

# BAB 1

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

Saat ini perkembangan teknologi semakin modern dan memberikan kemudahan bagi semua orang dalam melakukan kegiatannya, seperti bekerja, bersosialisasi, dan untuk memenuhi kebutuhan pribadi seperti membeli pangan dan sandang. Dahulu, pembelian dilakukan secara konvensional, tapi dengan bantuan teknologi, sekarang belanja dapat dilakukan lebih mudah melalui *Online*.<sup>1</sup> Hal ini menyebabkan banyak masyarakat yang membeli kebutuhan sehari-hari melalui aplikasi *Online* yang menggunakan media *Instagram*. Media *instagram* ini merupakan platform atau media untuk promosi dan juga jual beli yang di dalam *instagram* adanya transaksi antara pelaku usaha dan konsumen secara tidak langsung. Belakangan ini media pembelanjaan di Facebook maupun Instagram sedang marak karena *Instagram* merupakan salah satu jejaring sosial yang paling banyak digunakan di kalangan masyarakat Indonesia, tidak heran jika media *Instagram* dapat di jadikan peluang bisnis sekaligus alat pemasaran produk untuk menjangkau target pasar yang lebih luas.

*Instagram* juga menyediakan tempat bagi masyarakat untuk bertemu dan berkomunikasi. *Instagram* juga menawarkan tempat iklan kepada para pengguna dalam memasarkan atau mempromosikan produk-produk yang akan di jual oleh pelaku usaha. Media ini merupakan media promosi yang sangat mudah dan murah

---

<sup>1</sup> Ida Ayu Eka Pradnyaswari, "Upaya Perlindungan Hukum Bagi Konsumen dalam Transaksi Jual Beli Menggunakan Jasa E-Commerce," *Jurnal Kertha Semaya*, 8 (2020).

karena dapat menghubungkan jaringan ke seluruh dunia. Namun, dalam pembelian melalui toko *Online* ini menimbulkan dampak positif maupun negatif, jika dilihat dari segi positif hal ini tentu saja memudahkan bagi masyarakat, hemat waktu, bisa membandingkan harga, dan lain hlm. Namun ada juga dampak negatif seperti barang tidak sesuai dengan gambar atau tidak sesuai dengan yang telah di perjanjikan oleh pelaku usaha, kerugian yang tidak terduga, dan juga kehilangan segi finansial secara langsung karena kecurangan, dan lain hlm. Mengutip dari laman KataData, tercatat sebanyak 88,1% (delapan puluh delapan koma satu persen) pengguna internet di Indonesia telah menggunakan layanan toko *Online* dalam membeli sejumlah produk, hal itu didapat dari hasil survei yang dilakukan oleh We Are Social pada April 2021 lalu dan Indonesia menduduki peringkat pertama dalam pelayanan toko *Online*.<sup>2</sup> Sepanjang Tahun 2021, Kementerian Kominfo sendiri mencatat penerimaan laporan aduan penipuan transaksi *Online* sebanyak 115.756 (seratus lima belas ribu tujuh ratus lima puluh enam) laporan.<sup>3</sup> Hal ini menunjukkan bahwa masyarakat dalam bertransaksi jual-beli, kini menunjukkan tren transaksi tanpa terhalang jarak dan waktu.

Pada saat ini, pelaku usaha banyak yang menjual barang dagangannya baik barang maupun jasa melalui media *Online*. Selain itu, konsumen dapat mengakses hal-hal yang mereka cari dengan informasi yang telah ditawarkan oleh pelaku usaha

---

<sup>2</sup> Andrea Lidwina, “Penggunaan E-Commerce Indonesia Tertinggi di Dunia,” KataData, 2021, diakses April 4, 2023, <https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2021/0>.

