sendi terpenting dalam hukum perjanjian. Asas itikad baik menjadi penting didalam pembuatan suatu perjanjian, karena pada dasarnya pihak yang ada dalam perjanjian harus mendapatkan informasi yang sejelas-jelasnya terkait dengan apa saja isi dalam perjanjiannya itu, serta hak dan kewajiban dalam perjanjiannya. hal ini bertujuan untuk menghindari terjadinya.

Kesalah pahaman diantara para pihak terkait Sehingga dapat dikatakan asas itikad baik memiliki peranan yang sangat penting (fundamental) didalam pembuatan suatu perjanjian, termasuk didalam perjanjian kerjasama. Dengan pelaksanaan itikad baik dari masing-masing pihak, tentu akandapat meminimalisir kemungkinan terjadinya praktek yang merugikan. Asas itikad baik tertuang dalam Pasal 1338 KUHPerdara yang berbunyi “Semua persetujuan yang dibuat sesuai dengan Undang-undang berlaku sebagai Undang-undang bagi mereka yang membuatnya. Persetujuan ini tidak dapat ditarik kembali selain dengan kesepakatan kedua belah pihak, atau karena alasan yang ditentukan oleh Undang-undang. Persetujuan harus dilaksanakan dengan itikad baik. sehingga itikad baik merupakan prinsip yang wajib dipenuhi oleh para pihak bersepakat didalam perjanjian.”⁹

Penulis mengambil teori kekuatan mengikat suatu perjanjian karena dalam penelitian ini membahas terkait perjanjian jual beli online, oleh karena itu penelitian ini berkaitan erat dengan teori kekuatan mengikat suatu perjanjian.

2. Teori Kepastian Hukum

Menurut Sudikno Mertokusumo Kepastian Hukum, yaitu perlindungan yustisiabel dari tindakan sewenang-wenang, yang berarti seseorang mendapatkan atau memperoleh sesuatu yang diharapkan pada keadaan tertentu. Hukum menciptakan kepastian hukum dengan tujuan untuk ketertiban pada masyarakat. Tanpa kepastian hukum masyarakat atau seseorang tidak mengetahui apa yang

⁹ J.Satrio, 1992, Hukum Perjanjian, Bandung: P.T. Citra Aditya Bakti, hlm. 5

harus diperbuat. Dan menitikberatkan pada kepastian hukum yang terlalu ketat dalam peraturan hukum juga akibatnya kaku dan menimbulkan rasa tidak adil.¹⁰

Kepastian tidak bisa dipisahkan dari hukum, terlebih untuk norma hukum tidak tertulis. Hukum tanpa ada nilai kepastian maka akan hilang makna dan tidak dapat dijadikan pedoman perilaku untuk semua orang. Menurut Van Apeldoorn kepastian hukum ialah kejelasan dari skenario perilaku bersifat umum dan juga mengikat semua masyarakat juga konsekuensi hukumnya. Penciptaan kepastian hukum dalam peraturan Perundang-undangan menurut Nur Hasan Ismail memerlukan persyaratan terkait dengan struktur internal normahukum. Persyaratan internal sebagai berikut:

- 1) Kejelasan konsep yang digunakan, norma hukum berisi deskripsi mengenai perilaku tertentu dan disatukan dalam konsep tertentu.
- 2) Kejelasan kewenangan dari lembaga pembentuk Perundang-undangan. Kejelasan hierarki itu penting karena menyangkut sah tidaknya, mengikat tidaknya peraturan Perundang-undangan yang dibuat. Yang memberi arah pembentukan hukum serta mempunyai membentuk peraturan Perundang-undangan tertentu.
- 3) Ada konsistensi norma hukum Perundang-undangan. Bahwa ketentuan dari peraturan Perundang-undangan terkait satu subjek tertentu tidak saling bertentangan satu dengan lainnya¹¹

Penulis mengambil teori kepastian hukum karena perlu adanya kepastian hukum terhadap perlindungan bagi konsumen yang melakukan transaksi *online*. Selain dikarenakan konsumen memiliki hak-hak yang penting untuk ditegakkan, tetapi juga demi menumbuhkan kesadaran pelaku usaha agar tidak melakukan penipuan terhadap konsumen.

3. Teori Perlindungan Hukum

Perlindungan hukum adalah sebagai gambaran dari fungsi hukum, yakni konsep hukum dapat memberikan suatu keadilan, ketertiban, kepastian, kemanfaatan dan kedamaian. Menurut Satjito Rahardjo.

