

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Salah satu tujuan pembangunan nasional di Indonesia adalah untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat Indonesia, baik materiil maupun spiritual, yaitu dengan adanya ketersediaan kebutuhan pokok: sandang (pakaian), pangan (makanan), dan papan (tempat tinggal) yang layak. Tujuan lainnya adalah mencerdaskan kehidupan bangsa, yang dapat diartikan adanya ketersediaan pendidikan dalam arti luas bagi seluruh masyarakat. Kesejahteraan dan kecerdasan tersebut merupakan perwujudan pembangunan berperikemanusiaan sebagaimana yang diamanatkan oleh Pancasila yang telah diterima sebagai falsafah dan ideologi negara Indonesia serta Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 (UUD 1945).¹

Pasal 27 ayat (2) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 menegaskan bahwa tiap-tiap warga negara berhak untuk memperoleh kehidupan yang layak bagi kemanusiaan. Untuk memperoleh kehidupan yang layak bagi kemanusiaan, maka dalam rangka mewujudkan kesejahteraan dan kecerdasan tersebut, diperlukan

¹ Janus Sidabalok, *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*, Ctk. Ketiga, PT Citra Aditya Bakti, Bandung, 2014, hlm. 1.

penyediaan barang dan jasa dalam jumlah yang cukup, kualitas yang baik, dan dengan harga yang terjangkau oleh masyarakat umum.²

Masalah konsumen merupakan suatu hal yang selalu aktual dan menarik perhatian. Persoalan konsumen selalu hangan dipersoalkan, diperbincangkan, didiskusikan dan diperdebatkan. Masalah konsumen adalah masalah hampir semua manusia. Berkaitan dengan kesehatan manusia, maupun diluar masalah kesehatan manusia.³

Kelemahan konsumen semakin terasa di tengah semakin meningkatnya kecanggihan teknologi pemasaran. Pada tingkat situasi semacam itu, konsumen kerap kali bingung menentukan pilihan yang semakin beragam. Kondisi demikian jelas termasuk dalam faktor-faktor yang dapat turut memperlemah para konsumen. Dan terkadang faktor-faktor tersebut dapat dimanfaatkan secara tidak wajar oleh beberapa pelaku usaha.⁴

Dalam ilmu konsumen, pada mulanya dianut bahwasannya teori bahwa produsen atau pelaku usaha dan konsumen berada dalam suatu posisi yang seimbang. Teori tersebut memandang bahwasannya tidak perlunya proteksi bagi konsumen. Karena keduanya dianggap seimbang menentukan pilihan dalam transaksinya, konsumen harus bersikap hati-hati. Teori itu dikenal dengan prinsip *let the buyer beware* dalam membeli

²Ibid.

³NHT Siahaan, *Hukum Konsumen: Perlindungan Konsumen dan Tanggungjawab Produk*, Ctk. Pertama, Panta Rei, Jakarta, 2005, hlm. 1.

⁴NHT Siahaan, *Hukum...*, *Op. Cit.* hlm. 14.

atau mendapatkan produk yang dibutuhkannya dari produsen dengan berbagai macam cara bertransaksi.⁵

Walaupun sudah dikatakan bahwa produsen atau pelaku usaha dan konsumen dianggap seimbang, pada kenyataannya umumnya pihak konsumen kurang mendapat informasi yang lengkap terkait produk atau jasa yang ingin dibeli konsumen tersebut. Kenyataan tersebut seringkali disebabkan karena terkadang produsen atau pelaku usaha tidak terbuka atau terkesan menutup-nutupi keadaan produk atau jasa yang akan ditawarkan oleh pihak produsen atau pelaku usaha tersebut. Dari fakta yang diperoleh di lapangan tersebut, sebenarnya tidak adil apabila konsumen yang dipersalahkan dan kehilangan hak untuk menuntut pertanggungjawaban produsen atau pelaku usaha terhadap produk atau jasa yang ditawarkannya atas kerugian konsumen tersebut.⁶

Ketatnya persaingan dapat mengubah perilaku beberapa para produsen atau pelaku usaha ke arah persaingan yang tidak sehat karena beberapa para produsen atau pelaku usaha tersebut memiliki kepentingan masing-masing yang dimungkinkan saling berbenturan diantara mereka. Persaingan antara sesama produsen atau pelaku usaha yang tidak sehat ini dapat dimungkinkan merugikan beberapa konsumen.⁷

Selanjutnya berkembang teori bahwasannya produsen atau pelaku usaha yang memiliki kewajiban, untuk selalu berhati-hati dalam memproduksi barang atau jasa yang dihasilkan dan dipasarkannya.

