

**PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN
DALAM TRANSAKSI JUAL BELI ONLINE
(E-COMMERCE) BERDASARKAN
UNDANG-UNDANG NOMOR 8
TAHUN 1999**

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Melengkapi Persyaratan dalam Memperoleh
Gelar Sarjana Hukum di Fakultas Hukum
Universitas Lancang Kuning**



Disusun Oleh :

**NAMA : REZKY MANAHAT SAPUTRA SARAGI
NIM : 2074201220**

**FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS LANCANG KUNING
PEKANBARU
TAHUN 2024**

LEMBAR PANTUN/SYAIR MELAYU

Ke kedai membeli roti

Roti dibeli tanpa lihat harga

Senangnya dalam hati

Akhirnya skripsi selesai juga

Sakit kanker sudah setahun

Baru tahu obatnya buah lakum

Kuliah selama empat tahun

Akhirnya bisa juga sarjana hukum

**FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS LANCANG KUNING**



TANDA PERSETUJUAN

NAMA : REZKY MANAHAT SAPUTRA SARAGI
NPM : 2074201120
**JUDUL SKRIPSI : PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP
KONSUMEN DALAM TRANSAKSI JUAL
BELI ONLINE (E-COMMERCE) BERDASARKAN
UNDANG-UNDANG NO 8 TAHUN 1999**

**DITERIMA DAN DISETUJUI UNTUK
DIPERTAHANKAN DALAM UJIAN SKRIPSI**

DOSEN PEMBIMBING I

Dr. Hj. Hasnati, S.H., M.H

DOSEN PEMBIMBING II

Dr. Sandra Dewi, S.H., M.H



**Mengetahui
Dekan**

Dr. Fahmi, S.H., M.H



UNIVERSITAS LANCANG KUNING
FAKULTAS HUKUM

Status Terakreditasi A : BAN-PT No. 920/SK/BAN-PT/Ak.Ppj/S/III/2023
Jl. Yos Sudarso KM. 8 Rumbai Telp. 0812 8390 3955
Website: <https://fh.unilak.ac.id>, email: hukum@fhunilak.ac.id
PEKANBARU

DITERIMA OLEH TIM UJIAN SKRIPSI
FAKULTAS HUKUM UNIVERSITAS LANCANG KUNING UNTUK
DIUJI DAN DIPERTAHANKAN SEBAGAI SALAH SATU SYARAT
GUNA MEMPEROLEH GELAR SARJANA HUKUM

NAMA : REZKY MANAHAT SAPUTRA SARAGI
NPM : 2074201220
FAKULTAS/PROG. STUDI : HUKUM / ILMU HUKUM
JUDUL SKRIPSI : PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP
KONSUMEN DALAM TRANSAKSI JUAL BELI
ONLINE (E-COMMERCE) BERDASARKAN
UNDANG-UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999.
TANGGAL LULUS : 05 JULI 2024

PANITIA

KETUA

Dr. Hj. HASNATI, S.H., M.H.

SEKRETARIS

Dr. YELIA NATHASSA WINSTAR, S.H., M.Kn.

ANGGOTA

RIZANA, S.H., M.H.



UNIVERSITAS LANCANG KUNING FAKULTAS HUKUM

Status Terakreditasi A : BAN-PT No. 920/SK/BAN-PT/Ak.Ppj/S/III/2023
Jl. Yos Sudarso KM. 8 Rumbai Telp. 0812 8390 3955
Website: <https://lh.unilak.ac.id>, email: hukum@lhunilak.ac.id
PEKANBARU

Perihal : Cara Penilaian

NAMA : REZKY MANAHAT SAPUTRA SARAGI
NPM : 2074201220
FAK/PROG.STUDI : HUKUM / ILMU HUKUM

NO	ANGKA PRESTASI KOMPONEN 10 S/D 100	BOBOT
1		5
2		5
3		5
4		4
5		3
Jumlah		22

■ Nilai Prestasi Kumulatif Akhir Sbb :

$$\frac{(N1 \times 5) + (N2 \times 5) + (N4 \times 4) + (N5 \times 3)}{22}$$

Nilai Prestasi Akhir Adalah Sbb :

- 80 – 100 : A
- 70 – 79,99 : **B** *76: B*
- 60 – 69,99 : C
- 50 – 59,99 : D

LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : **REZKY MANAHAT SAPUTRA SARAGI**
NIM : 2074201220
Program Studi : Ilmu Hukum (S1)

Menyatakan dengan ini sebenarnya bahwa Skripsi yang saya tulis ini dengan judul **"PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN DALAM TRANSAKSI JUAL BELI ONLINE (E-COMMERCE) BERDASARKAN UNDANG-UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999"**. Adalah benar karya asli saya sendiri dan bukan merupakan jiplakan, kecuali kutipan-kutipan yang disebutkan sumbernya. Adapun pemikiran-pemikiran dan pandangan-pandangan akademis yang bersamaan dengan tulisan ini, sepanjang sumber dan atau penyebutannya jelas, lebih merupakan data dan atau fakta pendukung atas Skripsi ini.

Apabila dikemudian hari terbukti atau dapat dibuktikan Skripsi saya adalah hasil plagiat atau karya orang lain maka saya bersedia menerima sanksi akademis atas perbuatan tersebut sesuai ketentuan yang berlaku.

Pekanbaru, 14 Mei 2024



REZKY MANAHAT SAPUTRA SARAGI
2074201220

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur bagi Tuhan Yang Maha Esa, oleh karena kasih anugerahnya yang melimpah, kemurahan dan kemudahana yang begitu amat besar sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini untuk memenuhi persyaratan dalam memperoleh gelar Sarjana Hukum di Fakultas Hukum Universitas Lancang Kuning.

Penulisan skripsi ini telah melalui proses yang cukup melelahkan, penuh tantangan namun dengan penuh perjuangan skripsi ini dapat dipertahankan dihadapan sidang majelis penguji. Oleh karena itu, penulis tidaklah melupakan jasa dan pengorbanan pihak-pihak yang telah membantu penulis menyelesaikan skripsi ini serta selama penulis menjalani studi di bidang ilmu hukum di Fakultas Hukum Universitas Lancang Kuning. Atas peran dan kompetensinya masing-masing, penulis menghaturkan ucapan terimakasih serta penghargaan yang tak terhingga kepada yang terhormat :

1. Bapak Prof. Dr. Junaidi, S.S., M.Hum., selaku Rektor Universitas Lancang Kuning Pekanbaru, yang telah menyediakan segala bentuk sarana dan fasilitas perkuliahan sehingga penulis dapat mengikuti perkuliahan dan aktivitas belajar di Fakultas Hukum Universitas Lancang Kuning dengan lancar dan semangat.
2. Bapak Dr. Zamzami, M.kom., sebagai Wakil Rektor I, Bapak Dr. Jeni Wardi, S.E., M.Ak., sebagai Wakil Rektor II, dan Bapak Dr. Hardi, S.E., M.M., sebagai Wakil Rektor III di Universitas Lancang Kuning

Pekanbaru, yang telah menyediakan fasilitas dan berbagai sarana-prasarana yang berupa fasilitas perkuliahan kepada mahasiswa secara umum dan kepada penulis secara khusus di Fakultas Hukum Universitas Lancang Kuning.

