

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Hukum dalam masyarakat sangat penting, karena hukum tidak hanya berperan untuk keadilan saja melainkan untuk keteraturan, ketentraman, dan ketertiban. Pada dasarnya hukum merupakan suatu kenyataan dan pernyataan yang beraneka ragam untuk menjamin adanya penyesuaian kebebasan dan kehendak seseorang dengan orang lain. Hukum bertujuan untuk menjaga kepentingan tiap-tiap manusia supaya kepentingan-kepentingan itu tidak dapat di ganggu. Hukum sejatinya harus lah selalu berkembang menyesuaikan perkembangan masyarakat dalam kehidupan sosial itu sendiri. Kebutuhan akan hukum menentukan berlaku tidaknya hukum dalam kehidupan sosial dan apabila masyarakat tidak peduli serta kurang perhatian terhadap hukum dengan berbagai sebab tertentu, maka keberadaan hukum akan sia-sia karena hukum tidak akan membentuk suatu adaptasi sosial apalagi menjadi norma sosial. Adapun fungsi Hukum salah satunya untuk melindungi hak-hak konsumen dalam transaksi jual beli.

Pengertian konsumen menurut Pasal 1 Ayat (2) Undang-undang No 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang selanjutnya disebut UUPK menyatakan bahwa:¹

¹ Pasal 1 Ayat (2) Undang-Undang Perlindungan Konsumen

“Konsumen adalah setiap orang yang memakai barang dan/atau jasa yang tersedia di masyarakat, baik bagi kebutuhan diri sendiri, keluarga, orang lain, atau makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan”.

Az Nasution menegaskan bahwa adanya beberapa batasan terkait dengan konsumen, batasan tersebut dijelaskan sebagai berikut:²

1. Konsumen adalah setiap orang yang mendapatkan barang atau jasa digunakan untuk bertujuan tertentu;
2. Konsumen antara adalah setiap orang yang mendapatkan barang dan/jasa lain atau untuk diperdagangkan kembali dengan suatu tujuan tertentu (tujuan komersial)
3. Konsumen akhir adalah setiap orang yang memang pada hakikatnya hanya sebagai orang yang mendapatkan dan menggunakan barang dan/atau jasa untuk tujuan memenuhi kebutuhan hidupnya, baik pribadi sendiri, keluarga dan atau rumah tangga dan tidak bertujuan untuk diperdagangkan kembali (non komersial).

Sejalan dengan hal tersebut Hasn W Miklitz menjelaskan secara garis besar bahwa konsumen dapat dibedakan ke dalam 2 tipe sebagai berikut:³

1. Konsumen yang terinformasi (*well informed*) yang memiliki ciri-ciri sebagai berikut :
 - a. Memiliki tingkat pendidikan tertentu;

² Norma Sari, *Perlindungan Hukum Konsumen Obat*, Diatit Media, Jakarta, 2012, Hlm.15.

³ M. Sadar, *Hukum Perlindungan Konsumen Di Indonesia*, Gramedia, Jakarta, 2012, Hlm.3.

- b. Mempunyai sumber daya ekonomi yang cukup, sehingga dapat berperan dalam ekonomi pasar bebas;
 - c. Lancar berkomunikasi
2. Konsumen yang tidak terinformasi yang memiliki ciri-ciri :
- a. Kurang berpendidikan;
 - b. Termasuk kategori ekonomi kelas menengah ke bawah;
 - c. Tidak lancar dalam berkomunikasi.

