

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Di era teknologi sekarang, perkembangan terjadi pada seluruh aspek kehidupan Masyarakat termasuk kegiatan perdagangan jual beli. kegiatan perdagangan jual beli merupakan aktivitas yang sudah terjadi di tengah-tengah masyarakat sejak zaman dulu. Seiring dengan perkembangan zaman dan media teknologi informasi pada era saat ini mengakibatkan banyaknya pelaku-pelaku usaha beralih ke internet sebagai lahan untuk berdagang tanpa harus bertemu secara langsung dalam proses transaksi jual beli barang dagangan mereka. Disisi lain jual beli *online* ini sangat menguntungkan bagi pelaku usaha karena mereka bisa mencapai target pasar yang lebih besar. Transaksi perdagangan melalui melalui sistem elektronik, khususnya internet, menjanjikan sejumlah keuntungan, namun pada saat yang sama juga berpotensi sejumlah kerugian.¹

Di indonesia sendiri sudah populer dan sudah banyak toko *online* yang berupa *marketplace* dan *e-commerce*. Penjual dalam proses melaku transaksi pada *platform* jual beli tanpa harus berada dilokasi yang sama dengan pembeli. Penjual beroperasi dari lokasi tertentu dan menggunakan sarana komunikasi untuk berinteraksi dengan pembeli. Setelah kesepakatan tercapai,

¹ Sri redjeki harpoon, aspek-aspek hukum perlindungan konsumen pada era perdagangan bebas, dalam hukum perlindungan konsumen, mandar maju, bandung, 2000, hlm. 33

penjual menunggu pembayaran, sementara pembeli menunggu pengiriman barang yang telah dipesan. Dalam situasi ini, pembeli mempercayakan penjual untuk memastikan barang yang diterima sesuai dengan yang ditawarkan, karena mereka hanya bisa melihat produk melalui gambar, deskripsi, atau video tanpa melihatnya secara fisik. Dengan banyaknya *platform* jual beli *online* di Indonesia sangat memudahkan masyarakat dalam proses belanja barang hanya dengan bermodalkan telepon genggam saja masyarakat sudah bisa melakukan belanja kebutuhannya dan juga melakukan pembayaran di platform tersebut.

Meskipun *e-commerce* memberikan banyak keuntungan, transaksi jual beli *online* juga memiliki risiko yang signifikan. Salah satu masalah yang paling sering dihadapi konsumen adalah penipuan, terutama terkait dengan ketidaksesuaian antara barang yang diterima dan yang dipesan. Konsumen sering kali hanya dapat melihat produk melalui gambar, deskripsi, atau video yang disediakan oleh penjual, sehingga ada kemungkinan barang yang diterima tidak sesuai dengan yang diharapkan. Fenomena ini tidak hanya merugikan konsumen secara finansial, tetapi juga menurunkan kepercayaan masyarakat terhadap *platform* jual beli *online*. Hal tersebut seringkali dilakukan oleh pedagang pada *platform marketplace* mereka dan memanfaatkan kelemahan yang ada tersebut untuk mengelabui pembelinya dan itu juga memiliki dampak buruk bagi rating yang akan diberikan oleh konsumen pada *platform e-commerce* penjual tersebut.

Masih banyak masyarakat yang belum mengetahui bahwasanya di negara Republik Indonesia ini ada sebuah undang-undang yang mengatur perlindungan bagi konsumen. Sehingga ketika mereka telah menerima barang yang sudah mereka beli namun tidak sesuai dengan apa yang mereka inginkan pada waktu cekout di belanja *online* masyarakat hanya bisa diam dan kurang nyaman ataupun memiliki rasa penyesalan tanpa melakukan tindakan apa-apa. Itulah yang mengakibatkan penjual makin meraja lela ketika mereka memberikan barang yang tidak sesuai terhadap konsumen tanpa adanya perlawanan dari pembeli. Apabila masalah tersebut terus berlanjut dapat meningkatkan kemungkinan munculnya berbagai masalah serius, seperti pembelian barang yang sudah kadaluwarsa, produk yang rusak atau cacat, ketidaksesuaian dengan iklan, serta kesalahan dalam pengiriman. Masalah ini bisa disebabkan oleh kelalaian atau tindakan sengaja dari pihak penjual, dan dapat berakibat merugikan konsumen.