3. Bapak Dr. Fahmi, S.H., M.H., selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas Lancang yang telah memberikan pengajaran dan membantu mengarahkan dalam menyelesaikan studi untuk memperoleh gelar Sarjana Hukum Universitas Lancang Kuning.
4. Bapak Muhammad Azani, S.Th.I., M.S.I., selaku Wakil Dekan I, serta sebagai dosen yang telah memberikan dedikasi dan pengajaran serta membantu mengarahkan dalam menyelesaikan studi untuk meraih gelar Sarjana Hukum di Fakultas Hukum Universitas Lancang Kuning.
5. Ibu Yetti, S.H., M.Hum., Ph.D., selaku Wakil Dekan II, serta selaku dosen yang telah memberikan pengajaran dan membantu mengarahkan dalam menyelesaikan studi untuk meraih gelar Sarjana Hukum di Fakultas Hukum Universitas Lancang Kuning.
6. Bapak Irfansyah, S.Pi., S.H., M.H., selaku Wakil Dekan III, serta dosen yang telah memberikan pengajaran dan mengarahkan dalam menyelesaikan studi untuk meraih gelar Sarjana Hukum di Fakultas Hukum Universitas Lancang Kuning.
7. Bapak Dr. Suhendro, S.H., M.Hum., selaku Kepala Program Studi (KAPRODI) di Fakultas Hukum Universitas Lancang Kuning yang telah

memberikan arahan dalam menyelesaikan studi untuk meraih gelar Sarjana Hukum di Fakultas Hukum Universitas Lancang Kuning.

8. Ibu Dr. Hj. Hasnati, S.H.,M.H., sebagai Dosen Pembimbing I, serta dosen yang telah banyak memberikan arahan dan mengedukasi penulis dalam menyelesaikan tugas akhir (Skripsi) untuk menyelesaikan studi meraih gelar Sarjana Hukum di Fakultas Hukum Universitas Lancang Kuning.
9. Ibu Dr. Sandra Dewi, S.H., M.H, Sebagai Dosen Pembimbing II, serta dosen pengajar yang telah membantu mengarahkan penulis dan memberikan motivasi kepada penulis untuk menyelesaikan studi meraih gelar Sarjana Hukum di Fakultas Hukum Universitas Lancang Kuning.
10. Seluruh Bapak/Ibu Dosen Pengajar di Fakultas Hukum Universitas Lancang Kuning
11. Teman-teman yang tidak saya ucapkan satu persatu yang telah menemani saya dan mensupport saya selama di bangku perkuliahan sehingga saya dapat menyelesaikan studi di Fakultas Hukum Universitas Lancang Kuning.

Teristimewa :

- Kepada Kedua orangtua saya, Ayah saya Berman Saragi dan Ibu saya tecinta Jior Miderlina Siregar, saya sangat minta maaf atas kesalahan yang saya lakukan dan sangat Berterima Kasih atas ajaran dan didikan yang telah diberikan dan suatu saat sebanyak apapun yang saya berikan tidak akan pernah bisa membalas jasa kalian. saya tidak akan lupa nasehat-nasehat yang kalian berikan dan ada 1 umpasa batak yang selalu saya

ingat: Halak Na Burju Marnatua-tua dapotan pasu-pasu Sian debata. Artinya "orang yang baik kepada orang tua, diberkati Tuhan". Dan Hanya ucapan Terimakasih yang bisa saya berikan.

- Dan untuk kakak saya Bonny Saragi, Berlinayati dan Shinta Maria, Terimakasih juga atas ajaran yang telah diberikan dan petunjuk sehingga telah selesai Skripsi ini.
- Saya juga berterimakasih kepada Mawar Enjelika yang sudah menemani masa² sulit skripsi ini.
- Kepada seluruh keluarga tercinta penulis, sahabat, kerabat, serta orang-orang yang telah memberikan dukungan baik moril maupun materil yang tidak penulis ucapkan satu persatu sehingga penulis menyelesaikan studi untuk memperoleh gelar Sarjana Hukum di Fakultas Hukum Universitas Lancang Kuning.

Semoga segala bentuk dorongan dan bantuan yang telah diberikan kepada penulis selama menempuh perkuliahan di Fakultas Hukum Universitas Lancang Kuning dapat dibalaskan oleh Tuhan Yang Maha Kuasa.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan dan pembuatan skripsi ini jauh dari kata sempurna karena keterbatasan dan kemampuan penulis sebagaimana bahwa kesempurnaan itu adalah milik Allah. Oleh karena itu, segala bentuk saran dan kritikan dengan kerendahan hati penulis siap menerima guna untuk perbaikan dan penyempurnaan kedepannya. Sehingga skripsi yang dibuat oleh penulis dapat bermanfaat dan berguna untuk keperluan akademis, dan instansi yang terkait didalamnya.

Demikianlah kata pengantar yang penulis sampaikan, semoga karya ilmiah ini yang berbentuk skripsi dapat bermanfaat kepada semua pihak termasuk penulis, akhir kata penulis dengan penuh kerendahan hati mengucapkan Terimakasih.

Pekanbaru, 16 Mei 2024

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL.....	i
LEMBAR PANTUN ATAU SYAIR MELAYU	ii
HALAMAN PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING SKRIPSI.....	iii
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
ABSTRAK	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah	9
C. Tujuan Dan Kegunaan Penelitian.....	10
D. Kerangka Teori.....	11
E. Metode Penelitian.....	23
BAB II TINJAUAN UMUM TENTANG LOKASI PENELITIAN	28
A. Tinjauan Umum Tentang Kota Pekanbaru	28
B. Tinjauan Umum Tentang Aplikasi Shopee.....	35
BAB III TINJAUAN UMUM TENTANG PERLINDUNGAN HUKUMTERHADAP KONSUMEN BERDASARKAN UNDANG-UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN	
A. Pengertian Konsumen Berdasarkan Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen	38

B. Perlindungan konsumen dalam Transaksi Jual Beli Online berdasarkan undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen	43
C. Tinjauan Umum Tentang Jual Beli Online (E-Commerce)	49

BAB IV PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN DALAM TRANSAKSI JUAL BELI ONLINE (E-COMMERCE) BERDASARKAN UNDANG-UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999	54
A. Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Transaksi Jual Beli Online Berdasarkan Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.....	54
B. Faktor-faktor Penghambat dalam Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Transaksi Jual Beli Online Berdasarkan Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen	61
C. Upaya Dalam Mengatasi Hambatan Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Transaksi Jual Beli Online (E-commerce) Berdasarkan Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen	66

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan.....	70
B. Saran.....	71

DAFTAR PUSTAKA

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

LAMPIRAN.....

LEMBAR PANTUN

DAFTAR TABEL

Tabel I.1	Populasi dan Sampel
Tabel II.1	Daftar Kelurahan dan Kecamatan di Kota Pekanbaru
Tabel II.2	Perbatasan Kota Pekanbaru
Tabel II.3	Jarak Kota Pekanbaru dengan Kab/Kota Lainnya

DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN 1	Wawancara Dengan Konsumen Pengguna Aplikasi Shopee
LAMPIRAN 2	wawancara Dengan Konsumen Pengguna Aplikasi Shopee
LAMPIRAN 3	Wawancara Dengan Kepala Lembaga Penyelesaian Perkara Konsumen
LAMPIRAN 4	Wawancara Dengan Pelaku Usaha di Aplikasi Shopee

ABSTRAK

Permasalahan penelitian ini adalah: *Pertama*, perlindungan hukum terhadap konsumen dalam transaksi jual beli online (e-commerce)? *Kedua*, bagaimanakah upaya hukum memberikan perlindungan kepada konsumen dalam transaksi jual beli online (e-commerce)? Tujuan penelitian ini adalah: *Pertama*, untuk menganalisis perlindungan hukum terhadap konsumen dalam transaksi jual beli online (e-commerce)? *Kedua*, untuk menjelaskan upaya hukum memberikan perlindungan kepada konsumen dalam transaksi jual beli online (e-commerce). Metode penelitian ini dilakukan secara langsung dilapangan sesuai dengan jenisnya penelitian hukum sosiologis. Hasil penelitian diketahui bahwa perlindungan hukum terhadap konsumen dalam transaksi jual beli online ternyata hanyalah kewajiban mematuhi semua ketentuan peraturan perundang-undangan yang masih terkendala. Perlindungan hukum terhadap konsumen dalam jual beli online tentunya sebagai pelaku usaha haruslah menaati seluruh aturan. Konsumen dan pelaku usaha selalu ada konflik hal itu disebabkan persoalan tidak terlaksananya hak-hak konsumen yang dilakukan oleh pelaku usaha. Undang-undang perlindungan nomor 8 tahun 1999 pasal 4 salah satunya tidak dilaksanakannya hak konsumen yang dilakukan oleh pelaku usaha. Upaya perlindungan hukum terhadap konsumen dalam transaksi jual beli online hanyalah dengan melakukan koordinasi dengan pemerintah. Kemudian agar tidak memperlebar konflik Lembaga Penyelesaian Perkara Konsumen mengupayakan melakukan negosiasi antara konsumen dengan pelaku usaha. Untuk mengawasi kewajiban pelaku usaha upaya yang dilakukan adalah melakukan penyuluhan hukum tetapi tidak dapat dilaksanakan secara keseluruhan, karena keterbatasan media.