⁵Ibid.

⁶Ibid.

⁷Ibid.

Produsen atau pelaku usaha seharusnya lebih mengetahui sifat dan keadaan barang ataupun jasanya tersebut, mulai dari proses produksi sampai pada pemasokannya ke pasaran dan untuk jasa telah diketahui apakah sudah memenuhi kriterianya sebelum dipasarkan. Oleh karena itu produsen atau pelaku usaha seharusnya sebisa mungkin menanggung kesalahan (*liability*) apabila terjadi sesuatu dengan produk atau jasa tersebut yang merugikan konsumen.⁸

Selama produsen berhati-hati dan sebisa mungkin mengurangi kecerobohan, dapat saja produsen atau pelaku usaha menekan angka kualitas produk atau jasa yang buruk dan hanya kemungkinan kecil produk atau jasa yang dihasilkan akan merugikan konsumen. Apabila produsen atau pelaku usaha telah memperhatikan prinsip kehati-hatian, para produsen atau pelaku usaha tidak dapat dipersalahkan atau dimintakan pertanggungjawaban. Prinsip ini didasarkan kepada *the due care theory*. Dari prinsip *caveat venditor* atau *the due care theory* inilah kemudian berkembang bahwa ganti rugi dalam suatu produk atau jasa yang cacat atau bahkan yang tidak berkualitas dari produsen atau pelaku usaha dapat ditempuh melalui prinsip ganti rugi tanpa mendasarkan pada suatu kesalahan (*liability without fault*).⁹

Artinya apabila ada seorang atau beberapa konsumen dirugikan karena cacat suatu produk atau jasa dapat menuntut pertanggungjawaban kepada pihak produsen atau pelaku usaha tanpa lebih dulu membuktikan

⁸ NHT Siahaan, *Hukum...*, *Op. Cit.* hlm. 15.

⁹ *Ibid.*

ada atau tidaknya suatu kesalahan (*fault*) dari barang atau jasa yang diproduksi produsen atau pelaku usaha. Hal ini didasarkan prinsip *strict liability*, dimana produsen atau pelaku usaha seketika itu juga bertanggungjawab terhadap kerugian yang diderita konsumen tanpa mempersoalkan kesalahan dari pihak produsen atau pelaku usaha tersebut.¹⁰

Tanggung jawab pengusaha ini penting dimengerti lebih jauh, karena dengan mengetahui dimana letak tanggung jawab itu, tentulah dapat diketahui darimana mulainya suatu pertanggungjawaban dan akhir dalam pertanggungjawaban tersebut. Sistem tanggung jawab yang konvensional di dasarkan pada adanya wanprestasi (*default*) atau perbuatan melawan hukum (*fault, schuld*). Kerugian yang terjadi didasarkan dari perbuatan yang tidak sesuai dengan kontrak yang ada atau disepakati.¹¹

Dalam kaitannya dengan perlindungan konsumen, khususnya menentukan tanggung jawab produsen atau pelaku usaha kepada konsumen yang menderita akibat kerugian karena cacat produk, maka fakta-fakta di sekitar peristiwa yang menimbulkan kerugian itu terlebih dahulu dikualifisir menjadi suatu perbuatan melawan hukum. Artinya harus dapat ditunjukkan bahwa perbuatan produsen atau pelaku usaha adalah perbuatan yang melanggar hukum, baik itu berupa pelanggaran beberapa hak konsumen, atau produsen atau pelaku usaha telah melakukan

¹⁰ Ibid.