Konsumen atau masyarakat dalam hal ini merupakan organ terpenting dalam proses pembangunan dimana agar terus berjalan proses pembangunan nasional secara baik ini maka diperlukan yang namanya perlindungan konsumen itu sendiri. Permasalahan perlindungan konsumen merupakan bagian dari masalah hukum nasional juga. Dengan demikian, berbicara mengenai perlindungan hukum terhadap konsumen sama saja dengan berbicara keadilan bagi semua orang.⁴ Hak dasar konsumen yang berkaitan dengan suatu produk yang tidak mencantumkan keterangan sebagaimana mestinya tersebut berkaitan dengan hak untuk mendapatkan keamanan (*the right of safety*). Hak atas keamanan dan keselamatan ini bertujuan untuk menjamin keamanan dan keselamatan konsumen dalam penggunaan barang atau jasa yang diperoleh oleh dirinya sehingga konsumen dapat terhindar dari kerugian (fisik maupun psikis). Apabila berbelanja suatu produk khususnya produk online.⁵

⁴ Norma Sari, *Perlindungan Hukum Konsumen*;

⁵ M. Sadar, *hukum perlindungan konsumen di indonesia*;

Kemenkominfo, kemendah dan kemenkeu dalam hal ini memiliki peran penting yaitu guna melindungi hak konsumen atas keamanan, keselamatan, dan kenyamanan dalam betreransaksi atau jual beli khususnya dalam hal ini adalah transaksi atau jual beli berbasis online.⁶ Selain hak untuk mendapatkan keamanan (*the right of safety*) konsumen juga memiliki hak-hak lainnya yang dimana hal tersebut merupakan hasil dari perjuangan dan lobby Internasional dimana pada saat itu PBB menyetujui deklarasi United National tentang *Guidelines For Consumen Protection* yang tertuang dalam *General Asembly Resolution No. 39/248*.

Isi daripada *The United National Guidelines* 1985 dalam upaya melindungi hak konsumen diantaranya adalah sebagai berikut:

1. Hak dasar (*basic needs*)
2. Hak atas kesamaan (*equality*)
3. Hak atas pilihan (*choice*)
4. Hak atas informasi (*information*)
5. Hak atas pendidikan konsumen (*education*)
6. Hak atas ganti rugi (*redussal*)
7. Hak atas perwakilan (*representation*)
8. Hak atas Lingkungan Sehat (*healty environment*)

⁶ Sudaryanto, *Hukum Dan Advokat Konsumen*, PT.Citra Aditya Bakti, Bandung, 1999, hlm. 16-17.

Adapun hak-hak lain dari konsumen yang diatur dalam Pasal 4 UUPK terdiri dari 9 hak yaitu:⁷

- a. Hak atas kenyamanan, keamanan dan keselamatan dalam mengonsumsi barang dan/ atau jasa;
- b. Hak untuk memilih barang dan/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 dan/ atau jasa yang digunakan;
- e. Hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan dan upaya penyelesaian sengketa dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut;
- f. Hak untuk mendapatkan pembinaan dan pendidikan konsumen;
- g. Hak untuk diperlakukan dan dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
- h. Hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya;
- i. Hak-hak yang diatur dalam perundang-undangan lainnya.

Transaksi jual beli *online* sebenarnya dapat menguntungkan pelaku usaha dan konsumen. Pelaku usaha dapat memasarkan produknya seluas-luasnya dan konsumen dapat memilih produknya yang akan dibeli. Namun di sisi lain dalam transaksi jual beli *online* terkadang banyak kekeliruan yang dapat merugikan antara pelaku usaha kepada konsumen misalnya barang atau jasa yang tidak sesuai dengan akad dan dapat mecederai sistem jual beli. Biasanya para pelaku usaha untuk memasarkan barang yang akan dijual menggunakan dengan harga yang diberikan kontan di tempat transaksi. media sosial seperti *instagram*, *facebook*, *twitter* dan media sosial lainnya.