Dalam konteks ini, perlindungan hukum bagi konsumen menjadi sangat penting upaya untuk menjadi landasan masyarakat ketika mereka mendapatkan barang yang tidak sesuai dengan yang mereka beli. Perlindungan konsumen diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen (yang disebut UU PK). Dengan adanya undang-undang ini, diharapkan setiap konsumen yang melakukan transaksi *e-commerce* dapat memperoleh kepastian hukum, sehingga mereka merasa aman dalam bertransaksi. Undang-Undang ini hadir sebagai landasan hukum untuk melindungi hak-hak konsumen. Undang-undang ini menetapkan

berbagai hak konsumen, seperti hak untuk mendapatkan informasi yang jelas, hak untuk memilih, dan hak untuk mendapatkan barang dan jasa yang sesuai dengan yang dijanjikan. Namun, meskipun undang-undang ini ada, penerapannya dalam praktik sering kali menghadapi berbagai kendala.

Pada Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen menjelaskan beberapa perlindungan bagi konsumen :

1. Pasal 4 Undang-Undang Perlindungan Konsumen menyebutkan bahwa hak konsumen diantaranya : Hak untuk memilih barang dan atau jasa serta mendapatkan barang dan atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar atau kondisi serta jaminan yang dijanjikan, hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan mendapatkan kompensasi jaminan barang dan atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagai mana mestinya.
2. Pasal 7 Undang-Undang Perlindungan Konsumen yang menyebutkan bahwa kewajiban bagi pelaku usaha untuk memberikan informasi jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan atau jasa-jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan, pemeliharaan, memberikan kompensasi ganti rugi atau penggantian apabila barang dan atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian.

Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2024 Tentang Perubahan kedua atas Undang-Undang Nomor 11 tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi

Elektronik (ITE) mengatur tentang perlindungan kegiatan yang menggunakan internet, termasuk transaksi elektronik yaitu : Pasal 28 ayat (1) Setiap Orang dengan sengaja dan/atau mentransmisikan Informasi Elektronik dan/ atau Dokumen Elektronik yang berisi pemberitahuan bohong atau informasi menyesatkan yang mengakibatkan kerugian materiel bagi konsumen dalam Transaksi Elektronik. Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2024 Tentang Perubahan kedua atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (ITE) ini memiliki yurisdiksi yang berlaku untuk setiap orang yang melakukan perbuatan hukum sebagaimana diatur dalam Undang-Undang ini, baik yang berada di wilayah Indonesia maupun di luar wilayah hukum Indonesia, yang memiliki akibat hukum di wilayah hukum Indonesia dan/atau di luar wilayah hukum Indonesia dan merugikan kepentingan Indonesia. Pasal 1 angka (2) Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2024 Tentang perubahan kedua atas Undang-Undang Nomor 11 tahun 2008 Tentang Informasi Dan Transaksi Elektronik atau UU ITE mengatakan, bahwa: Transaksi Elektronik adalah perbuatan hukum yang dilakukan dengan menggunakan komputer, jaringan komputer, dan/atau media elektronik lainnya.

Konsumen yang mengalami kerugian dalam transaksi di *platform* belanja *online* dapat mengajukan keluhan melalui layanan pengaduan yang tersedia pada *platform e-commerce* tersebut. Dasar hukum yang mengatur perdagangan elektronik juga secara khusus terdapat dalam Peraturan Pemerintah Nomor 80 Tahun 2019 Mengenai Perdagangan Melalui Sistem

Elektronik. Menurut Pasal 26 huruf a disebutkan bahwa Pelaku Usaha memiliki kewajiban untuk melindungi hak-hak Konsumen sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan di bidang perlindungan Konsumen.