<sup>3</sup> Redaksi, “Kominfo Catat Kasus Penipuan Online Terbanyak: Jualan Online,” CNN Indonesia, 2021, diakses April 4, 2023, <https://www.cnnindonesia.com/teknologi/20211015085350-185-708099/kominfo-catat-kasus-penipuan-online-terbanyak-jualan-online>.

tanpa harus bertatap muka langsung dengan konsumen, barang yang telah di pesan atau di beli oleh konsumen bisa dikirim ke alamat konsumen atau pembeli.<sup>4</sup>

Dalam proses jual-beli barang di toko *Online*, tentu saja konsumen menginginkan produk atau barang yang sesuai dengan kebutuhan, kualitas, dan sesuai dengan apa yang diperjanjikan oleh pelaku usaha. Namun, ada kalanya konsumen mendapatkan barang yang tidak sesuai dengan apa yang telah diperjanjikan oleh pelaku usaha, seperti barang yang dikirim rusak dan tidak bisa digunakan atau barang yang dikirim tidak sesuai dengan apa yang telah diperjanjikan oleh pelaku usaha. Artinya, hal ini memunculkan konflik antara penjual dan pembeli mengenai barang yang diterima oleh pelanggan. Hal tersebut pun terjadi pada kasus salah satu toko produk sepatu sneakers pada iklan media *Instagram* yang telah diunggah oleh pelaku usaha di mana pelaku usaha mempromosikan barang dagangannya dengan harga yang sangat murah dan juga di dalam deskripsi menyebutkan bahwa barang tersebut mempunyai “Kualitas 100% Impor” dan “*Real Picture*” kemudian pelaku usaha dan konsumen mulai saling tawar menawar melalui pesan/*direct message*, konsumen tertarik untuk membeli barang tersebut setelah itu pelaku usaha dan konsumen sepakat mengenai sepatu tersebut. Akan tetapi, setelah konsumen menerima barang yang di kirim oleh pelaku usaha ternyata barang tersebut tidak sesuai dengan apa yang telah di promosikan oleh pelaku usaha.

---

<sup>4</sup> Widi Nugrahaningsih dan Mira Erlinawati, “Implementasi Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen Terhadap Bisnis *Online*,” *Jurnal (STMIK Duta Bangsa Surakarta)*, 2022, 27 (hal. 34).

Dengan adanya Pasal 1320 BW maka jika salah satu pihak melanggarnya, maka akan ada konsekuensi hukum adalah perjanjian dapat dimohonkan pembatalan dan batal demi hukum, selain itu juga berdampak pada konsekuensi hukum pidana terkait menyebarkan berita bohong dan yang mengakibatkan kerugian konsumen dalam Transaksi Elektronik yang berlaku di Indonesia.

Permasalahan Utama di bidang toko *online* adalah dalam memberikan perlindungan terkait informasi atau menyebarkan berita yang mengakibatkan kerugian konsumen dalam transaksi *online* khususnya pembeli sebagai konsumen. Oleh karena itu Indonesia mengeluarkan peraturan khusus yang mengatur transaksi internet yaitu Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik atau disingkat UU ITE.<sup>5</sup> Pasal 9 Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik menyebutkan bahwa:

“Pelaku usaha yang menawarkan produk melalui sistem elektronik harus menyediakan informasi yang lengkap dan benar berkaitan dengan syarat kontrak, produsen, dan produk yang ditawarkan”

Pasal 28 ayat (1) Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik menyebutkan bahwa:

“Setiap Orang dengan sengaja dan tanpa hak menyebarkan berita bohong dan menyesatkan yang mengakibatkan kerugian konsumen dalam Transaksi Elektronik”

---

<sup>5</sup> Putu Surya Mahardika dan Dewa Gde Rudy, “Tanggung Jawab Pemilik Toko *Online* dalam Jual Beli *Online* (Toko *Online*) Ditinjau Berdasarkan Hukum Perlindungan Konsumen,” *Program Kekhususan Hukum Bisnis Fakultas Hukum Udayana*, 2022.