¹¹ Ibid.

perbuatan yang bertentangan dengan kewajiban hukumnya sendiri, melanggar kesusilaan, ataupun telah melakukan sesuatu yang bertentangan dengan kepatutan dalam pergaulan hidup masyarakat dalam menjalankan usahanya, khususnya kepatutan dalam hal memproduksi dan mengedarkan produknya.¹² Artinya perlu di perhatikan fakta-fakta dan kemudian diterjemahkan ke dalam unsur-unsur yang mengacu perbuatan melawan hukum. Perlu dijawab beberapa pertanyaan berikut ini:

- a. Apakah dalam peristiwa tersebut ada pelanggaran terhadap hak konsumen? Atau
- b. Apakah di dalam peristiwa tersebut produsen atau pelaku usaha telah bertindak bertentangan dengan undang-undang?¹³

Apabila dari kedua pertanyaan tersebut bisa dijawab maka dapat dipastikan bahwa telah terjadi peristiwa pelanggaran hukum.¹⁴

Tidak hanya dalam permasalahan jual beli secara langsung, namun dalam prosesnya manusia atau masyarakat tentu berkembang dalam proses jual beli. Seperti yang sekarang ini, dikarenakan kemajuan teknologi, maka maju pula perkembangan proses jual beli, yang dulu harus saling bertatap muka atau lewat surat, sekarang dapat menggunakan akses jaringan internet, harga pun terkadang lebih murah dari harga pasar. Namun beberapa barang terkadang tidak sesuai dengan permintaan. Oleh karena itu munculah gagasan oleh pemerintah untuk membuat peraturan

¹² Janus Sidabalok, *Hukum...*, Op. Cit. hlm. 89.

¹³ Ibid.

¹⁴ Ibid.

perundang-undangan yang baru yaitu Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik yang sekarang menjadi Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik yang selanjutnya akan disebut dengan UU ITE. Di dalam UU ITE diatur bahwa transaksi elektronik menurut Pasal 1 Ayat 2 adalah sebagai berikut:

“Transaksi elektronik adalah perbuatan hukum yang dilakukan dengan menggunakan komputer, jaringan komputer, dan/atau media elektronik lainnya.”¹⁵

Artinya bahwa semua transaksi yang dilakukan dengan semua media elektronik dapat disebut dengan transaksi elektronik.

Sebagaimana hal-hal di atas sudah dimengerti oleh hampir semua masyarakat umum, maka tentulah dalam penerapan hukumnya seharusnya masyarakat sudah mengerti. Namun terdapat beberapa kasus penyimpangan seperti halnya dalam transaksi elektronik, yang menggunakan berbagai cara agar konsumen atau bahkan produsen atau pelaku usaha terjebak dan merasa dirugikan. Salah satunya adalah konsumen di dalam sebuah situs jual beli elektronik yang bernama “Tokopedia”. Alih-alih mendapatkan barang yang diduplikatnya konsumen ini justru terjebak dan merasa ditipu dengan produk yang

¹⁵ 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

ditawarkan oleh oknum produsen atau pelaku usaha di situs tersebut. Berawal dari ingin mencari dan membeli sebuah *Hard Disk* di situs jual beli online tersebut seharga Rp. 450.000,-, namun konsumen malah mendapatkan gambarnya saja. Padahal jelas yang disebutkan dalam judul iklan tersebut adalah iklan sebuah *Hard Disk* yaitu berjudul “Hardisk external WD 1 Tb”. Walaupun memang dalam deskripsi pada produk tersebut bertuliskan “*hanya gambar saja*” namun pada deskripsi toko tersebut bertuliskan jelas “*menjual barang barang untuk elektronik dan lain lain, barang di jamin berkualitas dan tidak ada pemalsuan*”. Jelas dalam kejadian tersebut konsumen merasa dirugikan. Padahal jelas dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang selanjutnya akan disebut UU Perlindungan Konsumen di dalam Pasal 8 Ayat 1e yang berbunyi :

“1. Pelaku usaha dilarang memproduksi dan/atau memperdagangkan barang dan/atau jasa yang:

e. tidak sesuai dengan mutu,tingkatan, komposisi, proses pengolahan, gaya, mode, atau penggunaan tertentu sebagaimana dinyatakan dalam label atau keterangan barang dan/atau jasa tersebut.”¹⁶

Jelaslah dalam UU Perlindungan Konsumen tersebut bahwasannya yang perlu digaris bawahi adalah “*...atau penggunaan tertentu sebagaimana dinyatakan dalam label...*” karena kegunaan dalam label atau judul iklan

¹⁶ Lihat Pasal 8 ayat 1e Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

tersebut jelas *Hard Disk* yang pasti digunakan untuk keperluan menyimpan data elektronik, bukan kertas bergambar *Hard Disk*. Dan jelas bahwa produsen atau pelaku usaha tersebut bermaksud untuk mengelabui konsumen tersebut.