Kata Kunci: Perlindungan Hukum, Konsumen, Pelaku usaha

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Salah satu kemajuan teknologi adalah dengan adanya teknologi internet. Kemajuan teknologi internet telah mengubah perilaku masyarakat dan peradaban manusia secara global, kemajuan di era digital ini ditandai adanya rekayasa teknologi internet yang sudah sangat canggih telah mengubah berbagai aspek kehidupan termasuk gaya hidup. Selain itu juga munculnya kebutuhan untuk mengambil keputusan dengan cara yang cepat tanpa terikat dimensi ruang dan waktu. Teknologi internet dalam kegiatan bisnis, khususnya perdagangan secara elektronik (*e-commerce*) seringkali dijumpai adanya kontrak/perjanjian untuk melakukan transaksi jual-beli produk yang ditawarkan melalui website atau situs internet. Kontrak tersebut pada umumnya berbentuk kontrak elektronik (*e-contract*) yaitu sebuah kontrak/ perjanjian yang dibuat oleh para pihak melalui sistem elektronik, dimana para pihak tidak saling bertemu langsung. Hal ini berbeda dengan kontrak biasa/konvensional di dunia nyata (*offline*) yang umumnya dibuat di atas kertas dan disepakati para pihak secara langsung melalui tatap muka.¹

Dalam Undang-Undang No. 11 Tahun 2008 di dalam Pasal 1 ayat 2 UU ITE, dapat dijelaskan bahwa yang dimaksud dengan transaksi elektronik adalah perbuatan hukum yang dilakukan dengan menggunakan computer, jaringan

¹ Mufarizzaturrizkiyah (Eds.), *E-commerce: Perilaku Gaya Hidup Konsumtif Mahasiswa Muslim*, (Cirebon: CV. Elsi Pro, 2020 hlm. 1.

computer, dana atau media elektronik lainnya. Sesuai dengan pengertian tersebut, maka kegiatan jual-beli yang dilakukan melalui computer ataupun handphone dapat dikategorikan sebagai suatu transaksi elektronik. Dalam rangka mengantisipasi perkembangan teknologi dan pemanfaatannya, khususnya transaksi perniagaan, transaksi elektronik (*e-commerce*) memiliki landasan hukum serta legalitas secara hukum. Salah satu aplikasi dari perkembangan teknologi internet yang terkait dengan dunia perdagangan adalah perdagangan elektronik atau e-commerce.

E-commerce adalah suatu proses yang dilakukan konsumen dalam membeli dan menjual berbagai produk secara elektronik dari perusahaan ke perusahaan lain dengan menggunakan komputer sebagai perantara transaksi bisnis yang dilakukan. Berdasarkan uraian di atas maka dapat diambil kesimpulan bahwa *e-commerce* itu mengacu pada jaringan internet untuk melakukan belanja *online* dan transaksinya melalui transfer uang secara digital.²

Aplikasi perdagangan elektronik atau e-commerce disediakan bagi dunia bisnis untuk mendekatkan antara produsen dan konsumen, dimana dengan aplikasi ini terjadi interaksi antara produsen dengan konsumen yang lokasinya bisa sangat berjauhan bahkan bisa lintas negara dan benua.

Masyarakat sebagai pengguna media internet untuk membeli suatu barang atau jasa dapat dikatakan sebagai konsumen e-commerce apabila dikaitkan dengan pengertian konsumen dalam Pasal 1 Angka 2 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (selanjutnya dalam tulisan ini akan disingkat dengan UUPK) adalah: “Konsumen adalah setiap orang pemakai barang

²*Ibid*, hlm. 16-17.

dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan.”

Masalah perlindungan konsumen di Indonesia telah diatur didalam Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK). Pengertian perlindungan konsumen disebutkan dalam Pasal 1 angka 1 UUPK yang menyebutkan bahwa perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen.

Dalam Pasal 3 UUPK dapat disimpulkan bahwa perlindungan konsumen bertujuan untuk meningkatkan kesadaran, kemampuan dan kemandirian konsumen untuk melindungi diri; mengangkat harkat dan martabat konsumen dengan cara menghindarkannya dari akses negatif pemakaian barang dan/atau jasa; meningkatkan pemberdayaan konsumen dalam memilih, menentukan, dan menuntut hak-haknya sebagai konsumen; menciptakan sistem perlindungan konsumen yang mengandung unsur kepastian hukum dan keterbukaan informasi serta akses untuk mendapatkan informasi; menumbuhkan kesadaran pelaku usaha mengenai pentingnya perlindungan konsumen sehingga tumbuh sikap yang jujur dan bertanggungjawab dalam berusaha, meningkatkan kualitas barang dan/atau jasa yang menjamin kelangsungan usaha produksi dan/ atau jasa, kesehatan, kenyamanan, keamanan, dan keselamatan konsumen.³

³ hukum.unsrat.ac.id/uu/uu_8_99.htm

Adapun hak konsumen diatur dalam Pasal 4 UUPK. Hak konsumen adalah sebagai berikut :

1. hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa;
2. hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan;
3. hak atas informasi yang benar, jelas, jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa;
4. hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan,
5. hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut;
6. hak untuk mendapat pembinaan dan pendidikan konsumen;
7. hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif,
8. hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya;
9. hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.⁴

⁴ <https://m.hukumonline.com/pusatdata/detail/447/node/34/uu-no-8-tahun-1999>.
Perlindungan-konsumen

Salah satu situs transaksi jual beli online yang sedang berkembang di Indonesia adalah Shopee. Dimana Shopee merupakan *e-commerce* yang menawarkan berbagai kebutuhan baik pria maupun wanita yang menyesuaikan dengan gaya hidup masyarakat Indonesia. Dengan demikian, produk-produk yang ditawarkan Shopee kepada konsumen selalu memenuhi kebutuhan gaya hidup yang semakin modern, dalam hal ini Shopee menawarkan berbagai macam produk seperti pakaian wanita dan pria, peralatan listrik, peralatan rumah tangga, barang olahraga, dll. Hal ini membuat banyak konsumen menikmati bertransaksi di Shopee Marketplace.

Menurut riset terbaru iPrice, Shopee merupakan aplikasi *e-commerce* nomor satu di Indonesia menurut MAU (Monthly Active Users). Selain itu, Shopee juga merupakan aplikasi dengan rata-rata jumlah pengguna aktif tertinggi di Indonesia. Shopee juga dinobatkan sebagai aplikasi mobile *e-commerce* dengan jumlah pengunduh aplikasi terbanyak. Lebih dari 260 juta transaksi berhasil dicatat pada 2020. Jika dirata-rata dalam sehari, Shopee mencatatkan lebih dari 2,8 juta transaksi, meningkat lebih dari 130% dari periode sama tahun lalu.⁵

Shopee menempati peringkat pertama dalam penjualan sistem *e-commerce* bukan berarti tingkat kepercayaan konsumen juga tinggi. Sistem *e-commerce* juga rawan penipuan, dimana ketidaksesuaian jenis dan kualitas barang yang dijanjikan, dan seringkali barang yang dibeli tidak terkirim meskipun pembeli mengirimkan jumlah yang disepakati. Ketidakstabilan transaksi, seperti

⁵Tim Kontan, "Jumlah Transaksi Di Shopee Lebih Dari 28 Juta Transaksi Per Hari", dikutip dari www.kontan.co.id

pengiriman barang, pembayaran dengan kartu kredit orang lain (pembajakan), akses tidak sah ke sistem informasi (hacking), perusakan situs web atau pencurian data.