⁷ Pasal 4 Undang-Undang Perlindungan Konsumen

Seperti yang terjadi pada beberapa orang yang lebih memilih untuk berbelanja barang yang diinginkannya melalui internet, karena dinilai lebih efisien dan sudah pasti barangnya tersedia. Maka dari itu mereka memilih untuk berbelanja dengan transaksi *online*. Dalam praktiknya perlindungan konsumen dalam jual beli *online* tidak jarang menimbulkan masalah. Permasalahan yang banyak terjadi saat ini adalah mengenai refund atau disebut dengan pengembalian uang sebab barang/jasa yang tidak sesuai padahal hak refund ini sudah diatur dalam Pasal 4 Huruf (H) UUPK bahwa konsumen mendapatkan: ⁸

“Hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya”.

Meski demikian masih banyak konsumen yang tidak mendapatkan haknya. Adapun beberapa contoh kasus yang penulis dapatkan adalah sebagai berikut:

Tabel 1.1
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUNAN GUNUNG DJATI
BANGLAY

Data Kasus Refund

No.	Nama Customer	Keterangan
1.	Rizal Syarifudin ⁹	Membeli 1 unit handpone merk Samsung Galaxy A33 second di aplikasi Tokopedia dengan Nama Toko allshop cell pada tanggal 18 Agustus 2022 dengan No. Resi 002750824410. Adapun spesifikasi handpone yang tertera adalah sebagai berikut: <ol style="list-style-type: none"> 1. Unit Ex dengan garansi resmi 2. Mulus 99%

⁸ Pasal 4 Huruf (H) Undang-Undang Perlindungan Konsumen

⁹ Wawancara penulis dengan customer Tokopedia Rizal syarifudin, pada tanggal 10 Mei 2023 pukul 19.00 di tempat tinggal narasumber desa Sindanglaya Kecamatan arcamanik

		<ol style="list-style-type: none"> 3. Bazel no baret no dent 4. Acc Original 5. Fullset 6. Harga barang Rp. 3.650.000 7. Garansi toko 3x24 jam (3 hari) terhitung dari barang sudah sampai <p>Pada tanggal 22 Agustus handphone yang datang adalah merk yang berbeda. Rizal sudah mengikuti step yang diarahkan di platform Tokopedia untuk melakukan Refund agar uang kembali dan membatalkan pembelian namun penjual tidak menyetujui tanggapan hingga batas waktu pengajuan refund. Rizal hanya melaporkan toko tersebut pusat bantuan Customer Care Tokopedia.</p>
2.	Indah Sari ¹⁰	<p>Membeli produk berupa jilbab pashmina ceruty Babydoll pada tanggal 10 Desember 2022 dengan No. Resi: 000483550234 dan pembayaran via transfer. Deskripsi sebagai berikut:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Jelis/material: Ceruty baby doll premium 2. Ukuran: 180x75 cm 3. Finishing: jahit tepi rapi 4. Berat: 180 gr 5. Harga: Rp. 34.500/ pcs <p>Pada deskripsi produk tertulis bahwa “jika warna yang dipesan habis maka akan dihubungi oleh penjual via room chat). Indah membeli 3 pashmina (khaki, hitam dan millo), namun yang datang berupa (1 pashmina khaki dan 2 pashmina hitam) dan ketika mengajukan komplain untuk menukar barang toko tersebut menyatakan bahwa barang yang sudah diterima customer tidak dapat ditukar kembali ataupun refund dengan bentuk lainnya.</p>

¹⁰ Wawancara penulis dengan customer Tokopedia Indah Sari, pada tanggal 11 Mei 2023 pukul 19.00 di tempat tinggal narasumber di Desa Cimenyan Kecamatan Cimenyan