Seiring dengan banyaknya ketidakpuasan, ketidakadilan, ketidaknyamanan yang dialami oleh pembeli, serta kelalaian dari pelaku usaha dalam transaksi *online* khususnya dalam hal pemberian barang-barang terhadap pembeli, hal ini dapat menciptakan kesenjangan antara ketentuan hukum dan kenyataan di masyarakat. Oleh karena itu, setiap pelaku usaha khususnya yang berdagang di *platform online* diharapkan dapat mematuhi dan menjalankan kewajiban yang diatur dalam Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

Dengan adanya aturan hukum yang berlaku ini, diharapkan semua pihak yang terlibat dapat meraih manfaat dan melaksanakan kewajiban mereka dengan penuh tanggung jawab. Pedagang di *marketplace* harus memahami tanggung jawab mereka dalam melakukan transaksi elektronik agar tidak menimbulkan kerugian bagi konsumen.

Pada penelitian ini penulis memiliki referensi dari penelitian-penelitian sebelumnya yang memiliki tema yang mirip dengan penelitian penulis. Penelitian-penelitian yang berhubungan dengan penelitian ini antara lain:

Pertama penelitian skripsi dengan judul: “PERLINDUNGAN HUKUM KONSUMEN TERHADAP BARANG YANG TIDAK SESUAI DENGAN GAMBAR PADA APLIKASI BELANJA *ONLINE* SHOPE”

(Studi Analisis Terhadap Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen) oleh : Naila Zeva dari Fakultas Syari'ah dan Hukum Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta. Dengan kesimpulan sebagai berikut : Pembelian produk yang tidak sesuai dengan gambar di aplikasi belanja *online* Shopee seringkali merugikan konsumen, sehingga diperlukan perlindungan hukum. Hukum berperan dalam melindungi, memberikan rasa aman, dan keadilan bagi masyarakat. Perlindungan konsumen melalui berbagai peraturan, seperti Undang-Undang Perlindungan Konsumen dan Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik, penting untuk menjamin keadilan dan kepastian bagi konsumen dan pelaku usaha. Peraturan-peraturan tersebut tidak hanya memberikan hak, tetapi juga menetapkan kewajiban untuk mencegah kerugian konsumen akibat informasi yang tidak sesuai. Konsumen yang dirugikan dapat memanfaatkan fitur garansi produk di Shopee atau menyelesaikan sengketa melalui jalur litigasi atau non-litigasi seperti mediasi, konsiliasi, atau arbitrase. Penelitian mengenai pengiriman produk yang tidak sesuai gambar di Shopee menunjukkan bahwa hal tersebut tidak dibenarkan. Konsumen yang dirugikan berhak mendapatkan perlindungan hukum, seperti yang diatur dalam Pasal 4 ayat (8) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, yang menyatakan bahwa konsumen berhak atas kompensasi, ganti rugi, dan penggantian jika menerima barang yang tidak sesuai. Shopee menyediakan mekanisme pelaporan, garansi, pengembalian dana, dan tindakan terhadap akun-akun palsu sebagai bentuk

pertanggungjawaban. Tanggung jawab pelaku usaha mencakup pemenuhan hak-hak konsumen dengan memberikan ganti rugi sesuai kesepakatan, dan penyelesaian secara elektronik berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 80 Tahun 2019 tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik. Peraturan ini memberikan kepastian hukum dan melindungi konsumen dari pelanggaran pelaku usaha, sehingga meningkatkan rasa aman dan kepercayaan konsumen dalam bertransaksi *online*.