Adanya *e-commerce* seperti Shopee tidak menutup kemungkinan terjadinya pelanggaran yang berujung pada kerugian konsumen. Dalam *e-commerce*, di mana para pihak yang bertransaksi tidak bertatap muka secara fisik, berbagai bentuk penipuan dan kesalahan dapat terjadi dan merupakan masalah utama yang perlu ditangani. Kelemahan lain yang sering terlihat dalam *e-commerce* adalah jika barang yang ditawarkan berkualitas buruk atau layanan pabrikan tidak memuaskan, jika barang yang dipesan tidak sesuai dengan barang yang ditawarkan, kesalahan pembayaran, pengiriman barang atau ketidaktepatan dalam pengiriman barang, yang tidak termasuk dalam syarat dan ketentuan sebelumnya.

Perlindungan konsumen memiliki banyak segi. Salah satunya adalah aspek hukum. Hukum masyarakat akan selalu berkembang secara dinamis seiring dengan perkembangan masyarakat. UU sangat penting dalam masyarakat. Hukum memiliki peran mengatur kehidupan masyarakat agar kepentingannya dapat terlindungi. Perhatian khusus diberikan pada undang-undang perlindungan konsumen karena mempengaruhi kesejahteraan masyarakat. Pemerintah berperan dalam pengaturan, pengawasan, dan pengelolaan untuk menciptakan sistem fasilitasi yang saling berhubungan untuk mencapai tujuan kesejahteraan bagi seluruh masyarakat.⁶

⁶Celina Tri Siwi Kristiyanti , Hukum Perlindungan Konsumen, Sinar Grafika, Jakarta, 2008, hlm. 3.

Pihak Pemerintah dan Pengelola situs Shopee telah menjamin hak-hak konsumen melalui Undang-Undang maupun melalui kontrak elektronik, tetapi masih banyak terdapat kasus konsumen yang dirugikan dalam transaksi elektronik tersebut.

Sebagaimana diatur dalam Pasal 8 Pasal 7 g Undang-Undang Perlindungan Konsumen tahun 1999, konsumen sebagai pembeli dapat menuntut ganti rugi dari pengusaha jika barang/jasa yang diinginkan tidak sesuai dengan kontrak jual beli, bahwa: “Memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian.”⁷

Sedangkan pelaku usaha bisa dituntut apabila barang/jasa yang diinginkan oleh konsumen tidak sesuai dengan perjanjian jual beli, sesuai yang tercantum di dalam Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen di dalam Pasal 8 Ayat (2) menyatakan bahwa: “Pelaku usaha dilarang memperdagangkan barang yang rusak, cacat atau bekas, dan tercemar tanpa memberikan informasi secara lengkap dan benar atas barang dimaksud”.⁸

Hak-hak konsumen harus dilindungi karena konsumen merupakan salah satu pihak dalam suatu hubungan atau transaksi ekonomi dan beberapa pelaku usaha seringkali mengabaikan hak-haknya. Selanjutnya, tujuan perlindungan konsumen adalah untuk meningkatkan kehidupan dan martabat konsumen dengan mencegah penggunaan barang dan jasa secara negatif.⁹

Perlindungan konsumen menjadi penting dan diakui semakin penting mengingat kecepatan ilmu pengetahuan dan teknologi yang terus meningkat. Oleh

⁷Undang-Undang Perlindungan Konsumen No. 8 Tahun 1999

⁸Undang-Undang Perlindungan Konsumen No. 8 Tahun 1999

⁹Happy Susanto, Hak-Hak Konsumen Jika Dirugikan, Visimedia, Jakarta, 2008, hlm. 22.

karena itu, upaya untuk melindungi kepentingan konsumen dengan baik menjadi isu penting, dan mengingat kompleksitas masalah perlindungan konsumen, ada kebutuhan mendesak untuk menemukan solusi, terutama di Indonesia.¹⁰

Pada sebuah transaksi jual beli setidaknya ada dua pihak yang terlibat, yaitu yang menyediakan barang atau jasa. kemudian pihak yang memakai atau memanfaatkan barang atau jasa. Dalam literature ekonomi, disebutkan bahwa pihak yang menyediakan barang atau jasa dinamakan sebagai pelaku usaha, sedangkan pihak yang memakai atau memanfaatkan barang atau jasa disebut dengan konsumen. Dan tanpa kita sadari setiap manusia adalah konsumen. Pelaku usaha dalam jual beli online merupakan pelaku usaha yang memperjual belikan atau mempromosikan barang atau jasa melalui media elektronik dengan memanfaatkan aplikasi marketplace dan media sosia, pelaku usaha yang dimaksud dalam penelitian ini merupakan produsen, yang mana pelaku usaha tersebut memproduksi sendiri barang yang akan diperdagangkan. Dan yang dimaksud dengan konsumen yaitu setiap orang yang memakai atau memanfaatkan barang atau jasa yang digunakan untuk memenuhi kebutuhannya sendiri, keluarga dan rumah tangga tanpa maksud untuk memperdagangkan kembali barang atau jasa tersebut. adanya transaksi antara konsumen dan pelaku usaha, maka terjadilah proses peralihan kepemilikan atau pemanfaatan barang atau jasa. Maraknya aplikasi belanja online yang memanjakan manusia tanpa harus keluar rumah, cukup dengan memainkan handphone, mereka sudah dapat melakukan sebuah transaksi online. Jual beli online dapat dilakukan dengan memanfaatkan marketplace dan media sosial, media online banyak digunakan oleh pelaku usaha

¹⁰Ibid

dan juga konsumen berupa marketplace seperti salah satunya shopee. Dalam jual beli online, tentunya konsumen hanya melihat barang dari foto yang telah diupload oleh penjual, dan penjual pun menjelaskan mengenai kesamaan foto dan barang aslinya.dalam pemasarannya sendiri. Apalagi dalam jual beli online, karena konsumen memanfaatkan aplikasi shopee dalam berbelanja. Dalam applikasi shopee juga tedapat kolom penilaian yang telah disediakan, penilaian tersebut berguna bagi pelaku usaha untuk mengevaluasi toko. Akan tetapi tidak banyak dari pelaku usaha yang merespon penilaian yang ada.

Contoh kerugian yang diderita oleh konsumen Shopee karena produk yang tidak sesuai dengan deskripsi dan perjanjian di Bagian Media Konsumen. Konsumen bernama Yulia Sari yang membeli barang berupa Microfon melalui aplikasi Shopee (infojavaacc). Namun, ketika barang tiba, ternyata barangsama sekali berbeda dari yang dideskripsikan penjual, barang diterima dengan keadaan cacat tidak bisa berfungsi dengan baik.¹¹

Maka berdasarkan hal tersebut penulis tertarik untuk meneliti, yaitu "Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Jual Beli Online (E-commerce) berdasarkan Undang-Undang No 8 Tahun 1999.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka pokok-pokok permasalahan yang di bahas adalah sebagai berikut :

¹¹Tim MediaKonsumen, "Komplain Barang Cacat Tidak Ditanggapi Penjual di Shopee", dikutip dari www.mediakonsumen.com.