Definisi perlindungan konsumen terdapat dalam Pasal 1 ayat (1) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, yaitu Perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen. hukum perlindungan konsumen adalah keseluruhan asas-asas dan kaidah-kaidah yang mengatur dan melindungi konsumen dalam hubungan dan masalah penyediaan dan penggunaan produk (barang dan/atau jasa) konsumen antara penyedia dan penggunaannya dalam kehidupan bermasyarakat.<sup>6</sup> Tujuan yang ingin dicapai melalui Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen adalah sebagaimana diatur dalam ketentuan Pasal 3, yaitu:

- a. Meningkatkan kesadaran, kemampuan, dan kemandirian konsumen untuk melindungi diri;
- b. Meningkatkan harkat dan martabat konsumen dengan cara menghindarkannya dari eksekusi negatif pemakaian barang dan/atau jasa;
- c. Meningkatkan pemberdayaan konsumen dalam memilih, menentukan, dan menuntut hak-haknya sebagai konsumen;
- d. Menciptakan sistem perlindungan konsumen yang mengandung unsur kepastian hukum dan keterbukaan informasi serta akses untuk mendapatkan informasi;
- e. Menumbuhkan kesadaran pelaku usaha mengenai pentingnya perlindungan konsumen sehingga tumbuh sikap yang jujur dan bertanggung jawab dalam berusaha;
- f. Meningkatkan kualitas barang dan/atau jasa yang menjamin kelangsungan usaha produksi barang dan/atau jasa, kesehatan, kenyamanan, keamanan, dan keselamatan konsumen.

Dalam melakukan kegiatan transaksi jual beli, penjual maupun pembeli tidak dapat bertindak seenaknya, sementara itu harus ada yang dilindungi oleh undang-undang terhadap para pihak yang mengalami kerugian apabila terjadi

---

<sup>6</sup> Agus Suwandono, *Ruang Lingkup Hukum Perlindungan Konsumen* (Bandung: Universitas Terbuka, 2011). Hlm. 8

masalah dalam transaksi jual beli pada toko *online*. Masalah hukum pasti akan muncul karena adanya interaksi antara pelaku usaha dengan konsumen. Jaminan keamanan transaksi, jaminan kepastian hukum, dan jaminan perlindungan hukum kepada konsumen atas transaksi yang telah dilakukan merupakan bagian dari suatu masalah dan dapat timbul lebih banyak masalah. Menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan konsumen menyebutkan bahwa “Pelaku usaha adalah setiap orang perseorangan atau badan usaha, baik yang berbentuk badan hukum maupun bukan badan hukum yang didirikan dan berkedudukan atau melakukan kegiatan dalam wilayah hukum negara Republik Indonesia, baik sendiri maupun bersama-sama melalui perjanjian menyelenggarakan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi”. Maka dari itu sebagai pelaku usaha yang baik harus melakukan kewajibannya seperti yang tertera di dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen Pasal 7 huruf a-g. Berdasarkan uraian di atas, maka penulis tertarik untuk meneliti dengan judul penelitian: **“Perlindungan Hukum Penawaran Produk *Online* Dihubungkan dengan Pasal 9 Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Transaksi”**

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan permasalahan yang ada sebagaimana dikemukakan pada latar belakang, maka permasalahan yang akan diungkapkan melalui penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut:

1. Bagaimana perlindungan hukum terhadap konsumen dalam jual beli sepatu *online* yang menerima barang yang tidak sesuai dengan foto katalog

berdasarkan Pasal 9 Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Internet?

2. Apa saja sanksi yang dapat diancamkan terhadap pelaku usaha yang tidak melakukan kewajibannya berdasarkan Pasal 9 Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Internet?
3. Apa saja upaya hukum yang dapat dilakukan terhadap pelaku usaha yang tidak memenuhi kewajibannya dalam jual beli sepatu *online*?

### C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan paparan rumusan masalah sebelumnya, dapat dikemukakan apa saja tujuan daripada penelitian ini sebagai berikut:

1. Untuk menganalisis perlindungan hukum terhadap konsumen dalam jual beli sepatu *online* yang menerima barang tidak sesuai foto katalog berdasarkan Pasal 9 UU No. 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik.
2. Untuk mengidentifikasi sanksi yang dapat diancamkan terhadap pelaku usaha yang tidak memenuhi kewajibannya berdasarkan Pasal 9 UU No. 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik dalam jual beli sepatu *online*.
3. Untuk mempelajari upaya hukum yang dapat dilakukan konsumen terhadap pelaku usaha yang tidak memenuhi kewajibannya dalam jual beli sepatu *online*.