Selanjutnya dalam UU ITE juga terdapat pelanggaran, yaitu dalam dalam BAB VII tentang Perbuatan Yang Dilarang di Pasal 28 ayat 1 yang berbunyi “setiap orang dengan sengaja, dan tanpa hak menyebarkan berita bohong dan menyesatkan yang mengakibatkan kerugian konsumen dalam Transaksi Elektronik”. Dalam UU ITE Pasal 28 ayat 1 tersebut jelas bahwasannya produsen atau pelaku usaha tersebut sengaja dan tanpa hak bohong dan menyesatkan konsumen yang mengakibatkan konsumen merugi. Karena di dalam judul dan deskripsi toko sudah saling menguatkan bahwa ada unsur penipuan dalam transaksi elektronik tersebut. Dan disisi lain harga juga sangat tidak sesuai dengan barang yang ditransaksikan.

Oleh sebab itu penulis ingin meneliti “*Bagaimanakah perlindungan hukum terhadap pembeli dalam transaksi di situs Tokopedia?*.” Untuk mengetahui seberapa jauh perlindungan hukum terhadap konsumen Transaksi Elektronik. Dan mengetahui “*Apa tanggung jawab terhadap pelaku usaha dalam transaksi jual beli secara elektronik?*” agar mengetahui apakah terdapat pelanggaran atau tidak di dalam kejadian tersebut. Maka dari itu penulis memilih judul

“PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN YANG DIRUGIKAN DALAM TRANSAKSI JUAL BELI SECARA ELEKTRONIK MELALUI SITUS TOKOPEDIA” untuk meneliti kasus tersebut.

B. Rumusan Masalah

1. Bagaimanakah perlindungan hukum terhadap pembeli dalam Transaksi di situs tokopedia?
2. Apa tanggung jawab terhadap pelaku usaha dalam transaksi jual beli secara elektronik?

C. Tujuan Penelitian

1. Mengetahui seberapa jauh perlindungan hukum terhadap pembeli dalam transaksi di situs Tokopedia.
2. Mengetahui apa saja yang menjadi tanggung jawab pelaku usaha dalam jual beli secara elektronik.

D. Tinjauan Pustaka

a. Perjanjian Jual Beli

Perjanjian adalah suatu peristiwa dimana seseorang berjanji kepada seseorang yang lain atau dimana adanya dua orang yang saling berjanji untuk melaksanakan sesuatu hal.¹⁷ Suatu perjanjian dibuat dengan cuma-cuma atau atas beban. Suatu perjanjian dengan cuma-cuma adalah suatu perjanjian dengan mana pihak yang satu memberikan suatu keuntungan kepada pihak lain, tanpa menerima suatu manfaat

¹⁷ Subekti, *Hukum Perjanjian*, Ctk. Kesembilanbelas, Intermedia, Jakarta, 2002, hlm. 1.

bagi dirinya sendiri. Sedangkan suatu perjanjian atas beban, adalah suatu perjanjian yang mewajibkan masing-masing pihak memberikan sesuatu, berbuat sesuatu atau tidak berbuat sesuatu.¹⁸

Pasal 1320 Burgerlijk Wetboek yang selanjutnya disebut BW menyatakan untuk “sahnya” suatu persetujuan diperlukan 4 syarat. Dalam bahasa aslinya tertulis : untuk “adanya” (bestaanbaarheid) suatu perjanjian (menurut pasal 1320 BW) diperlukan 4 syarat. Kata “adanya” dalam pasal 1320 oleh para sarjana dinilai kurang tepat, karena ada kalanya, sekalipun suatu perjanjian tersebut tidak memiliki atau memenuhi salah satu dari keempat syarat yang ditentukan dalam pasal 1320 BW, tetapi tetap diterima sebagai “ada” sekalipun mengandung cacat dan karenanya sebagai “tidak sah” sehingga ada kemungkinan dibatalkan. Tidak sah di sini dimaksudkan dapat dibatalkan. Keempat syarat untuk sahnya perjanjian menurut pasal 1320 BW tersebut adalah:

1. Sepakat mereka yang mengikatkan dirinya.
2. Kecakapan untuk membuat suatu perikatan.
3. Suatu hal tertentu.
4. Suatu sebab yang halal.

b. Produk

Produk adalah objek hukum dari sengketa di dalam perlindungan konsumen. Produk terdiri atas barang dan atau jasa. Barang adalah