3.	Rahmat Hanafi Fahrudini ¹¹	<p>Membeli sebuah knalpot pada tanggal 15 Januari 2023 dengan No. Resi: TJE1445252203754 keterangan produk sebagai berikut:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Kondisi: Baru 2. Berat Satuan: 4 Kg 3. Etalase: Proliner 4. Deskripsi: model standar racing, tersedia untuk motor Nmax lama, Nmax New, Aerox. PCX, vario <p>Transaksi yang digunakan COD, ketentuan untuk membayar sebelum ketika menerima barang. Setelah menyelesaikan terlebih dahulu mengenai transaksi tersebut, namun barang tidak cocok dan tidak bisa digunakan pada motor Rahmat Hanafi. Ketika mengajukan Refund Rahmat Hanafi mengalami kendala pada komunikasi dengan penjual dan cara menukar barang karena cenderung barang yang berat dan akan memakan ongkos kirim pada ekspedisi pengiriman. Selain itu penjual juga tidak memberikan solusi pada negosiasi refund yang diajukan</p>
----	---------------------------------------	---

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUNAN GUNUNG DJATI
BANDUNG

Selain contoh kasus yang penulis dapatkan diatas, penulis juga mendapatkan data bahwa Badan Perlindungan Konsumen Nasional (BPKN) lewat Koordinator Komisi III BPKN Rizal E Halim menyebut penyelesaian pengaduan di sektor e-commerce sulit ditangani di Indonesia. Karena sektor (e-commerce) ini relatif regulasinya masih baru. Sementara, dinamika pasar berkembang dan bergerak begitu cepat. Pada kesempatan itu BPKN merilis total 3.269 pengaduan konsumen yang diterimanya dalam kurun waktu tiga tahun terakhir. Menurut

¹¹ Wawancara penulis dengan customer Tokopedia Rahmat Hanafi Fahrudini, pada tanggal 16 Mei 2023 pukul 19.00 di tempat tinggal narasumber di Desa Cipadung kecamatan Cibiru

catatan, laporan pengaduan di tahun 2017 sebanyak 281 pengaduan; tahun 2018 dengan 580 pengaduan; tahun 2019 sebesar 1.518 pengaduan, dan hingga Agustus 2020 terdapat 890 pengaduan yang masuk ke BPKN. Pengaduan e-commerce diantaranya kasus pembobolan akun konsumen di e-commerce; produk yang tidak sesuai dengan pesanan konsumen baik jasa atau barang; produk yang tidak sampai ke konsumen; pemberian hadiah lewat game online dan refund atau pembatalan barang yang kosong.¹² Dari data yang penulis dapatkan mengenai beberapa kasus hak konsumen mengenai refund yang tidak di dapat maka penulis tertarik untuk meneliti perlindungan konsumen yang berkaitan dengan hak refund. Yang termuat dalam judul **PERLINDUNGAN KONSUMEN TERKAIT BARANG REFUND YANG DIJUAL DI TOKO ONLINE DIHUBUNGKAN DENGAN PASAL 4 UNDANG-UNDANG NO 8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN.**

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, dibuat beberapa pertanyaan sebagai pembatasan pada penelitian ini, yaitu sebagai berikut:

1. Bagaimana perlindungan konsumen terhadap jual beli online dihubungkan dengan pasal 4 Undang-undang No 8 Tahun 1999?
2. Bagaimana upaya perlindungan hukum terhadap konsumen yang dirugikan dalam proses transaksi refund dalam jual beli online?

¹² Sumber data Badan Perlindungan Konsumen Nasional (BPKN) di web <https://bpkn.go.id/posts/show/id/1745> diakses pada tanggal 05 Oktober 2021 Pukul 17.00

C. Tujuan Penelitian

Mengacu pada rumusan masalah di atas tentunya ada tujuan yang hendak dicapai oleh penulis. Adapun yang menjadi tujuan penelitian ini yaitu:

1. Untuk mengetahui bagaimana perlindungan konsumen terhadap jual beli online dihubungkan dengan pasal 4 Undang-undang No 8 Tahun 1999
2. Untuk mengetahui bagaimana upaya perlindungan hukum terhadap konsumen yang dirugikan dalam proses transaksi refund dalam jual beli online

D. Kegunaan Penelitian

Mengacu pada rumusan masalah di atas penelitian ini memiliki kegunaan yang hendak dicapai oleh penulis. Adapun yang menjadi kegunaan penelitian ini yaitu:

1. Kegunaan Teoritis

Hasil penelitian ini di harapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran dan landasan teoritis bagi pengembangan ilmu hukum pada umumnya dan hukum pidana pada khususnya, serta menambah literatur atau bahan-bahan informasi ilmiah yang dapat di gunakan untuk melakukan kajian dan bahan penelitian selanjutnya.