### D. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang akan didapatkan daripada penelitian ini, baik secara teoritis maupun secara praktis, harapannya dapat dikemukakan sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

Menambah wawasan dan pengetahuan bagi penulis pada umumnya, khususnya Hukum Perlindungan Konsumen sehingga dapat dijadikan referensi baru penulisan yang akan datang. Terutama mengenai hak atas informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang yang dilakukan oleh pelaku usaha, dan kewajiban sebagai pelaku usaha.

## 2. Manfaat Praktis

Dapat memberikan sumbangan pemikiran bagi masyarakat, para pihak, para praktisi, mengenai perlindungan konsumen khususnya konsumen toko *online*.

## E. Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu digunakan oleh peneliti untuk membandingkan fokus penelitian yang diteliti dan sudah pernah diteliti oleh orang lain dari segi substansinya, sehingga peneliti tidak mengutip penelitian orang lain. Selain itu penelitian terdahulu digunakan sebagai inspirasi oleh peneliti untuk menggali masalah yang lebih dalam dan berbeda dengan penelitian sebelumnya. Ada sejumlah penelitian yang mengangkat perlindungan hukum konsumen sebagai topik utamanya.

1. Penelitian yang dilakukan Dewi Irawati (2009) dalam Skripsinya di Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta.<sup>7</sup> Pada penelitian tersebut, diangkat penelitian tentang “Tinjauan Hukum Islam Terhadap Perlindungan Konsumen

---

<sup>7</sup> Dewi Irawati, “Tinjauan Hukum Islam Terhadap Perlindungan Konsumen Dalam Jasa Laundry Pakaian Di Yogyakarta (Studi Pada Jasa Laundry Pakaian Di Jl. Timoho Yogyakarta)” (UIN SUKA, 2016).



dalam Jasa *Laundry* Pakaian di Yogyakarta”. Penelitian ini mengangkat isu bagaimana perlindungan konsumen ditinjau dari Hukum Islam dalam jasa *laundry* pakaian di jalan Timoho Yogyakarta. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif secara empiris dengan pendekatan deskriptif. Penelitian yang dilakukan dengan langsung terjun ke lapangan. Interview/wawancara, observasi dan dokumentasi adalah teknik dalam pengumpulan data yang diperlukan di jasa laundry pakaian di Yogyakarta, dan dari hasil penelitiannya mengatakan bahwa jasa laundry yang berada di Jalan Timoho Yogyakarta sudah sesuai dengan Hukum Islam. Karena pemilik *laundry* memberikan hak-hak kepada konsumen dengan memberikan ganti rugi di antaranya dengan pakaian hilang diganti 10 kali ongkos cuci, penggantian atas kehilangan dan kerusakan pakaian diganti maksimal Rp. 80.000,-, dan hasil cucian yang tidak bersih dapat dikembalikan untuk dicuci ulang, dan konsumen mendapat haknya kembali pakaian dengan baik dan tidak rusak.

2. Penelitian lain, yang dilakukan R. Jauhari Arifin (2008) dalam Skripsinya di Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta. Pada penelitian tersebut R. Jauhari Arifin mengangkat tentang “Tinjauan Hukum Islam Terhadap Perlindungan Konsumen Dalam Jual Beli HP Second di Desa Segoroyoso Kecamatan Pleret Kabupaten Bantul”.<sup>8</sup> Penelitian ini mengangkat isu bagaimana pelaksanaan jual-beli HP *second*, serta proses penyelesaian pada

---

<sup>8</sup> Jauhar Arifin, “Tinjauan Hukum Islam Terhadap Perlindungan Konsumen Dalam Jual Beli Hp Second Di Desa Segoroyoso Kecamatan Pleret Kabupaten Bantul” (UIN SUKA, 2016).

konsumen apabila terjadi wanprestasi dalam jual-beli HP Second dan bagaimana hak dan kewajiban perlindungan konsumen.