1. Bagaimanakah perlindungan hukum terhadap konsumen dalam jual beli online (E-Commerce) berdasarkan undang-undang Perlindungan Konsumen no 8 tahun 1999?
2. Bagaimanakah faktor-faktor penghambat dalam pelaksanaan perlindungan hukum terhadap konsumen dalam jual beli online (E-Commerce) berdasarkan undang-undang Perlindungan Konsumen no 8 tahun 1999?
3. Bagaimanakah upaya hukum dalam mengatasi hambatan perlindungan hukum terhadap konsumen dalam transaksi jual beli online (E-Commerce) berdasarkan undang-undang Perlindungan Konsumen no 8 tahun 1999?

C. Tujuan Dan Kegunaan Penelitian

1. Tujuan Penelitian

- A. Untuk menjelaskan pelaksanaan Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Jual Beli Online (E-commerce) berdasarkan Undang-Undang Perlindungan Konsumen No 8 Tahun 1999.
- B. Untuk menjelaskan faktor-faktor penghambat pelaksanaan Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Jual Beli Online (E-commerce) berdasarkan Undang-Undang Perlindungan Konsumen No 8 Tahun 1999.
- C. Untuk mengetahui upaya mengatasi hambatan Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Jual Beli Online (E-

commerce) berdasarkan Undang-Undang Perlindungan Konsumen No 8 Tahun 1999.

2. Manfaat Penelitian

Dengan adanya penelitian ini, semoga dapat memberikan manfaat antara lain:

A. Bagi Penulis

Memperluas pengetahuan penulis mengenai perlindungan hukum terhadap pembeli dalam perjanjian jual beli, dan Sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Hukum di Fakultas Hukum Lancang Kuning.

B. Perguruan Tinggi

Diharapkan dapat memberikan dan memperkaya ilmu pengetahuan penulis, sekaligus diharapkan dapat menjadi referensi bagi peneliti selanjutnya.

C. Instansi/masyarakat

Diharapkan dapat bermanfaat bagi masyarakat, dan dijadikan sumber informasi bagi para penulis yang ingin mengadakan penelitian dibidang ilmu hukum.

D. Kerangka Teori

Kerangka teori merupakan teori yang dibuat untuk memberikan gambaran yang sistematis mengenai masalah yang akan di teliti. Dalam hal ini asas yang dapat digunakan dalam perlindungan konsumen adalah sebagai berikut:

- 1) Asas Manfaat, Seluruh usaha dalam pelaksanaan perlindungan konsumen wajib memberi manfaat untuk kepentingan konsumen serta pelaku usaha dengan menyeluruh.
- 2) Asas Keadilan, Segenap masyarakat bisa berpartisipasi dengan optimal serta memberikan kesempatan untuk konsumen dan pelaku usaha supaya memperoleh hak dan kewajiban secara adil.
- 3) Asas Keseimbangan, Perlindungan konsumen memberi kesetaraan diantara konsumen, pelaku usaha serta pemerintah .
- 4) Asas Keselamatan dan Keamanan Konsumen, Memberi jaminan keamanan serta keselamatan pada konsumen dalam pemakaian serta penggunaan, dan pemanfaatan barang dan jasa yang dipergunakan.
- 5) Asas Kepastian Hukum, Pelaku usaha serta konsumen mematuhi hukum serta mendapatkan keadilan pada pelaksanaan perlindungan konsumen, dan Negara menjamin kepastian hukum.¹²

Internet merupakan jaringan komputer yang dibentuk oleh Departemen Pertahanan Amerika Serikat pada tahun 1969, melalui proyek lembaga ARPA yang mengembangkan jaringan yang dinamakan ARPANET (*Advanced Research Project Agency Network*), di mana mereka mendemonstrasikan bagaimana dengan *hardware* dan *software* komputer yang berbasis UNIX. ARPANET merupakan awal dari internet. ARPANET menggunakan komunikasi 56 Kbps

¹² Yesi Kusmadewi (Ed.), *Hukum Perlindungan Konsumen*, (Yogyakarta, Lembaga Fatimah Azzahrah, 2022), hlm. 17-19.

tetapi karena perkembangan akhirnya tidak mampu mengatasi trafik jaringan yang berkembang tersebut.¹³

Tujuan awal dibangunnya proyek itu adalah untuk keperluan militer. Pada saat itu Departemen Pertahanan Amerika Serikat (US Department of Defense) membuat sistem jaringan komputer yang tersebar dengan menghubungkan komputer di daerah-daerah vital untuk mengatasi masalah bila terjadi membuat sistem jaringan komputer yang tersebar dengan menghubungkan komputer di daerah-daerah vital untuk mengatasi masalah bila terjadi apabila terjadi perang dapat mudah dihancurkan.

Pada tahun 1972, Roy Tomlinson berhasil menyempurnakan program e-mail yang ia ciptakan setahun yang lalu untuk ARPANET. Program e-mail ini begitu mudah sehingga langsung menjadi populer. Pada tahun yang sama, icon @ juga diperkenalkan sebagai lambang penting yang menunjukkan "at" atau "pada". Tahun 1973, jaringan komputer ARPANET mulai dikembangkan ke luar Amerika Serikat. Komputer University College di London merupakan komputer pertama yang ada di luar Amerika yang menjadi anggota jaringan Arpanet. Pada tahun yang sama, dua orang ahli komputer yakni Vinton Cerf dan Bob Kahn mempresentasikan sebuah gagasan yang lebih besar, yang menjadi cikal bakal pemikiran internet. Ide ini dipresentasikan untuk pertama kalinya di Universitas Sussex.

Hari bersejarah berikutnya adalah tanggal 26 Maret 1976, ketika Ratu Inggris berhasil mengirimkan e-mail dari Royal Signals and Radar Establishment di Malvern. Setahun kemudian, sudah lebih dari 100 komputer yang bergabung di

¹³ https://id.wikipedia.org/wiki/Sejarah_Internet.

ARPANET membentuk sebuah jaringan atau network. Pada 1979, Tom Truscott, Jim Ellis dan Steve Bellovin, menciptakan newsgroups pertama yang diberi nama USENET. Tahun 1981 France Telecom menciptakan gebrakan dengan meluncurkan telpon televisi pertama, dimana orang bisa saling menelpon sambil berhubungan dengan video link. Karena komputer yang membentuk jaringan semakin hari semakin banyak, maka dibutuhkan sebuah protokol resmi yang diakui oleh semua jaringan. Pada tahun 1982 dibentuk Transmission Control Protocol atau TCP dan Internet Protokol atau IP yang kita kenal semua.

Sementara itu di Eropa muncul komputer tandingan yang dikenal dengan EUNET, yang menyediakan jasa jaringan komputer di negara-negara Belanda, Inggris, Denmark dan Swedia. Jaringan EUNET menyediakan jasa e-mail dan newsgroup USENET.

Untuk menyeragamkan alamat di jaringan komputer yang ada, maka pada tahun 1984 sistem nama domain, yang kini kita kenal dengan DNS atau Domain Name System. Komputer yang tersambung dengan jaringan yang ada sudah melebihi 1000 komputer lebih. Pada 1987 jumlah komputer yang tersambung ke jaringan melonjak 10 kali lipat menjadi 10.000 lebih.

Tahun 1988, Jarko Oikarinen dari Finland menemukan dan sekaligus memperkenalkan IRC atau Internet Relay Chat. Setahun kemudian, jumlah komputer yang saling berhubungan kembali melonjak 10 kali lipat dalam setahun. Tak kurang dari 100.000 komputer kini membentuk sebuah jaringan. Tahun 1990 adalah tahun yang paling bersejarah, ketika Tim Berners Lee menemukan program editor dan browser yang bisa menjelajah antara satu komputer dengan

komputer yang lainnya, yang membentuk jaringan itu. Program inilah yang disebut www, atau World Wide Web.

Tahun 1992, komputer yang saling tersambung membentuk jaringan sudah melampaui sejuta komputer, dan di tahun yang sama muncul istilah surfing the internet. Tahun 1994, situs internet telah tumbuh menjadi 3000 alamat halaman, dan untuk pertama kalinya virtual-shopping atau e-retail muncul di internet.