2. Kegunaan Praktis

a. Korban

Untuk memberikan informasi terkait perlindungan hukum terhadap korban yang dirugikan dalam proses transaksi refund dalam jual beli online (TOKOPEDIA).

b. Masyarakat

Untuk memberikan informasi secara komprehensif kepada masyarakat terkait Perlindungan korban yang dirugikan dalam proses transaksi refund dalam jual beli online (TOKOPEDIA) dan menjaga agar tidak ada masyarakat yang mengalami hal serupa.

E. Kerangka Pemikiran

Perlindungan konsumen adalah istilah yang dipakai untuk menggambarkan perlindungan hukum yang diberikan kepada konsumen dalam usahanya untuk memenuhi kebutuhannya dari hal-hal yang merugikan konsumen itu sendiri. Undang-undang perlindungan konsumen No.8 Tahun 1999 perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen, karena yang menjadi faktor utama dalam perlindungan konsumen yakni adanya kerugian dalam kasus jual beli berbasis online.

Para ahli hukum memberikan batasan bagi konsumen sebagai setiap orang yang mendapatkan secara sah dan menggunakan barang dan/jasa dirinya untuk suatu kegunaan. Konsumen adalah pemakai akhir barang atau jasa untuk dirinya

sendiri atau keluarga. Dalam pengertiannya Undang-Undang Perlindungan Konsumen Pasal 1 Ayat (2) bahwa:¹³

“Setiap orang memakai barang atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan sendiri, keluarga, orang lain maupun makhluk hidup lainnya dan tidak untuk diperdagangkan, dengan kata lain maka konsumen merupakan pengguna akhir dari suatu produk atau jasa”.

Sedangkan beberapa ahli mengemukakan pendapat tentang perlindungan konsumen, yakni:

1. Menurut Prof. Dr. Mochtar Kusumaatmadja, hukum konsumen adalah keseluruhan asas-asas dan kaidah-kaidah yang mengatur hubungan dan masalah penyediaan dan penggunaan produk barang dan/atau jasa, antara penyediaan penggunaannya, dalam kehidupan bermasyarakat.
2. AZ Nasution berpendapat bahwa hukum perlindungan konsumen adalah bagian dari hukum konsumen yang memuat asas-asas atau kaidah-kaidah yang bersifat mengatur dan mengadakan sifat yang melindungi kepentingan konsumen.

Perlindungan hukum dalam teorinya juga dikemukakan oleh beberapa, adapun penjelasan mengenai teori perlindungan hukum yaitu:¹⁴

¹³ Pasal1 Ayat (2) Undang-Undang Perlindungan Konsumen

¹⁴ Anon, *perlindungan hukum menurut para ahli*, <http://tesishukum.com/pengertian-perlindungan-hukum-menurut-para-ahli/>

1. Menurut Satijo Rahardjo bahwa perlindungan hukum adalah adanya upaya melindungi kepentingan seseorang dengan cara mengalokasikan suatu Hak Asasi Manusia kekuasaan padanya untuk bertindak dalam rangka kepentingannya tersebut.
2. Menurut CST kansil perlindungan hukum adalah segala upaya hukum harus diberikan oleh aparat penegak hukum demi memberikan rasa aman, baik secara pikiran maupun fisik dari gangguan dari berbagai ancaman dari pihak manapun.
3. Menurut Philipus M. Hadjon perlindungan hukum adalah perlindungan akan harkat dan martabat, serta pengakuan terhadap hak-hak asasi manusia yang dimiliki oleh subjek hukum berdasarkan keutuhan umum dari seseorang atau sebagai kumpulan peraturan atau kaidah yang akan dapat melindungi suatu hal lainnya.