¹⁰ Sudikmo Mertokusumo, 2019, Mengenal Hukum Suatu Pengantar, Cetakan , Yogyakarta: Maha Karya Pustaka. Hlm 223

¹¹ Sudikno Mertokusumo, 2018, Teori Hukum, Yogyakarta: cv. Maha karya putra. Hlm.35

Perlindungan hukum adalah upaya melindungi kepentingan seseorang dengan cara mengalokasikan suatu Hak Asasi Manusia kekuasaan kepadanya untuk bertindak dalam rangka kepentingannya tersebut¹²

Teori perlindungan hukum merupakan bentuk perlindungan yang utama karena berdasarkan pemikiran bahwa hukum sebagai sarana yang dapat mengakomodasi kepentingan dan hak konsumen secara komprehensif, disamping itu hukum juga memiliki kekuatan memaksa yang diakui sehingga dapat dilaksanakan secara permanen. Teori perlindungan hukum yang diutarakan oleh para ahli, seperti Setiono yang menyatakan bahwa perlindungan hukum merupakan tindakan untuk melindungi masyarakat dari kesewenangan-wenangan penguasa yang tidak sesuai dengan aturan yang berlaku untuk mewujudkan ketentraman dan ketertiban umum. Tetapi yang paling relevan untuk Indonesia adalah teori dari Philips M.Hadjon dia menyatakan bahwa perlindungan hukum bagi rakyat berupa tindakan pemerintah yang bersifat preventif dan represif. Perlindungan hukum dapat dibedakan menjadi dua yaitu :

1. Perlindungan hukum preventif ialah perlindungan hukum yang diberikan oleh pemerintah dengan tujuan untuk mencegah sebelum terjadinya pelanggaran. Hal ini terdapat dalam peraturan Perundang-undangan dengan maksud untuk mencegah suatu pelanggaran serta memberikan rambu-rambu atau batasan-batasan melakukan kewajiban.
2. Perlindungan hukum represif ialah merupakan perlindungan akhir berupa sanksi seperti denda, penjara, dan hukuman tambahan yang diberikan apabila sudah terjadi sengketa atau telah dilakukan suatu pelanggaran.

Berdasarkan teori perlindungan hukum penulis memilih teori perlindungan hukum karena untuk memberikan sebuah perlindungan kepada konsumen dalam transaksi *e- commerce* karena konsumen pihak yang lemah yang mengakibatkan konsumen dirugikan dalam belanja online dan pelaku usaha telah melanggar hak konsumen.

¹² Soerjono Soekanto, Penelitian Hukum Normatif, Rajawali Press, Jakarta, 1998, hlm.

F. Metodologi Penelitian

1. Pendekatan Dan Metode Penelitian

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian kualitatif dengan pendekatan yuridis normatif. Pendekatan ini karena penelitian ini berfokus pada analisis hukum yang ada, dan penerapannya dalam perlindungan Hak konsumen dalam transaksi jual beli. Pendekatan yuridis normatif menekankan pada kajian terhadap peraturan perundang-undangan yang berlaku serta bagaimana norma-norma hukum tersebut diimplementasikan dalam praktik perlindungan konsumen dalam *e-commerce*, terutama terkait pembelian barang yang tidak sesuai dengan pesanan.¹³

Penelitian Yuridis normatif ini juga merupakan penelitian yang dilakukan dengan cara meneliti bahan pustaka atau data sekunder yang terdiri dari bahan hukum primer, bahan hukum sekunder dan bahan hukum tersier untuk memahami, menafsirkan, dan memberikan solusi atas suatu masalah hukum. Bahan-bahan tersebut disusun kemudian dikaji dan ditarik kesimpulan mengenai hubungan dengan masalah yang diteliti yakni difokuskan pada analisis aturan hukum terkait perlindungan Hak konsumen dalam transaksi jual beli.¹⁴

2. Jenis Dan Sumber Data

Jenis penelitian yang digunakan oleh penulis adalah yuridis normatif dengan pendekatan perundang-undangan, penelitian normatif merupakan penelitian yang dilakukan dengan cara meneliti studi kasus dari sumber data berita serta data sekunder yang terdiri dari bahan hukum primer, bahan hukum sekunder dan bahan hukum tersier dalam penelitian ini. Bahan-bahan tersebut disusun kemudian dianalisis dan ditarik kesimpulan mengenai hubungan dengan masalah yang diteliti. Serta sumber data untuk bahan-bahan hukum dalam penelitian .primer, sekunder, tersier, dalam penelitian ini, data berasal dari dokumen resmi, buku-