Pada abad 21 ini, internet telah menjadi suatu kebutuhan yang harus dipenuhi. Karena internet melalui aplikasi yang ada tidak saja digunakan untuk saling bertukar informasi dalam satu bagian atau ruangan komunitas yang merupakan tujuan awal munculnya, tetapi telah menjadi media pemasaran dan promosi bagi sebagian orang yang mampu memanfaatkannya.

Layanan atau aplikasi yang tersedia di internet ada beberapa bentuk, seperti:

1. World wide web

World wide web adalah suatu ruang informasi yang yang dipakai oleh pengenalan global yang disebut Uniform Resource Identifier (URI) untuk mengidentifikasi sumber-sumber daya yang berguna. World wide web atau yang lebih dikenal dengan web sering dianggap sama dengan Internet secara keseluruhan, walaupun sebenarnya ia hanyalah bagian daripadanya.¹⁴ Dengan web, kita tidak saja mendapatkan informasi-informasi berupa teks tetapi bisa juga foto, video, suara dan animasi.

2. Email

Email adalah Surat elektronik atau yang lebih dikenal dalam bahasa Inggris atau email (ejaan Indonesia: imel) adalah sarana kirim mengirim surat melalui

¹⁴ Rusito, Teknologi Internet, (Semarang: Yayasan Prima Agus Teknik, 2021), hlm. 5.

jalur jaringan komputer melalui Internet. Lewat email maka Orang yang sedang kita tuju tidak harus ada pada saat itu. Dia akan menerima pesan ketika dia membuka emailnya. Email digunakan dalam hal bisnis, pribadi, di rumah, disekolah dan dimana saja, Kenyataan sederhana ini memungkinkan hampir setiap netizen mengirim pesan kepada yang lain setiap saat. Sementara web membagikan informasi, email membuat kita berhubungan dengan satu sama lain sehingga menjadikan email sebuah aplikasi internet yang paling banyak digunakan.

3. IRC (Internet Relay Chat)

IRC (Internet Relay Char) adalah suatu bentuk komunikasi di Internet yang diciptakan untuk komunikasi interpersonal terutama komunikasi kelompok di tempat diskusi yang dinamakan channel (saluran), tetapi juga bisa untuk komunikasi jalur pribadi. IRC muncul sebagai saluran komunikasi pintu belakang yang menarik yang meliput kejadian-kejadian penting. Pada saat alat-alat komunikasi tradisional tak dapat berfungsi dengan baik, IRC dapat menjadi alternatif yang dapat diandalkan.

4. Listserv (diskusi menggunakan mailing list servers) Milis (Inggris: mailing list)

Listserv (diskusi menggunakan mailing list servers) Milis (Inggris: mailing list) adalah group diskusi di internet dimana setiap orang bisa berlangganan dan berikutserta didalamnya. Anggota milis dapat membaca surat dari orang lain dan kemudian mengirimkan balasannya. Secara sederhana, milis adalah sebuah daftar alamat surat elektronik yang mempunyai kesukaan/kepentingan yang sama

dengan berbagai macam topic diskusi. Penyedia layanan milis yang dikenal luas antara lain adalah yahoogroups.com dan googlegroups.com.

5. Blog

Blog merupakan singkatan dari "web log" adalah bentuk aplikasi web yang menyerupai tulisan-tulisan (yang dimuat sebagai posting) pada sebuah halaman web umum. ini seringkali dimuat dalam urut terbalik (isi terbaru dahulu baru kemudian diikuti isi yang lebih lama), meskipun tidak selamanya.

6. Situs Jejaring Sosial

Situs Jejaring Sosial dalam bahasa Inggris dikenal istilah Social network sites merupakan sebuah web berbasis pelayanan yang memungkinkan penggunanya untuk membuat profil, melihat list pengguna yang tersedia, serta mengundang atau menerima teman untuk bergabung dalam situs tersebut. Tampilan dasar situs jejaring sosial ini menampilkan halaman profil pengguna, yang di dalamnya terdiri dari identitas diri dan foto pengguna.¹⁵ Boyd dan Ellison mendefinisikan situs jaringan sosial sebagai layanan berbasis web yang memungkinkan individu untuk:

1. Membangun suatu profil publik atau semi-publik dalam sistem dibatasi,
2. Mengartikulasikan daftar pengguna lain dengan siapa mereka berbagi sambungan, dan
3. Melihat dan melintasi daftar mereka koneksi dan yang dibuat oleh orang lain dalam sistem.¹⁶

¹⁵ Setiawan, Gaul Ala Facebook untuk Pemula, (Jakarta: Media Kita, 2008), hlm. 6-7.

¹⁶ Made Lasmadiarta, *Facebook Marketing Revolution*, Jakarta: PT Elex Media Komputinde, 2010), hlm. 44.

Masalah perlindungan konsumen di Indonesia telah dicantumkan di dalam Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, sedangkan dasar hukum bagi transaksi e-commerce diatur dalam UU ITE. Secara ringkas dapat disimpulkan bahwa, dalam Bab I UUPK mengenai ketentuan umum yang disebutkan bahwa yang dimaksud dengan perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberikan perlindungan kepada konsumen¹⁷

Pasal 2 UUPK menyebutkan "Perlindungan konsumen berasaskan manfaat, keadilan, serta keseimbangan, keamanan dan keselamatan konsumen serta kepastian hukum.

Kemudian pada Pasal 3 UUPK, perlindungan konsumen bertujuan :

1. Meningkatkan kesadaran, kemampuan, dan kemandirian konsumen untuk melindungi diri,
2. Mengangkat harkat dan martabat konsumen dengan cara menghindarkannya dari akses negatif pemakaian barang atau jasa,
3. Meningkatkan pemberdayaan konsumen dalam memilih, menentukan dan menuntut hak-haknya sebagai konsumen;
4. Menciptakan perlindungan konsumen yang mengandung unsur kepastian hukum dan keterbukaan informasi serta akses untuk mendapatkan informasi,
5. Menumbuhkan kesadaran pelaku usaha mengenai pentingnya perlindungan konsumen sehingga tumbuh sikap yang jujur dan bertanggung jawab dalam berusaha

¹⁷ Pasal (1), UU No 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

6. Meningkatkan kualitas barang dan/atau jasa yang menjamin kelangsungan usaha produksi barang dan/atau jasa, kesehatan, kenyamanan, keamanan, dan keselamatan konsumen.

Sementara itu, dalam UU ITE disebutkan:

"Pemanfaatan Teknologi Informasi dan transaksi elektronik dilaksanakan berdasarkan asas kepastian hukum, manfaat, kehati-hatian, iktikad baik, dan kebebasan memilih teknologi atau netral teknologi."¹⁸

Pemanfaatan Teknologi Informasi dan Transaksi Elektronik dilaksanakan dengan tujuan untuk:

1. Mencerdaskan kehidupan bangsa sebagai bagian dari masyarakat informasi dunia;
2. Mengembangkan perdagangan dan perekonomian nasional dalam rangka meningkatkan kesejahteraan masyarakat.¹⁹

Pasal 9 Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2016 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi Dan Transaksi Elektronik, yaitu:

"Pelaku usaha yang menawarkan produk melalui Sistem Elektronik harus menyediakan informasi yang lengkap dan benar berkaitan dengan syarat kontrak, produsen, dan produk yang ditawarkan".²⁰

¹⁸ Pasal (3), UU No. 11 Tahun 2008 tentang linformasi dan Transaksi Elektronik.

¹⁹ Pasal (4), UU No. 11 Tahun 2008 tentang linformasi dan Transaksi Elektronik.