3. Penelitian lainnya, yang dilakukan Bagus Hanindyo Mantri, SH (2007) dalam Tesisnya di Universitas Diponegoro Semarang. Pada penelitian tersebut Bagus mengangkat tentang “Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Transaksi *E-Commerce*”.<sup>9</sup> Penelitian ini mengangkat isu bagaimana Undang-Undang Perlindungan Konsumen No. 8 Tahun 1999 dapat melindungi konsumen dalam melakukan transaksi *e-commerce*, kedua bagaimanakah perlindungan hukum terhadap konsumen yang seharusnya diatur dalam transaksi *e-commerce*, ketiga permasalahan yang timbul dalam transaksi *e-commerce* dan bagaimana mengatasinya. Jenis penelitian ini adalah penelitian normatif dengan pendekatan yuridis normatif, pendekatan ini dilakukan dengan menelaah semua undang-undang dan regulasi yang bersangkutan dengan isu hukum yang sedang ditangani. Berdasarkan pembahasan terhadap hasil penelitian dapat disimpulkan pertama bahwa Undang-undang perlindungan konsumen No. 8 Tahun 1999 belum dapat melindungi konsumen dalam transaksi *e-commerce* karena keterbatasan pengertian pelaku usaha yang hanya khusus berada di wilayah negara Republik Indonesia dan keterbatasan akan hak-hak konsumen yang diatur dalam UUPK. Kedua perlindungan hukum terhadap konsumen yang seharusnya diatur meliputi perlindungan hukum dari sisi pelaku usaha, dari sisi konsumen, dari sisi produk, dari sisi transaksi. Ketiga

---

<sup>9</sup> Bagus Mantri, “Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Transaksi E-commerce,” *Law Reform*, 3 (2007), hlm. 11.

permasalahan-permasalahan yang timbul dalam perlindungan hukum terhadap konsumen terdapat 2 (dua) permasalahan yaitu pertama permasalahan yuridis, meliputi keabsahan perjanjian menurut KUH Perdata, Penyelesaian sengketa dalam transaksi *e-commerce*, UUPK yang tidak akomodatif, tidak adanya lembaga penjamin toko *online* kedua permasalahan non yuridis meliputi, keamanan bertransaksi dan tidak pahamnya konsumen dalam bertransaksi *e-commerce*.

#### **F. Kerangka Pemikiran**

Kepastian hukum merupakan nilai yang esensial dalam sistem hukum yang mengindikasikan bahwa hukum haruslah konsisten dan tidak ambigu, untuk mencegah timbulnya keraguan di kalangan masyarakat. Prinsip kepastian hukum memberikan panduan yang jelas mengenai hak dan kewajiban warga negara sesuai dengan norma budaya masyarakat. Penegakan hukum yang efektif membutuhkan kepastian hukum agar hukum dapat beroperasi secara optimal, sehingga mampu menjaga ketertiban dan harmoni dalam interaksi sosial. Sudikno Mertokusumo menyatakan bahwa kepastian hukum merupakan salah satu syarat yang harus dipenuhi dalam penegakan hukum, yaitu merupakan yustitabel terhadap tindakan sewenang-wenang, yang berarti bahwa seseorang akan dapat memperoleh sesuatu yang diharapkan dalam keadaan tertentu.<sup>10</sup>

---

<sup>10</sup> Sudikno Mertokusumo, *Mengenal Hukum* (Yogyakarta: Liberty, 1999), hlm. 145.

Di sisi lain, konsep keadilan hukum juga memiliki peranan penting dalam sistem hukum. Meskipun kepastian hukum adalah landasan yang fundamental, terkadang terdapat situasi di mana keputusan hukum harus mempertimbangkan aspek keadilan. Tujuan utama hukum adalah mencapai keadilan dalam pelaksanaan fungsinya. Dalam konteks putusan hakim, terdapat dinamika antara kepastian hukum dan keadilan yang memerlukan keseimbangan. Kepastian hukum memberikan pedoman yang jelas, tetapi jika terdapat konflik antara kepastian hukum dan keadilan, maka prinsip kepastian hukum cenderung diutamakan. Dalam sistem hukum yang ideal, kepastian hukum dan keadilan hukum harus berjalan seiring. Kepastian hukum memberikan kejelasan dalam pelaksanaan hukum, sementara keadilan hukum memastikan bahwa setiap keputusan hukum diambil dengan adil dan sesuai dengan nilai-nilai keadilan yang berlaku dalam masyarakat. Dengan demikian, harmoni antara kepastian hukum dan keadilan hukum menjadi pijakan dalam mewujudkan sistem hukum yang seimbang dan berfungsi secara optimal bagi masyarakat. Pada kegiatan jual-beli, terdapat hal-hal yang harus diselesaikan terlebih dahulu sebelum memulai transaksi. Hal tersebut telah diatur dalam KUH Perdata, di antaranya pada Pasal 1320 yang menetapkan bahwa supaya terjadi persetujuan yang sah, perlu dipenuhi 4 syarat:

1. Kesepakatan mereka yang mengikatkan dirinya;
2. Kecakapan untuk membuat suatu perikatan;
3. Suatu pokok persoalan tertentu;
4. Suatu sebab yang tidak terlarang.