¹⁸ Lihat Pasal 1313 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata

setiap benda baik berwujud maupun tidak berwujud, baik bergerak maupun tidak, dapat dihabiskan, maupun tidak, yang dapat dipergunakan, diperdagangkan, dipakai, atau dimanfaatkan oleh konsumen.¹⁹ Sedangkan jasa adalah setiap layanan yang berbentuk pekerjaan prestasi yang disediakan bagi masyarakat untuk dimanfaatkan oleh konsumen.²⁰

c. Perlindungan Konsumen

Perlindungan bagi produsen atau pelaku usaha juga bisa kita temukan pada Pasal 27 UU yang sama mengenai dibebaskannya pelaku usaha dari kewajiban dan tanggungjawab yang diderita konsumen. Pasal-pasal itu jelas merupakan rumusan dari hak-hak pelaku usaha. Namun yang pasti, kenyataan membuktikan betapa konsumen selalu berada pada posisi lemah dibandingkan dengan produsen atau pelaku usaha atau pelaku usaha.²¹

d. Produsen atau Pelaku Usaha

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

¹⁹ Lihat Pasal 1 ayat 4 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dan bandingkan dengan pengertian (dan pembagian) Zaak menurut Pasal 499-518 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata. Sebagaimana dikutip dari Kelik Wardiono, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Ombak, Yogyakarta, 2014, hlm. 24.

²⁰ Lihat Pasal 1 Aayat 5 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen Sebagaimana dikutip dari Kelik Wardiono, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Ombak, Yogyakarta, 2014, hlm. 24.

²¹ Yusuf Shofie, *Penyelesaian Sengketa Konsumen Menurut Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK) Teori dan Penegakan Hukum*, Ctk. Pertama, PT. Citra Aditya Bakti, Bandung, 2003, hlm.8.

Republik Indonesia, baik sendiri maupun bersama-sama melalui perjanjian menyelenggarakan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi.²²

Produsen sering diartikan sebagai pengusaha yang menghasilkan barang dan atau jasa. Dalam pengertian ini termasuk di dalamnya pembuat, grosir, leveransir, dan pengecer profesional,²³ yaitu setiap orang atau badan yang ikut serta dalam penyediaan barang dan atau jasa hingga sampai ke tangan konsumen.²⁴ Sifat profesional merupakan syarat mutlak dalam hal menuntut pertanggungjawaban dari produsen.²⁵

Dengan demikian, produsen tidak hanya diartikan sebagai pelaku usaha pembuat/pabrik yang menghasilkan produk saja, tetapi juga mereka yang terkait dengan penyampaian atau peredaran produk hingga sampai ke tangan konsumen. Dengan perkataan lain, dalam konteks perlindungan konsumen, produsen atau pelaku usaha dapat juga diartikan secara luas yakni seperti tulisan di atas. Sebagai contoh, dalam hubungannya dengan produk makanan hasil industri (pangan olahan), maka produsennya adalah mereka yang terkait dalam proses pengadaan makanan hasil industri pangan tersebut hingga sampai akhirnya sampai ke tangan konsumen. Mereka (produsen atau pelaku usaha) itu adalah dapat berupa pabrik atau industri baik itu rumahan atau perusahaan (pembuat), distributor, eksportir

²² Lihat Pasal 1 ayat 3 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

²³ Agnes M. Toar, Op. Cit., Hlm.2. Sebagaimana dikutip dari Janus Sidabalok, *Hukum...*, hlm. 13.

²⁴ Harry Duintjer Tebbens, 1980, *International Product Liability*, sijthoff & Noordhoff International Publishers, Netherland, hlm. 4. Sebagaimana dikutip dari Janus Sidabalok, *Hukum...*, hlm. 13.

²⁵ Janus Sidabalok, *Hukum...*, Op. Cit. hlm. 13.

atau importir, dan pengecer, baik yang berbentuk badan hukum, maupun yang tidak berbentuk badan hukum.²⁶

Pasal 1 ayat 3 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen tidak memakai istilah produsen, tetapi memakai istilah lain yang kurang lebih sama artinya, yaitu pelaku usaha yang diartikan sebagai berikut:

“Pelaku usaha adalah setiap orang perorangan 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.”²⁷

Dalam pengertian ini, termasuklah perusahaan atau korporasi dalam segala bentuk dan bidang usahanya, seperti BUMN, koperasi, dan perusahaan swasta, baik berupa pabrik, importir, pedagang eceran, distributor, dan lainnya. Sebagai penyelenggara kegiatan usaha, pelaku usaha adalah pihak yang harus bertanggung jawab atas akibat-akibat negatif berupa kerugian yang telah ditimbulkan oleh usahanya terhadap pihak ketiga, yaitu konsumen, sebagaimana yang harus dipertanggungjawabkan produsen.²⁸

e. Konsumen

²⁶ Ibid.