¹³ Josef Mario Monteiro, 2020, *Metode Penelitian dan Penulisan Hukum*, Yogyakarta;Deeppublish, Hlm.45

¹⁴ Ishaq, *Metode Penelitian Hukum Dan Penulisan Skripsi, Tesis, Serta Disertasi*, 2017,(Bandung;ALFABETA).

buku yang berhubungan dengan tujuan penelitian, dan temuan penelitian berupa esai, skripsi, dan peraturan. Sumber data dapat dibagi sebagai berikut :¹⁵

- 1) Bahan Hukum Primer, yaitu mempunyai kekuatan mengikat seperti norma dasar dan peraturan perundang-undangan diantaranya:
 - a. Undang-Undang No. 8 tahun 1999 perlindungan konsumen
 - b. Undang-undang Nomor 7 Tahun 2014 tentang Perdagangan
 - c. Peraturan Pemerintah Nomor 80 Tahun 2019 tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik
 - d. Peraturan Pemerintah Nomor 71 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi
 - e. Peraturan Menteri Kominfo Nomor 20 Tahun 2016 Tentang Perlindungan Data Pribadi Dan Sistem Elektronik
- 2) Bahan hukum sekunder, yaitu bahan hukum yang membantu menganalisis dan memahami bahan hukum primer antara lain:
 - a. Buku atau referensi yang berkaitan dengan permasalahan yang sedang dikaji
 - b. Jurnal hukum yang berkaitan dengan penelitian
 - c. Artikel
 - d. Internet
- 3) Sumber data tersier yaitu sumber data yang melanjutkan penjelasan dari data primer dan sekunder seperti kamus, ensiklopedia, website dan portal berita.

G. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang dilakukan merupakan suatu penelitian kepustakaan (library research). Penelitian kepustakaan ini adalah teknik pengumpulan data dengan melakukan penelaahan terhadap buku, literatur, catatan, serta berbagai laporan yang berkaitan dengan masalah yang ingin dipecahkan.

¹⁵ Milya Sari, "Penelitian Kepustakaan (Library Research) Dalam Penelitian Pendidikan IPA," *NATURAL SCIENCE : Jurnal Penelitian Bidang IPA Dan Pendidikan IPA* 6, no. 1 (2020): 41–53

Teknik pengumpulan data dalam penelitian kepustakaan bisa dengan dokumentasi, yaitu mencari data mengenai hal-hal atau variabel yang berupa catatan, buku, makalah atau artikel, jurnal dan sebagainya. Instrumen penelitian yang digunakan bisa berupa daftar check-list klasifikasi bahan penelitian, skema/ peta penulisan dan format catatan penelitian.¹⁶

Data kualitatif diperoleh melalui berbagai macam teknik pengumpulan data misalnya wawancara, analisis dokumen, diskusi terfokus, atau observasi. Bentuk lain data kualitatif adalah gambar yang diperoleh melalui pemotretan atau rekaman video. Data ini bersifat abstrak sehingga peneliti harus benar-benar memahami kualitas dari obyek yang akan diteliti. Selain itu penelitian kepustakaan (library research) dalam penelitian skripsi ini merupakan bagian dari pengumpulan yang dilakukan di ruang perpustakaan untuk menghimpun dan menganalisis data yang bersumber dari perpustakaan, yang dapat dijadikan sumber rujukan untuk menyusun karya ilmiah. Untuk mendapatkan bahan hukum yang diperlukan dalam penulisan skripsi ini diperoleh dengan cara Studi Pustaka/Dokumen Studi kepustakaan merupakan pengumpulan data dengan cara mempelajari berbagai literatur bahan bacaan, makalah, surat kabar, majalah, artikel, internet, hasil penelitian serta peraturan perundang-undangan yang berlaku dimana terkait dengan permasalahan yang diteliti oleh penulis. Semua ini dijadikan pedoman dan landasan dalam penelitian.

H. Teknik Analisis Data

Data yang diperoleh dari hasil penelitian kepustakaan terkait dengan Perlindungan Hak Konsumen Atas Ketidaksesuaian Barang Dalam Transaksi Jual Beli Online Ditokopedia dijelaskan melalui metode deskriptif-analisis.

Penulis berusaha menggambarkan permasalahan berdasarkan data yang dikumpulkan, dengan tujuan memberikan gambaran mengenai tinjauan permasalahan tersebut dari segi hukum perdata.