Perkembangan masyarakat dan hukum terus berjalan mengikuti perkembangan zaman. Dari perkembangan tersebut juga muncul perkembangan

teknologi informasi yang memudahkan setiap orang untuk berkomunikasi, berinteraksi bahkan bertransaksi satu sama lain. Terkait dengan modus penipuan *online*, maka akan semakin terlihat perkembangan hukum yang dirasakan di masyarakat seiring dengan tingginya tingkat pertumbuhan masyarakat dan perkembangan sosial yang menuntut hukum untuk bergerak maju sesuai dengan kenyataan yang ada di masyarakat. Definisi perlindungan konsumen terdapat dalam Pasal 1 ayat (1) Undang- Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang berbunyi:

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

Pengertian Konsumen menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen terdapat dalam Pasal 1 ayat (2) yakni:

“Konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan/jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan.”.

Dikemukakan pengertian konsumen, yang khusus berkaitan dengan masalah ganti kerugian. Di Amerika Serikat, pengertian konsumen meliputi “korban produk yang cacat” melainkan juga korban yang bukan pembeli, namun pemakai, bahkan korban yang bukan pemakai memperoleh perlindungan yang sama dengan pemakai.<sup>11</sup>

Pada kegiatan jual-beli pula, setidaknya diperlukan 2 (dua) pihak, yaitu pelaku usaha (penjual/produsen) dan konsumen (pembeli/pemakai). Secara harfiah, arti kata konsumen adalah setiap orang yang menggunakan barang. Tujuan

---

<sup>11</sup> Ahmad Miru, *Prinsip-prinsip Perlindungan Hukum Bagi Konsumen di Indonesia* (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2011).

penggunaan barang atau jasa nanti menentukan termasuk konsumen kelompok mana pengguna tersebut. Begitu pula Kamus Bahasa Inggris-Indonesia memberi arti kata *consumer* sebagai pemakai atau konsumen.<sup>12</sup> Selain itu juga terdapat hak-hak konsumen terdapat dalam Pasal 4 menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, yaitu:

- a. Hak atas kenyamanan dan/atau jasa serta mendapatkan 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 perlindungan konsumen secara patut;
- f. Hak untuk mendapat pembinaan dan pendidikan konsumen;
- g. Hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
- h. Hak untuk mendapatkan kompensasi ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya;
- i. Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.

Definisi pelaku usaha juga terdapat dalam Pasal 1 ayat (3), yaitu “Pelaku usaha adalah setiap orang perseorangan atau badan usaha, baik yang berbentuk badan hukum maupun bukan badan hukum yang didirikan dan berkedudukan atau melakukan kegiatan dalam wilayah hukum negara Republik Indonesia, baik sendiri maupun bersama-sama melalui perjanjian menyelenggarakan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi”.<sup>13</sup> Kewajiban pelaku usaha terdapat dalam Pasal 7

---

<sup>12</sup> Nasution, *Hukum Perlindungan Konsumen Suatu Pengantar* (Jakarta: Diadit Media, 2001).

<sup>13</sup> Ahmad Miru dan Sutarman Yodo, *Hukum Perlindungan Konsumen* (Depok: PT. Raja Grafindo Persada, 2004).

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, yang di mana kewajiban pelaku usaha diwajibkan untuk beritikad baik dalam melakukan kegiatan usaha yang merupakan salah satu asas yang dikenal dalam hukum perjanjian yang terdapat dalam Pasal 1338 ayat (3) BW.