Istilah perjanjian dalam Bahasa Belanda dikenal dengan *overeenkomst* yang artinya adalah persetujuan. Definisi perjanjian menurut para ahli berpendapat:¹⁵

1. Perjanjian menurut Sudikno adalah hubungan hukum yang dimiliki oleh kedua belah pihak atau lebih dengan dasar dari kesepakatan dan menimbulkan akibat hukum.

¹⁵ Lihat pada http://repository.uib.ac.id/teori_perjanjian

2. Perjanjian menurut R. Subekti adalah peristiwa yang dimana satu pihak melakukan perjanjian keada pihak lain untuk melaksanakan perbuatan atau sesuatu hal tertentu.
3. Perjajian menurut Prof. R. Wirjono Prodokdikoro adalah hubungan hukum yang berarti seseorang wajib melakukan suatu hal tertentu dan pihak lain yang berhak menuntut kewajiban tersebut dalam perjanjian.
4. Perjanjian menurut R. Setiawan adalah perbuatan untuk melakukan perikatan antara dirinya kepada satu orang atau lebih.
5. Perjanjian menurut Abdul Kodir adalah persetujuan yang dilakukan antara dua orang atau lebih untuk mengikatkan dirinya dalam melaksanakan suatu hal yang terkait dengan harta kekayaan.
6. Perjanjian menurut K. M. R. T. Titodiningrat adalah perbuatan hukum yang didasari oleh kesepakatan antara kedua belah pihak atau lebih yang mengakibatkan hukumnya dapat dipaksakan oleh ketentuan undang-undang yang berlaku.

Fungsi perjanjian seperti yang kita ketahui bahwa setiap perjanjian tidak selalu berjalan dengan baik, ada saja masalah yang perlu dihadapi seperti salah satu pihak yang mengabaikan atau bertanggung jawab atas hak dan kewajiban yang sudah tertulis dalam sebuah perjanjian, maka hal itulah menjadi fungsi perjanjian yang dibuat. Yakni sebagai alat bukti yang akan menjelaskan jika terjadi sengketa akibat dari perjanjian tersebut yang tidak dilaksanakan dengan kata lain wanprestasi. Suatu perjanjiann dikatakan sah dan tidak sah, dapat kita lihat dan uji dari beberapa syarat sebagaimana yang telah diatur dalam pasal 1320

KUHPerdata, syarat tersebut dibagi dua yaitu syarat pertama dan syarat kedua sebagai syarat subjektif yang berarti ada para pihak yang membuat perjanjian itu sedangkan syarat yang ketiga dan keempat merupakan syarat objektif yang berarti ada objek yang diperjanjikan dalam perjanjian tersebut. Perlindungan konsumen memiliki cakupan yang luas, meliputi perlindungan konsumen terhadap barang atau jasa, yang berawal dari tahap kegiatan untuk mendapatkan barang dan jasa hingga sampai akibat-akibat dari pemakaian barang atau jasa tersebut. Cakupan perlindungan konsumen itu dapat dibedakan dalam dua aspek, yaitu:¹⁶

1. Perlindungan terhadap kemungkinan barang atau jasa yang tidak sesuai dengan data yang tertera pada aplikasi toko online
2. Perlindungan terhadap diberlakukannya syarat-syarat tidak adil pada konsumen

F. Langkah - Langkah Penelitian

1. Metode penelitian

Penelitian ini akan menggunakan metode *deskriptif analitis*. Metode ini untuk menggambarkan masalah yang ada, kemudian masalah tersebut dianalisis melalui data-data yang telah dikumpulkan kemudian diolah serta disusun dengan berlandaskan pada teori-teori dan konsep-konsep yang dipergunakan.¹⁷

¹⁶ Zulham, *Hukum Perlindungan Konsumen*, PT. Prenanda Media grup, jakarta, 2013, hlm. 21-22.