Kedua penelitian skripsi dengan judul “PERLINDUNGAN KONSUMEN TERHADAP JUAL BELI *ONLINE* (SHOPEE) HIJAB BERDASARKAN UNDANG-UNDANG NO 8 TAHUN 1999” oleh: Dio Rahmanullah dari Fakultas Hukum Universitas Islam Riau Pekanbaru. Dengan Kesimpulan sebagai berikut : Perlindungan konsumen terhadap tindakan wanprestasi terhadap jual beli *online* (shopee) hijab, khususnya dalam hal pengaturan Tentang Perlindungan Konsumen terhadap tindakan wanprestasi pelaku usaha dibenahi lagi. Pada dasarnya, belum ada ketentuan yang mengatur secara khusus mengenai perlindungan terhadap tindakan yang merugikan konsumen pada jual beli *online* melalui (shopee) dalam transaksi *e-commerce*. Selama ini peraturan yang digunakan untuk melindungi hak-hak konsumen adalah Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, namun undang-undang ini tidak secara khusus mengatur mengenai hak-hak konsumen dalam *e-commerce* dengan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen karena pelaku usaha sulit dijangkau. Sedangkan

peraturan yang digunakan untuk mengatur mengenai transaksi ecommerce adalah Undang-Undang nomor 11 tahun 2008 tentang informasi dan transaksi elektronik, namun dalam undang-undang ini, tidak ada ketentuan yang secara khusus mengatur Tentang Perlindungan Konsumen terhadap tindakan wanprestasi dalam transaksi *e-commerce*, sehingga dapat dibuat suatu ketentuan dalam undang-undang ini mengenai perlindungan konsumen terhadap jual beli *online* melalui shopee. Tanggung jawab pelaku usaha yang melakukan wanprestasi jual beli *online* terhadap konsumen yang menjadi korban pada umumnya dapat berupa dua bentuk, yaitu pengembalian uang dan penggantian barang baru, pada kenyataannya, penggantian barang dengan barang yang baru tersebut pada kenyataannya, membutuhkan waktu yang lama, sehingga konsumen sering merasa diabaikan kepentingannya. Hal terpenting adalah konsumen yang merasakan kerugian harus berani untuk komplain kepada pelaku usaha yang bersangkutan, karena dengan melakukan komplain konsumen telah berusaha untuk menuntut dan memperjuangkan haknya. Beberapa hasil studi skripsi diatas menjadi pembandingan yang dilakukan oleh penulis pada penelitian ini.

Ketiga penelitian skripsi dengan judul “PERLINDUNGAN HUKUM ATAS HAK KONSUMEN DALAM KASUS PENIPUAN TRANSAKSI JUAL BELI PERDAGANGAN ONLINE (E-COMMERCE) SHOPEE” oleh Ricki Aditya Putra dari fakultas Hukum Universitas Darul Ulum Islamic Centre Sudirman Guppi. Dengan Kesimpulan sebagai berikut : Penyebab terjadinya penipuan/*phishing* di *Marketplace* yaitu lemahnya sistem

keamanan pada *marketplace* pelaku usaha sehingga data pengguna dapat diambil. Selain itu, kelalaian pengguna *marketplace* juga berpengaruh dalam terjadinya penipuan ini sehingga penipu dapat membobol akun konsumen. Kurangnya edukasi dan pengetahuan juga memiliki pengaruh pada terjadinya tindak kejahatan ini karena menyebabkan konsumen dengan mudah memberikan data pribadi kepada penipu. Hak konsumen perlu dipertanggungjawabkan oleh pihak *Shopee* saat melakukan transaksi di *marketplace* mereka. Meskipun dalam kasus *phishing* terdapat kesalahan konsumen yang menyebabkan diri mereka merugi, tetapi pelaku usaha juga seharusnya bertanggung jawab kepada konsumen. Dalam kebijakan privasi di *Shopee*, pelaku usaha hanya berusaha menjaga data konsumen dari berbagai pihak termasuk pada agen maupun pihak ketiga yang mengatasnamakan *Shopee*. Akan tetapi saat terjadi kebocoran data, pihak *Shopee* enggan memberikan tanggung jawab kepada konsumen yang telah dirugikan. Pengalihan tanggung jawab juga muncul dalam kebijakan privasi yang merugikan konsumen karena penetapan kebijakan tersebut dilakukan sepihak oleh *Shopee*.