²⁷ Lihat Pasal 1 ayat 3 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

²⁸ Janus Sidabalok, *Hukum...*, Op. Cit. hlm. 14.

Konsumen pada umumnya diartikan sebagai pemakai terakhir dari suatu produk yaitu barang atau jasa, yang diserahkan mereka oleh produsen atau pelaku usaha,²⁹ yaitu setiap orang yang mendapatkan barang atau jasa untuk digunakan dan tidak untuk diperdagangkan atau diperjualbelikan kembali.³⁰ Menurut Pasal 1 angka 2 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen disebutkan:

“Konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan.”³¹

Sebagaimana disebutkan dalam penjelasan Pasal 1 angka 2 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tersebut bahwa konsumen yang dimaksud adalah konsumen akhir yang kenal dalam keputusan ekonomi. Dengan demikian, dapat dikatakan bahwasannya semua orang adalah konsumen, karena membutuhkan produk yang berupa barang ataupun jasa untuk mempertahankan hidupnya sendiri, keluarga, ataupun untuk merawat atau memelihara harta bendanya. persoalan hubungan produsen atau pelaku usaha dengan konsumen biasanya dikaitkan dengan produk, yaitu barang ataupun jasa yang dihasilkan oleh teknologi. Maka persoalan perlindungan

²⁹ Mariam Darus, Op. Cit., hlm. 57. Sebagaimana dikutip dari Janus Sidabalok, *Hukum...*, hlm.14..

³⁰ Az. Nasution, 1994, “iklan dan Konsumen (Tinjauan dari Sudut Hukum dan Perlindungan Konsumen)”, dalam *Manajemen dan Usahawan Indonesia*, Nomor 3, Thn. XXIII, LPM FE-UI, Jakarta, hlm. 23. Sebagaimana dikutip dari Janus Sidabalok, *Hukum...*, hlm. 14.

³¹ Lihat Pasal 1 angka 2 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

konsumen ini erat kaitannya dengan persoalan kemajuan teknologi, khususnya teknologi manufaktur dan teknologi informasi. Dengan makin berkembangnya industri dan teknologi memungkinkan semua lapisan masyarakat terjangkau oleh produk teknologi, yang berarti juga memungkinkan semua masyarakat terlibat dengan masalah perlindungan konsumen ini.³²

f. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen atau disebut UU Perlindungan Konsumen adalah undang-undang yang mengatur hak dan kewajiban produsen atau pelaku usaha dan konsumen. Di dalam UU Perlindungan Konsumen ini dianut asas khusus bahwasannya untuk meminta pertanggungjawaban dari produsen atau pelaku usaha diberlakukan beban pembuktian terbalik, yang artinya bahwa produsen atau pelaku usaha harus membuktikan bahwa dirinya tidak bersalah atas tuduhan yang diajukan konsumen. Beban pembuktian ada pada produsen atau pelaku usaha bukan pada konsumen yang mengajukan tuntutan, karena dianggap bahwasannya konsumen tidak dapat atau sulit membuktikan bahwa apa yang dihasilkan produsen atau pelaku usaha tersebut telah merugikannya, sebaliknya produsen atau pelaku usaha yang betul-betul paham akan barang atau jasa yang dihasilkan dianggap lebih tahu tentang proses produksi barang atau jasa tersebut, sehingga akan

³² Janus Sidabalok, *Hukum..., Op. Cit.* hlm. 14.

dapat membuktikan bahwa kerugian yang diderita konsumen bukan karena mengkonsumsi dan menggunakan produk dan atau jasa yang dihasilkannya.³³

g. Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik

Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik atau UU ITE adalah termasuk undang-undang baru karena semakin canggihnya teknologi informasi. Di dalam UU ITE telah diatur beberapa peraturan terkait beberapa pelanggaran. Contohnya dalam transaksi elektronik.