¹⁷ Martin Steinmann dan Gerald Willen dalam Komarudin, *Metode Penulisan Skripsi dan Tesis*, Angkasa, Bandung, 1974, hlm.97.

2. Metode Pendekatan

Pada penelitian ini penulis menggunakan metode pendekatan *yuridis normatif*. Pendekatan *yuridis normatif*, yaitu penelitian di bidang hukum yang dikonsepsikan terhadap asas-asas, norma-norma dogma-dogma atau kaidah hukum yang merupakan patokan bertingkah laku.¹⁸ Kemudian dihubungkan dengan masalah yang akan dibahas pada penelitian ini yaitu mengenai perlindungan terhadap korban yang dirugikan dalam proses transaksi refund dalam jual beli online (TOKOPEDIA)

3. Sumber Data

Sumber data adalah segala sesuatu yang dapat memberikan informasi mengenai data. Berdasarkan sumbernya, data dibedakan menjadi 2 (dua) yaitu sebagai berikut:¹⁹

a. Sumber Data Primer

Sumber data primer adalah data yang diperoleh secara langsung dari masyarakat atau lapangan terkait yang berhubungan dengan penelitian ini berdasarkan hasil wawancara atau observasi langsung.

b. Sumber Data Sekunder

Sumber data sekunder adalah data yang diambil dari peraturan perundang-undangan terkait dengan masalah penelitian ditambah dengan literatur-literatur dan hasil-hasil penelitian.

¹⁸ Soerjono Soekanto, *Pengantar Penelitian Hukum*, UI Press, Jakarta, 2010, hlm. 250

¹⁹ Ronny Hanitijo Soemitro, S.H., *Metodologi Penelitian Hukum dan Jurimetri*, Ghalia Indonesia, Semarang, 1988, hlm. 11

c. Sumber Data Tersier

Sumber Data Tersier, diambil dari sumber selain dari sumber data primer dan sekunder, yaitu diambil sebagai pelengkap sumber data yang diambil dari jurnal, kamus, ensiklopedi hukum, website, dan lainnya.

4. Jenis Data²⁰

a. Bahan Hukum Primer

Bahan hukum primer merupakan bahan hukum yang diperoleh dengan cara mengkaji peraturan perundang-undangan yang berlaku. Peraturan perundang-undangan yang digunakan adalah peraturan perundang-undangan yang memiliki kaitan dengan penelitian yang dilakukan. Adapun undang-undang yang penulis gunakan yaitu:

- 1) Undang-Undang Dasar 1945;
- 2) Kitab Undang-Undang Hukum Perdata
- 3) Undang-Undang perlindungan konsumen No 8 tahun 1999

b. Bahan Hukum Sekunder

Bahan Hukum yang memberikan penjelasan mengenai bahan hukum primer, seperti buku-buku, hasil-hasil penelitian, atau pendapat pakar hukum yang berhubungan masalah penelitian.

²⁰ Soerjono Soekanto, *Pengantar Penelitian Hukum*;

c. Bahan Hukum Tersier

Bahan hukum tersier diambil dari sumber selain dari sumber data primer dan sekunder, yaitu diambil sebagai pelengkap sumber data yang diambil dari jurnal, kamus, ensiklopedi hukum, website, dan lainnya.