Dari ketiga penelitian tersebut yang membedakan dengan penelitian ini adalah penulis fokus kepada perlindungan hukum terhadap konsumen dari pihak *platform* belanja *online* dan pihak pelaku usaha atas kerugian yang dialami oleh konsumen.

Berdasarkan pemaparan latar belakang tersebut peneliti tertarik untuk melakukan penelitian hukum mengenai “**Perlindungan Hukum Konsumen**”

Terhadap Barang Yang Dibeli Tidak Sesuai Dengan Gambar Pada Belanja *Online* Dihubungkan Dengan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen Juncto Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2024 Tentang Perubahan Kedua Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (ITE)”

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas maka dapat dirumuskan beberapa masalah sebagai berikut :

1. Bagaimana bentuk perlindungan hukum terhadap konsumen yang mengalami kerugian atas ketidak sesuaian produk yang ditawarkan pada *platform* belanja *online* berdasarkan Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2024 Tentang Perubahan Kedua Atas Undang-undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (ITE).
2. Bagaimana tanggung jawab hukum pelaku usaha pada *platform* belanja *online* terhadap konsumen yang mengalami kerugian atas barang yang tidak sesuai dengan yang ditawarkan berdasarkan sesuai dengan Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen ?

C. Maksud dan tujuan penelitian

Berdasarkan pemaparan mengenai permasalahan diatas, maka maksud dan tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini yaitu:

1. Untuk mengetahui bagaimana bentuk perlindungan hukum terhadap konsumen yang mengalami kerugian ketidaksesuaian produk yang ditawarkan pada platform belanja *online* berdasarkan Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2024 Tentang Perubahan Kedua Atas Undang-undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (ITE).
2. Untuk mengetahui bagaimana tanggung jawab hukum aplikasi belanja *online* terhadap konsumen yang mengalami kerugian atas barang yang tidak sesuai dengan yang ditawarkan pada platform jual beli *online* tersebut berdasarkan sesuai dengan Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

D. Kegunaan Penelitian

Peneliti mengharapkan dengan dilakukannya penelitian ini dapat memperoleh hasil yang berguna secara :

1. Kegunaan teoritis
 - a. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi, sumbangan pemikiran, ilmu pengetahuan serta pemahaman dalam mengembangkan kajian ilmu hukum mengenai perlindungan terhadap konsumen.

- b. Sumbangan pemikiran bagi dunia ilmu hukum tentang perlindungan terhadap konsumen dalam rangka pencapaian tujuan hukum untuk memberikan kepastian hukum.

2. Kegunaan Praktis

- a. Sebagai sumbangan pemikiran bagi pihak yang berkepentingan khususnya bagi masyarakat terkait perlindungan terhadap konsumen.
- b. Sumbangan pemikiran bagi praktisi hukum dalam ilmu hukum terkait perlindungan konsumen.

E. Kerangka Pemikiran

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen menjadi landasan hukum utama yang mengatur perlindungan konsumen di Indonesia. Dalam konteks jual beli *online*, konsumen berhak mendapatkan informasi yang jelas dan akurat mengenai produk yang ditawarkan.

Dengan meningkatnya transaksi *e-commerce*, muncul berbagai risiko yang dihadapi konsumen, terutama terkait dengan ketidaksesuaian antara barang yang dipesan dan yang diterima. Ketidakpuasan ini sering kali terjadi karena konsumen hanya dapat melihat produk melalui gambar dan deskripsi, sehingga ada kemungkinan barang yang diterima tidak sesuai harapan. Oleh

karena itu, penting untuk menganalisis bagaimana undang-undang dapat melindungi konsumen dari praktik-praktik yang merugikan.