²⁰ https://jdih.kominfo.go.id/produk_hukum/view/id/555//undangundang+nomor+19+tahun+2016+tanggal+25+November+2016

Pasal Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2016 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi Dan Transaksi Elektronik, yaitu:

1. Kecuali ditentukan lain oleh para pihak, Transaksi Elektronik terjadi pada saat penawaran transaksi yang dikirim Pengirim telah diterima dan disetujui Penerima.
2. Persetujuan atas penawaran Transaksi Elektronik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) harus dilakukan dengan pernyataan penerimaan secara elektronik.²¹

Pasal 28 ayat (1) Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2016 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi Transaksi Elektronik, yaitu:

"Setiap Orang dengan sengaja dan tanpa hak menyebarkan berita bohong dan menyesatkan yang mengakibatkan kerugian konsumen dalam Transaksi Elektronik",²²

Dalam UU No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, hak-hak konsumen diatur didalam Pasal 4, yakni :

1. Hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa.

²¹ Pasal 20, Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2016 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi Dan Transaksi Elektronik

²² Pasal 28 ayat (1), Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2016 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi Dan Transaksi Elektronik

2. Hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan.
3. Hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa.
4. Hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan.
5. Hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut
6. Hak untuk mendapat pembinaan dan pendidikan konsumen.
7. Hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif
8. Hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi, dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya.

Perjanjian jual beli yaitu memindahkan hak milik atas suatu barang dengan imbalan atau timbal balik berupa uang. Apabila perjanjian tersebut timbal balik bukan uang maka bukan lagi perjanjian jual beli melainkan perjanjian tukar-menukar.

Perjanjian jual beli yang mengalihkan atau memindahkan hak milik atas suatu barang tersebut, membebani kewajiban kepada penjual untuk menyerahkan barangnya kepada pembeli serta menjamin barang yang dijualnya tidak cacat tersembunyi. Dengan kata lain, penjual bertanggung jawab jika barang yang

dijualnya mengandung cacat tersembunyi, kecuali secara khusus ditentukan lain dalam perjanjian yang dilakukan oleh para pihak. Di samping itu penjual juga dibebani kewajiban kepada pembeli untuk menjamin bahwa barang yang dijual adalah miliknya dalam arti tidak akan diganggu oleh pihak lain terkait kepemilikan atas barang tersebut, atau yang lebih dikenal dengan menjamin kenikmatan ketenteraman. Sebagaimana haknya penjual, pembeli juga dibebani kewajiban untuk membayar harga barang sesuai kesepakatan dengan menggunakan uang.²³

Dasar hukum perjanjian menurut BW²⁴:

Pasal 1313 KUHPdata menyebutkan bahwa “suatu perjanjian adalah suatu perbuatan dengan mana satu orang atau lebih mengikatkan dirinya terhadap satu orang atau lebih”.

Pasal 1320 KUHPdata menyebutkan Untuk sahnya suatu perjanjian diperlukan empat syarat:

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

Dan juga Pasal 1338 KUHPdata, semua perjanjian yang dibuat secara sah berlaku sebagai undang-undang bagi mereka yang membuatnya.

²³ Ahmadi miru, Hukum Perjanjian, (Jakarta Timur, Sinar Grafika,2020), hlm. 3-4.

²⁴ Kitab Undang-undang Hukum Perdata

E. Metode Penelitian

1. Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini adalah yuridis empiris yang dengan kata lain adalah jenis penelitian hukum sosiologis dan dapat disebut pula dengan penelitian lapangan, yaitu mengkaji ketentuan hukum yang berlaku serta apa yang terjadi dalam kenyataannya di masyarakat dengan maksud untuk mengetahui dan menemukan fakta-fakta dan data yang dibutuhkan, setelah terkumpul kemudian menuju identifikasi masalah yang pada akhirnya menuju pada penyelesaian masalah.²⁵

Kemudian penulis juga menggunakan sifat dari penelitian yaitu berupa deskriptif yang digunakan untuk menggambarkan masalah yang terjadi pada masa sekarang atau yang sedang berlangsung.

2. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Kota Pekanbaru tepatnya pada Penjual online shop Jl. Pahlawan Kerja. GG Zubir, kec. Marpoyan Damai, Kota Pekanbaru dan Konsumen di Pekanbaru, serta Pihak Jasa Pengiriman JNE Pekanbaru di Jl. Sekolah, kec. Rumbai, Kota Pekanbaru

3. Populasi dan Sampel

a. Populasi

Sehubungan dengan judul penelitian, maka yang menjadi populasi dalam penelitian ini adalah:

²⁵ Bambang Waluyo, *Penelitian Hukum Dalam Praktek*, (Jakarta, Sinar Grafika, 2002), hlm. 15

1. Pihak perwakilan *Online Shop* di Aplikasi Shopee di Kota Pekanbaru
2. Konsumen yang merasa dirugikan di aplikasi shopee
3. Pihak Jasa Pengiriman JNE Pekanbaru yang digunakan penjual untuk melakukan pengiriman barang
4. Kepala Lembaga Penyelesaian Perkara Konsumen di Kota Pekanbaru

b. Sampel

Dari populasi yang telah teridentifikasi, sebagaimana dalam tabel berikut:

Tabel I.1
Populasi dan Sampel

NO	Jabatan	Populasi	Sampel	Persentase
1	Pelaku usaha berbasis online di Kota Pekanbaru	20	1	5
2	Konsumen yang merasa dirugikan di aplikasi shopee	20	10	50
3	Pihak Jasa Pengiriman JNE Pekanbaru yang Digunakan Penjual Untuk Melakukan Pengiriman Barang	10	1	10
4.	Kepala Lembaga Penyelesaian Perkara Konsumen	1	1	100

Sumber: data primer diolah tahun 2024

4. Sumber Data

Jenis penelitian ini adalah hukum sosiologis, sumber data nya adalah data primer yang dibedakan menjadi 3 (tiga) macam yaitu:

1. Data Primer

Data primer adalah data utama yang diperoleh langsung oleh penulis dengan melalui wawancara dengan pihak-pihak yang terkait dalam penelitian ini serta pengumpulan data melalui responden atau sampel, berupa peraturan perundang-undangan yang berhubungan dengan materi penelitian yaitu Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

2. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh oleh penulis dari studi kepustakaan yang terdiri dari berbagai literatur tentang pendapat para ahli hukum, teori-teori, dan peraturan perundang-undangan yang berkaitan dengan permasalahan yang penulis teliti.

3. Data Tertier

Data tersier adalah data yang diperoleh dari bahan yang memberi petunjuk maupun penjelasan terhadap data primer maupun data sekunder, dalam hal ini adalah data yang didapat dari Kamus Bahasa Indonesia, Kamus Bahasa Inggris.²⁶

²⁶ Buku Pedoman Penulisan Skripsi Edisi III Fakultas Hukum Universitas Lancang kuning Tahun 2023

5. Teknik Pengumpulan Data

1. Wawancara

Wawancara yaitu pengumpulan data yang dilakukan dengan cara penulis mengadakan tanya jawab secara langsung kepada siapa yang menjadi responde.

2. Studi Kepustakaan

Studi kepustakaan yaitu untuk mendapatkan data sekunder, penulis mencari literatur-literatur kepustakaan yang memiliki kolerasi dengan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dan Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2018 UU ITE.

6. Analisis Data

Sebelum penulis membahas data, terlebih dahulu penulis paparkan atau kemukakan beberapa kegiatan pendahuluan, penulis mencari dan mengumpulkan semua data. primer yaitu data utama yang penulis peroleh dari hasil wawancara dengan responden. Data sekunder, yaitu data yang diperoleh dari bahan-bahan pustaka yang diperlukan.

Data tersebut seterusnya dikelompokkan sesuai dengan jenisnya masing-masing, baik data primer maupun data sekunder. Kemudian penulis melakukan pengolahan data. Langkah selanjutnya data tersebut penulis analisis dengan cara atau mempedomani Peraturan Perundang-undangan, hasil-hasil penelitian, jurnal, buku-buku, internet yang berkaitan dengan penelitian ini. Layaknya penelitian dilakukan dengan metode kualitatif adalah yang berasumsi bahwa kenyataan itu

berdimensi jamak, interaktif dan suatu pertukaran pengalaman sosial yang diinterpretasikan oleh setiap individu.