Pasal 8 ayat (2) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen dijelaskan bahwa:

“Pelaku usaha dilarang memperdagangkan barang yang rusak, cacat atau bekas, dan tercemar tanpa memberikan informasi secara lengkap dan benar atas barang dimaksud.”

Pasal 9 ayat (1) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen menjelaskan tentang larangan pelaku usaha dalam menawarkan, mempromosikan barang dan/atau jasa secara tidak benar. Pasal 10 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen juga menjelaskan bahwa:

Pelaku usaha dalam menawarkan barang dan/atau jasa yang ditujukan untuk diperdagangkan dilarang menawarkan, mempromosikan, mengiklankan atau membuat pernyataan yang tidak benar atau menyesatkan mengenai:

- a. Harga atau tarif suatu barang dan/atau jasa;
- b. Kegunaan suatu barang dan/atau jasa;
- c. Kondisi, tanggungan, jaminan, hak atau ganti rugi atas suatu barang dan/atau jasa;
- d. Tawaran potongan harga atau hadiah menarik yang ditawarkan;
- e. Bahaya penggunaan barang dan/atau jasa.

Bagi Emmanuel Levinas tanggung jawab itu sifatnya selalu asimetris (non-resiprositas), melampaui aturan yang ada, kongkret, dan melampaui kebebasan

manusia.<sup>14</sup> Bahkan kehadiran orang lain yang justru mewajibkan seorang untuk bersikap tanggung jawab terhadap sesama. Di samping itu jika pelaku usaha melanggar ketentuan yang terdapat dalam Pasal 9 Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Internet dapat dikenakan sanksi yaitu berupa, sanksi administratif dan sanksi pidana.

## G. Langkah-langkah Penelitian

Pada kesempatan prosesi penelitian ini, peneliti melakukan beragam metode penelitian sebagai berikut:

### 1. Metode Penelitian

Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif analisis, yaitu menggambarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku dikaitkan dengan teori-teori hukum dan praktik pelaksanaan hukum positif yang menyangkut permasalahan di atas.<sup>15</sup> Menurut Sugiyono, metode penelitian deskriptif analitis adalah suatu metode yang berfungsi untuk mendeskripsikan atau memberikan gambaran suatu objek yang diteliti melalui data atau sampel yang telah dikumpulkan sebagaimana adanya tanpa melakukan analisis membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum.<sup>16</sup>

---

<sup>14</sup> Franz Magnis Suseno, *Tokoh Etika Abad ke-20: Emmanuel Levinas, Tanggung Jawab atas Orang Lain* (Yogyakarta: Kanisius, 2000), hlm. 44.

<sup>15</sup> Ronny Hanitijo Soemitro, *Metode Penelitian Hukum dan Jurimetro* (Jakarta: Ghalia Indonesia, 1990), hlm. 97.

<sup>16</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D* (Bandung: Alfabeta, 2010), hal. 22.



## 2. Pendekatan Penelitian

Metode Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode yuridis-normatif. Penelitian yuridis-normatif merupakan jenis penelitian hukum yang melibatkan pemberlakuan atau implementasi ketentuan hukum normatif secara langsung pada setiap peristiwa. Dalam penelitian ini, peneliti mengumpulkan informasi dan data primer secara langsung di lapangan untuk memahami bagaimana hukum diterapkan dalam praktik.<sup>17</sup>

Dalam pembahasan penelitian ini, maka hukum yang berlaku sebagaimana dimaksud sebelumnya adalah Pasal 9 Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Internet serta kaitannya dengan asas-asas hukum terkait yang berhubungan dengan perlindungan hukum penawaran produk *online*

## 3. Sumber Data

Peneliti melakukan studi terhadap sumber-sumber tersebut untuk mengumpulkan informasi dan memahami suatu topik atau masalah, dengan tujuan untuk memperoleh wawasan dan pengetahuan tentang topik atau masalah yang diteliti. Adapun unsur-unsur yang dimaksud adalah sebagai berikut:

- 1) Bahan Hukum Primer, yaitu sumber utama aturan hukum yang memiliki kekuatan hukum tertinggi dan langsung berlaku dalam sistem hukum, seperti Undang-Undang, peraturan pemerintah, keputusan pengadilan, dan

---

<sup>17</sup> Abdulkadir Muhammad, *Hukum dan Penelitian Hukum* (Bandung: Citra Aditya Bakti, 2004), hal. 134.

perjanjian internasional. Bahan hukum primer menjadi dasar bagi penerapan hukum dan memiliki kekuatan hukum tertinggi dalam hal konflik dengan bahan hukum sekunder. Oleh karena itu, bahan hukum primer sangat penting bagi pengembangan hukum dan memegang peran penting dalam pemecahan masalah hukum.