5. Teknik Pengumpulan Data

Untuk mencapai tujuan penelitian yang diharapkan, penulis akan memakai teknik pengumpulan data sebagai berikut:

a. Studi kepustakaan (Library Research)

Studi kepustakaan merupakan suatu teknik pengumpulan dan mempelajari serta menelaah kajian dalam literatur-literatur atau buku-buku serta catatan-catatan atau tulisan-tulisan maupun dalam bentuk dokumen yang berkaitan dengan penyusunan laporan ini.

b. Studi Lapangan (Field Research)

Studi Lapangan merupakan suatu teknik pengumpulan data dengan penelitian langsung guna mendapatkan fakta yang berhubungan dengan objek penelitian. Studi lapangan yang akan digunakan adalah:

1) Observasi

Pengamatan lapangan pada penelitian ini akan dilakukan di Platform Tokopedia

2) Wawancara

Adapun wawancara pada penelitian ini akan dilakukan dengan pihak dari Tokopedia maupun dari korban yang bersangkutan.

G. Sistematika Penulisan

Proposal penelitian merupakan sebuah usulan yang dibuat dalam rangka mengadakan penelitian yang dirancang dan disesuaikan dengan kebutuhan proses penelitian. Tujuan Proposal ialah untuk memberikan gambaran secara singkat terhadap rencana kegiatan penelitian yang akan dilakukan, melalui proposal peneliti akan memahami segala kebutuhan yang direncanakan. Untuk memahami lebih jelas proposal ini, maka materi-materi yang tertera dikelompokkan menjadi beberapa bagian dengan sistematika penulisan proposal penelitian secara umum:

1. Pertama yaitu latar belakang masalah. Teknik penulisan latar belakang masalah dalam penelitian dimulai dari pengungkapan secara sistematis deskripsi masalah secara makro pada tingkat global menuju permasalahan yang bersifat mikro yang terjadi. Penulisan masalah ini dilakukan dengan memaparkan variabel terikat sebagai pokok pikiran utama dan variabel bebas sebagai pokok pikiran penjelas. Unsur pokok yang harus ada dalam penulisan latar belakang masalah adalah perlunya menonjolkan bahwa masalah itu sangat penting untuk diatasi dan menarik untuk diteliti.
2. Kedua yaitu rumusan masalah. Perumuskan dengan jelas mengenai permasalahan yang ingin diteliti. Menguraikan pendekatan atau konsep untuk menjawab masalah yang diteliti, hipotesis yang akan diuji, atau dugaan yang akan dibuktikan. Perumusan masalah dapat dijelaskan definisi, asumsi, dan lingkup yang menjadi batasan penelitian.
3. Ketiga yaitu tujuan penelitian. Tujuan pada dasarnya merupakan pernyataan tentang apa yang menjadi harapan atau sesuatu yang ingin

diketahui. Pernyataan tersebut merupakan hal-hal yang ingin dilakukan peneliti dalam penelitiannya. Perumusan tujuan penelitian, dibuat dengan mengacu pada masalah/pertanyaan penelitian. Dengan demikian, antara tujuan dan masalah penelitian saling terkait.

4. Keempat yaitu kegunaan penelitian. Uraian manfaat hasil penelitian secara singkat dan jelas untuk pengembangan ilmu pengetahuan, teknologi, maupun pengembangan institusi.
5. Kelima yaitu kerangka pemikiran. Uraian dengan jelas kajian pustaka yang menimbulkan gagasan dan mendasari penelitian yang dilakukan. Kerangka pemikiran menguraikan teori, temuan, dan bahan penelitian lain yang diperoleh dari acuan pustaka, yang dijadikan landasan untuk melakukan penelitian yang diusulkan.
6. Keenam yaitu metode penelitian. Sub bahasan metode penelitian terdapat beberapa bagian diantaranya metode penelitian, pendekatan penelitian, sumber data, jenis data, teknik pengumpulan data, teknik analisis data lokasi penelitian.
7. Ketujuh yaitu daftar pustaka. Penyusunan daftar pustaka menggunakan buku buku petunjuk tentang penelitian, demikian pula untuk penulisan pustaka. Dengan menggunakan jurnal elektronik, buku elektronik, dan website terpercaya konsistensi penulisan dapat dijaga tetapi sekaligus mencerminkan kualifikasi dari penulis.