¹⁶ Fathir Rasyid, *Metodologi Penelitian; Kualitatif Dan Kuantitatif. Teori, Metode, Dan Praktek* (Kediri: IAIN Press, 2022), 209

Analisis deskriptif bertujuan untuk memberikan deskripsi mengenai subjek penelitian berdasarkan data dari variable yang diperoleh dari kelompok subjek yang diteliti dan tidak dimaksudkan untuk pengujian hipotesis. Teknik untuk menemukan berbagai macam pola tema dan merumuskan teori yang berupa hipotesa, meskipun tidak ada rumus yang pasti untuk dapat digunakan untuk merumuskan hipotesa, hanya saja pada analisis pola beserta tema dan hipotesa lebih diperkaya dan diperdalam dengan cara menggabungkannya dengan sumber yang ada. Berdasarkan tipe penelitian yang bersifat deskriptif analisis yang bertujuan memaparkan data hasil pengamatan tanpa diadakan pengujian hipotesis-hipotesis, maka oleh karena itu ada beberapa hal yang dilakukan agar penelitian kualitatif tidak terlalu melebar.¹⁷

1) Reduksi Data

Reduksi data ataupun merangkum informasi bersumber pada hal –hal yang penting untuk dibahas atau diambil satu kesimpulan. Reduksi data bisa dilakukan dengan cara melakukan abstraksi atau merangkum hal yang penting agar tetap berada dalam penelitian. Dengan kata lain proses reduksi data ini dilakukan oleh secara terus menerus saat melakukan penelitian untuk menghasilkan catatan inti dari data yang diperoleh dari hasil penggalian data.

2) Penyajian data

Penyajian data adalah sekumpulan informasi tertata yang memberi kemungkinan adanya penarikan kesimpulan. Tahap ini dilakukan dengan menyajikan sekumpulan informasi yang tertata sehingga adanya penarikan kesimpulan, hal ini dilakukan dengan alasan data-data yang diperoleh selama proses penelitian kualitatif biasanya berbentuk naratif, sehingga memerlukan penyederhanaan tanpa mengurangi isinya. Penyajian data dilakukan untuk dapat melihat gambaran keseluruhan. Pada tahap ini peneliti berupaya mengklasifikasikan dan menyajikan data sesuai dengan pokok permasalahan yang diawali dengan pengelompokan pada setiap pokok masalah.

3) Kesimpulan atau Verifikasi

¹⁷ Sahir, *Metodologi Penelitian*, 47–48

Kesimpulan atau verifikasi merupakan langkah akhir dalam proses analisa data penelitian kualitatif. Penarikan kesimpulan dapat dilakukan dengan cara membandingkan kesesuaian pernyataan dari objek penelitian dengan makna yang terkandung dengan konsep-konsep dasar dalam penelitian tersebut.

I. Hasil Penelitian Terdahulu

1. Skripsi ditulis oleh Bayu Adi Nurroho¹⁸

Pada Skripsi ini membahas tentang perlindungan hukum terhadap konsumen dalam perjanjian jual beli melalui internet yang berfokus dalam kasus di Distro Anyway di Yogyakarta sedangkan perbedaan dari penelitian yang sedang dilakukan oleh penulis adalah mengenai platform yang di teliti oleh penulis. Persamaan dari penelitian ini adalah membahas terkait dengan perlindungan hak konsumen dalam transaksi jual beli.

2. Skripsi ditulis oleh Muhamad Khadfi¹⁹

Pada Skripsi ini membahas tentang perlindungan Hukum konsumen dalam transaksi *e-commerce* melalui media sosial Instagram, sedangkan perbedaan dari penelitian yang sedang dilakukan oleh penulis adalah mengenai pertanggung jawaban Pelaku Usaha terhadap ketidaksesuaian terhadap barang yang di pesan.

¹⁸ Bayu Adi Nugroho, Perlindungan hukum terhadap konsumen dalam perjanjian jual beli melalui internet E-COMMERCE (Studi Kasus di Distri Anyway Yogyakarta) (Repository Universitas Muhammadiyah Surakarta: Skripsi Universitas Muhammadiyah Surakarta 2017)

¹⁹ Muhammad Khadafi, Perlindungan hukum terhadap konsumen dalam transaksi ecommerce (Studikasu E-commerce Melalui Sosial Media Instagram) (Repository: UIN Jakarta: Skripsi UIN Syarifhidayatullah Jakarta, 2016).