Penelitian ini akan mengidentifikasi berbagai bentuk penipuan yang terjadi dalam transaksi *online*, terutama yang berkaitan dengan barang yang tidak sesuai dengan gambar. Bentuk penipuan ini bisa mencakup barang palsu, barang yang cacat, atau barang yang tidak sesuai dengan deskripsi yang diberikan. faktor-faktor ini dapat disebabkan oleh kelalaian atau kesengajaan pelaku usaha.

Pelaku usaha dalam *e-commerce* memiliki tanggung jawab untuk memastikan bahwa barang yang dijual sesuai dengan yang diiklankan. Menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, pelaku usaha wajib memberikan informasi yang benar dan tidak menyesatkan. Penelitian ini akan membahas sejauh mana pelaku usaha memenuhi tanggung jawab ini dan konsekuensi hukum yang dapat dihadapi jika mereka melanggar ketentuan tersebut.

Dalam penelitian ini penulis menggunakan dua teori yaitu teori negara hukum Pancasila dan teori perlindungan konsumen. Menurut Prof. Dr. Mochtar Kusumaatmadja seorang ahli hukum Indonesia, menegaskan bahwa negara hukum Pancasila adalah negara yang mengedepankan supremasi hukum, namun dengan pendekatan yang lebih humanis dan sesuai dengan nilai-nilai Pancasila. Dalam konsep ini, hukum bukan hanya sebuah aturan yang berlaku secara formal, tetapi juga harus mencerminkan nilai-nilai moral, etika, dan sosial yang terkandung dalam Pancasila.

Mochtar Kusumaatmadja juga menyebutkan bahwa Negara Hukum Pancasila menekankan pada keselarasan antara hukum dengan aspirasi dan nilai-nilai budaya bangsa, yang memiliki karakteristik khas Indonesia, yang berbeda dengan negara hukum liberal atau negara hukum sosialisme.

Teori negara hukum Pancasila mencakup aspek penting, yaitu Pancasila sebagai Dasar Filosofis Negara Hukum. Pancasila dijadikan sebagai dasar filosofi yang mengatur penyelenggaraan negara dan kehidupan hukum. Setiap hukum yang ada harus mencerminkan nilai-nilai yang terkandung dalam Pancasila, seperti:

1. Ketuhanan Yang Maha Esa: Negara hukum Pancasila mengakui adanya ketuhanan, dan oleh karena itu, hukum harus mendukung kebebasan beragama dan menjunjung tinggi norma-norma agama.
2. Kemanusiaan yang Adil dan Beradab: Hukum harus memperhatikan hak asasi manusia dan nilai-nilai kemanusiaan. Negara wajib memberikan perlindungan yang adil kepada seluruh warga negara.
3. Persatuan Indonesia: Negara hukum Pancasila menekankan pentingnya persatuan dan kesatuan bangsa, serta penggunaan hukum sebagai sarana untuk mengatasi perbedaan dan konflik dalam masyarakat.
4. Kerakyatan yang Dipimpin oleh Hikmat Kebijaksanaan dalam Permusyawaratan/Perwakilan: Demokrasi yang dijalankan harus berdasarkan musyawarah dan mufakat, serta hukum harus menjaga dan mengatur proses perwakilan yang adil.

5. Keadilan Sosial bagi Seluruh Rakyat Indonesia: Hukum harus menjamin pemerataan dan keadilan sosial, serta kesejahteraan rakyat, termasuk dalam distribusi kekayaan dan kesempatan.

Teori Perlindungan Konsumen menjamin adanya kepastian hukum dalam memberi perlindungan kepada konsumen. Menurut Az. Nasution, bahwa : “Hukum perlindungan konsumen adalah bagian dari hukum konsumen yang memuat asas-asas atau kaidah-kaidah yang bersifat mengatur dan mengandung sifat melindungi kepentingan konsumen, sedangkan hukum konsumen adalah hukum yang mengatur hubungan dan masalah antara berbagai satu sama lain berkaitan dengan barang atau jasa”.²