E. Metode Penelitian

Metode penulisan yang penulis gunakan adalah “Yuridis Normatif”, menurut Soerjono Soekanto, yaitu penelitian hukum dengan cara meneliti bahan pustaka atau data sekunder sebagai bahan dasar untuk diteliti dengan cara mengadakan penelusuran terhadap peraturan-peraturan dan literatur-literatur yang berkaitan dengan permasalahan yang diteliti.³⁴

Sumber data di dalam penelitian ini yakni berupa:

³³ Kelik Wardiono, *Hukum...*, *Op. Cit.*, hlm. 45-46.

³⁴ Soerjono Soekanto & Sri Mamudji, *Penelitian Hukum Normatif (suatu Tujuan Singkat)*, Rajawali Pers, Jakarta, 2001, hlm. 13-14.

- a. Bahan hukum primer, yakni bahan hukum yang mempunyai kekuatan mengikat secara yuridis, yaitu Peraturan Perundang-Undangan dan aturan lainnya yang setingkat dengan Undang-Undang.
 - b. Bahan Hukum sekunder, yaitu bahan-bahan yang memberikan penjelasan mengenai bahan hokum primer, misalnya buku-buku, hasil penelitian, hasil seminar, hasil karya (ilmiah) dari kalangan hukum, dan hasil karya dari khalayak umum.
 - c. Bahan Hukum tersier, yaitu bahan-bahan yang memberi petunjuk apapun penjelasan terhadap bahan hukum primer dan sekunder, misalnya: kamus, ensiklopedia, indeks kumulatif, internet dan sebagainya.
1. Cara Pengumpulan Bahan Hukum
 - a. Studi pustaka, yakni dengan mengkaji jurnal, hasil penelitian hukum, dan literatur yang berhubungan dengan permasalahan penelitian.
 - b. Studi dokumen, yakni dengan mengkaji berbagai dokumen resmi yang berhubungan dengan permasalahan penelitian.
 2. Pendekatan Yang Digunakan
 - a. Pendekatan perundang-undangan ialah menelaah semua Undang-Undang dan regulasi yang bersangkutan paut dengan isu hukum yang sedang ditangani.
 3. Pengolahan dan Analisis Bahan-Bahan Hukum

Pada penelitian ini peneliti mengolah dan menganalisis bahan hukum dengan cara berpikir sistematis, dimana bahan hukum primer dianalisis

dengan langkah-langkah yuridis normatif kemudian dilanjutkan dengan pembahasan secara deskriptif analitik, terhadap bahan hukum sekunder dilakukan dengan penelaahan dengan mengacu terhadap pokok bahasan permasalahan. Bahan hukum tersier dilakukan penelaahan dengan mengacu kepada petunjuk yang mampu menjelaskan tentang istilah-istilah.

F. Sistematika Penulisan

Suatu karya ilmiah haruslah mempunyai tatanan penulisan yang baik dan benar serta yang terpenting adalah harus sistematis, maka sangat dibutuhkan suatu kerangka atau sistematika penulisan yang baik dalam penulisan karya ilmiah berupa skripsi ini. Penulisan penelitian ini akan dijabarkan dalam tiga bab penyajian data dan satu bab sebagai penutup, diantaranya:

BAB I berupa pendahuluan yang di dalamnya berupa uraian tentang : Latar Belakang Masalah, Rumusan Masalah, Tujuan Penelitian, Tinjauan Pustaka, Metode Penelitian (yang didalamnya berisi : Obyek Penelitian, Subyek Penelitian, Sumber Data, Bahan Hukum. Teknik Pengumpulan Data, Metode Pendekatan, Pengolahan dan Analisa Data yang terakhir ialah Sistematika Penulisan).

BAB II berisikan tentang : Tinjauan Umum Teori Tentang Undang-Undang Perlindungan Konsumen, Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik, Perlindungan Konsumen, Perjanjian Jual Beli, Produk, Konsumen, Dan Produsen atau Pelaku Usaha

BAB III berisikan kajian dan analisis data tentang rumusan masalah dan tujuan karya ilmiah.

BAB IV sebagai bab terakhir atau penutup yang akan diuraikan kesimpulan dan saran dari berbagai masalah-masalah yang telah penulis rumuskan melalui rumusan masalah dalam penelitian ini dan saran berdasarkan penelitian yang dilakukan.