Dari hasil pembahasan atau analisis data diatas, akhirnya dapat suatu kesimpulan. Kesimpulan disini penulis ambil atau lakukan menggunakan cara metode induktif. Metode induktif adalah metode berpikir yang menerapkan hal-hal yang khusus terlebih dahulu untuk seterusnya dihubungkan dalam bagian-bagiannya yang umum.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Sesuai dengan bab- bab sebelumnya, maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Perlindungan hukum terhadap konsumen dalam transaksi jual beli online (E-commerce) berdasarkan Undang-undang nomor 8 Tahun 1999, belum terlaksana dengan baik yakni masih banyak pelaku usaha yang melanggar ketentuan pasal 4, pasal 8 ayat(1), dan pasal 18 ayat (1) UUPK.
2. Hambatan perlindungan hukum terhadap konsumen dalam transaksi jual beli online (E-commerce) berdasarkan Undang-undang nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, adalah karena jarak, keterbatasan wewenang, dan masih rendahnya kesadaran konsumen untuk memperjuangkan hak-hak nya.
3. Upaya yang dilakukan untuk mengatasi hambatan perlindungan hukum terhadap konsumen dalam transaksi jual beli online (E-commerce) berdasarkan Undang-undang nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen adalah dengan cara melakukan koordinasi dengan pihak terkait, melakukan sosialisasi aturan dan penyuluhan hukum, dan terakhir ke Lembaga Penyelesaian Perkara Konsumen atau mengajukan gugatan.

B. Saran

Adapun saran yang dapat disampaikan guna melengkapi hasil penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagi konsumen hendaknya membaca dengan teliti seluruh ketentuan yang tersedia di halaman *e-commerce* untuk mengurangi timbulnya kerugian, konsumen harus tegas memperjuangkan hak-haknya dengan mengikuti berbagai prosedur untuk mendapatkan kompensasi atau ganti rugi dari si pelaku usaha.
2. Bagi pelaku usaha hendaknya meningkatkan mutu produk untuk memenangkan persaingan, guna menciptakan perlindungan konsumen dan pelaku usaha.
3. Bagi pemerintah hendaknya melakukan penguatan regulasi untuk menghindari timpang tindih aturan. Dikarenakan kesadaran konsumen masih sangat rendah untuk memepertahankan haknya, maka sebaiknya diadakan sosialisasi aturan dan penyuluhan hukum secara berkala setiap tahunnya baik secara dalam jaringan maupun luar jaringan

DAFTAR PUSTAKA

A. Buku-buku

Abdul Halim Barkatullah dan Teguh Prasetyo, *Bisnis E-Commerce Studi Sistem Keamanan dan Hukum di Indonesia*, Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2005.

Abdul Kadir Muhammad, *Hukum Perusahaan Indonesia*, Bandung Citra Aditya

Ahmadi Miru, dkk. *Hukum Perikatan (Penjelasan Makna Pasal 1233 Sampai 1456 BW)*, Jakarta: Rajagrafindo Persada, 2011.

Ahmadi miru, *Hukum Perjanjian*, Jakarta Timur, Sinar Grafika, 2020.

Ahmadi Miru, *Prinsip-Prinsip Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Di Indonesia*, Jakarta: Rajawali Pers, 2011.

Bambang Sunggono, *Metodologi Penelitian Hukum*, Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2007.

Basu Swasta, dkk, *Manajemen Pemasaran Modern*, Yogyakarta: Liberty, 1990.

Budi Agus Riswandi, *Hukum dan Internet di Indonesia*, Yogyakarta: UII Press, 2003.

Buku Pedoman Penulisan Skripsi Edisi III Fakultas Hukum Universitas Lancang
kuning Tahun 2023.

Celina Tri Siwi Kristiyanti , *Hukum Perlindungan Konsumen*, Sinar Grafika, Jakarta, 2008.

Darma, dkk, *Buku Pintar Menguasai Internet*, Jakarta: Media Kita, 2009.

Happy Susanto, *Hak-Hak Konsumen Jika Dirugikan*, Visimedia, Jakarta, 2008.

J. Satrio, *Hukum Perikatan, Perikatan yang Lahir dari Perjanjian*, Bandung: PT.

Citra Aditya Bakti, 2005.

Mufarizzaturrizkiyah (Eds.), *E-commerce: Perilaku Gaya Hidup Konsumtif*

Mahasiswa Muslim, (Cirebon: CV. Elsi Pro, 2020.

Rusito, *Teknologi Internet*, Semarang: Yayasan Prima Agus Teknik, 2021

Yesi Kusmadewi (Ed.), *Hukum Perlindungan Konsumen*, Yogyakarta, Lembaga

Fatimah Azzahrah, 2022.

B. Jurnal/Skripsi/Tesis

Aan Handriani, Perlindungan Konsumen dalam Perjanjian Transaksi Jual Beli

Online, *Jurnal Pamulang Law Review*, Volume 3, Nomor 2, Februari 2020.

Aditya Ayu Hakiki, dkk. Perlindungan Hukum Bagi Pembeli Dalam Sengketa

Jual Beli Online, *Justitia Jurnal Hukum*, Vol 1, Nomor 1, April 2017.

Bagus Made Bama Anandika Berata dan I.G.N Parikesit Widiatedja, Perlindungan

Hukum Terhadap Pelaku Usaha Terkait Wanprestasi Yang Dilakukan

Konsumen Dengan Cara Hit And Run, *Jurnal Hukum Bisnis*, Vol. 1, No.

2, Mei 2013.

Farera, Ricardo. *Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Lazada (Situs Jual*

Beli Online) di Pekanbaru. Skripsi Sarjana Hukum Bisnis, Pekanbaru:

Universitas Islam Riau, 2020.

Putra, I.P.E.S., Budiarta, I.N.P., & Karma, N.M.S. (2019). *Perlindungan Hukum terhadap Konsumen dalam Jual Beli Barang Melalui E-commerce*. Jurnal Analogi Hukum.

Sriayu Aritha Panggabean, Jual Beli Online dalam Perspektif Islam dan Hukum Negara, Jurnal Ekonomi dan Ekonomi Syariah, Vol.5 No 2, Juni 2022. *terhadap Konsumen dalam Jual Beli Barang Melalui E-commerce*. Jurnal Analogi Hukum.

Yudha Sri Wulandari, Perlindungan Hukum bagi Konsumen terhadap Transaksi Jual Beli E-Commerce, jurnal Ilmu Hukum, Vol. 2 No. 2. Desember 2018

C. Peraturan Perundang-undangan

UUD 1945

Undang – Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

Undang – Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik.

Kitab Undang-undang Hukum Perdata

D. Internet

E-commerce : Definisi, Jenis, Tujuan, Manfaat dan Ancaman Menggunakan E-commerce, <http://jurnal-sdm.blogspot.co.id/2009/08/e-commerce-definisi-jenis-tujuan.html>.

E-commerce, <https://raycarddestion.wordpress.com/2012/06/21/e-commerce/>.

<http://en.wikipedia.org/wiki/E-Commerce>.

<https://amp.kontan.co.id/news/jumlah-transaksi-di-shopee-lebih-dari-28-juta-transaksi-per-hari>.

https://id.wikipedia.org/wiki/Sejarah_Internet.

[hukum unsrat.ac.id/uu/uu_8_99.htm](http://hukum.unsrat.ac.id/uu/uu_8_99.htm).

<http://ekasriwahyuningsih.blogspot.co.id/2013/04/saat-lahirnya-perjanjian-dalam-hukum.html>.

<https://www.pekanbaru.go.id/p/menu/profil-kota/wilayah-geografis>