- 2) Bahan hukum sekunder, yaitu sumber hukum yang tidak memiliki kekuatan hukum langsung dan harus merujuk pada bahan hukum primer. Bahan hukum sekunder meliputi komentar dan penjelasan terhadap bahan hukum primer, seperti kamus hukum, buku panduan, dan lain-lain. Bahan hukum sekunder bertujuan untuk memperjelas dan memperkaya pemahaman terhadap bahan hukum primer, namun tidak bertentangan dengan bahan hukum primer.
- 3) Bahan hukum tersier, yaitu sumber hukum yang tidak memiliki kekuatan hukum dan hanya bertujuan sebagai sumber referensi dan bantuan bagi pemahaman bahan hukum primer dan sekunder. Bahan hukum tersier meliputi buku-buku teks, jurnal hukum, catatan hukum, dan lain-lain. Bahan hukum tersier tidak memiliki kekuatan hukum langsung dan tidak diakui sebagai sumber hukum dalam sistem hukum, namun berguna untuk memberikan informasi dan wawasan tentang perkembangan hukum dan membantu dalam proses pemecahan masalah hukum. Oleh karena itu, bahan hukum tersier berguna bagi para mahasiswa hukum dan pencari informasi hukum.

#### 4. Teknik Pengumpulan Data

##### a. Studi Kepustakaan (*Library Research*)

Studi ini dilakukan dengan cara mengumpulkan data sekunder yang berasal dari peraturan perundang-undangan, buku teks, data-data dari instansi atau Lembaga lain yang memiliki keterikatan dengan judul penelitian ini:<sup>18</sup>

##### b. Studi Lapangan (*Field Research*)

Studi lapangan dilakukan dalam rangka memperoleh data dengan mengadakan tanya jawab (wawancara) dengan para pihak yang terkait dengan judul penelitian.

Teknik yang akan di gunakan dalam pengumpulan data menggunakan teknik:

1. Studi dokumen yaitu dengan mengkaji literatur-literatur, karya ilmiah, para sarjana, peraturan perundang-undangan dan catatan ilmiah.
2. Wawancara dilakukan untuk memperoleh wawasan yang lebih luas dan terarah terhadap masalah yang akan dikaji dalam spektrum yang luas.

#### 5. Teknik Analisis Data

Metode analisis yang digunakan adalah normatif kualitatif. Normatif, karena penelitian ini bertitik tolak dari peraturan-peraturan yang ada sebagai norma hukum positif. Sedangkan kualitatif dimaksudkan analisis data yang bertitik tolak pada usaha-usaha penemuan asas dan informasi dari berbagai sumber yang dianalisis ke dalam bentuk penggambaran yang berupa uraian

---

<sup>18</sup> Soemitro, hlm. 14.

kalimat sehingga menghasilkan suatu kesimpulan dan dipelajari sebagai sesuatu yang utuh.

## **6. Lokasi Penelitian**

Prosesi penelitian ini dilakukan pada beberapa tempat sebagai upaya pengumpulan beragam referensi yang terkait, di antaranya:

- a. Gedung Perpustakaan Rachmat Djatnika, Universitas Islam Negeri Sunan Gunung Djati Bandung, Jalan A.H. Nasution No. 105, Cipadung, Kecamatan Cibiru, Kota Bandung, Jawa Barat
- b. Perpustakaan Fakultas Syariah dan Hukum UIN Sunan Gunung Djati Bandung, Jl. A.H Nasution No. 105, Cipadung, Kecamatan Cibiru, Kota Bandung, Jawa Barat, 40614;
- c. Perpustakaan DISPUSIPDA JABAR, Jl. Kawalayaan Indah II No.4, Jatisari, Kec. Buahbatu, Kota Bandung, Jawa Barat.