Indonesia adalah negara Hukum yang berdasarkan Pancasila dan Undang-Undang Dasar 1945 yang menjunjung tinggi hak asasi manusia dan menjamin bahwa setiap warga negara mempunyai kedudukan yang sama dihadapan hukum dan pemerintahan serta wajib menjunjung tinggi hukum pemerintahan tanpa terkecuali.³

Penjelasan mengenai Perlindungan Konsumen yang ditemukan di dalam berbagai literatur dan dikemukakan oleh para pakar atau ahli hukum. Menurut Mochtar Kusumaatmadja, definisi Hukum Perlindungan Konsumen adalah: “Keseluruhan asas-asas serta kaidah-kaidah hukum yang menatur mengenai hubungan dan masalah antara berbagai pihak satu dengan yang lain, dan berkaitan dengan barang atau jasa konsumen di dalam pergaulan

² Az. Nasution. Hukum Perlindungan Konsumen Suatu Pengantar. Diadit Media. Jakarta, 2006, hlm. 30-31

³ Sahat Maruli T. Situmeang, *Penahan Tersangka Dikresi dalam Proses Peradilan pidana*, Cetakan ke-2, Logoz Publishing, Bandung, 2019, hlm.228

hidup manusia.” Menurut Az. Nasution, Hukum Perlindungan Konsumen adalah: “Bagian dari hukum konsumen yang memuat asas-asas atau kaidah-kaidah yang bersifat mengatur dan mengandung sifat yang melindungi kepentingan konsumen, sedangkan hukum konsumen adalah hukum yang mengatur hubungan dan masalah antara berbagai pihak satu sama lain berkaitan dengan barang atau jasa konsumen.” Kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen berupa hak-hak konsumen, yang diperkuat melalui undang-undang khusus, memberi harapan agar pelaku usaha tidak bertindak sewenang-wenang yang merugikan hak-hak konsumen.⁴

Secara umum, teori perlindungan konsumen melibatkan beberapa aspek, yang meliputi hak-hak konsumen, kewajiban pelaku usaha, dan peran negara dalam mengatur dan menegakkan peraturan yang berkaitan dengan perlindungan konsumen. Berikut adalah beberapa elemen penting dalam teori perlindungan konsumen:

F. Metode Penelitian

Metode yang digunakan dalam penelitian ini diuraikan sebagai berikut :

1. Spesifikasi Penelitian

Sesuai dengan judul dan permasalahan yang akan dibahas dalam penelitian ini dan supaya dapat memberikan hasil yang bermanfaat maka penelitian ini dilakukan dengan penelitian yuridis

⁴ Happy Susanto, Hak-Hak Konsumen Jika Dirugikan, Visimedia, Jakarta. 2008 hlm. 4.

normatif, yaitu prosedur ilmiah untuk menemukan kebenaran berdasarkan logika keilmuan hukum dari sisi normatifnya⁵. Pendekatan yuridis normatif dilakukan dengan cara mengumpulkan informasi data primer yang diperoleh secara langsung di lapangan yang ditujukan kepada penerapan hukum yang berkaitan dengan penelitian.

2. Metode pendekatan

Dalam penulisan hukum ini, digunakan metode pendekatan yuridis normatif, yaitu⁶ pendekatan yang digunakan meliputi penafsiran hukum gramatikal, yaitu melihat arti kata-kata dalam undang-undang yang sedang dianalisis, penafsiran otentik dengan mengacu pada teks undang-undang yang dibuat oleh pembuat undang-undang untuk memahami maksud dan tujuan sebenarnya dari ketentuan hukum dan penafsiran ekstensif dengan memperluas arti kata-kata dalam undang-undang untuk mencakup situasi yang tidak diatur secara eksplisit.

3. Tahap penelitian

a. Penelitian kepustakaan

⁵ Johny Ibrahim, *Teori dan Metodologi Penelitian Hukum Normatif*, Bayu Media, Malang, 2006, hlm. 57.

⁶ Ronny Hanitjo Soemitro, *Metodologi Penelitian Hukum dan Jurumetri*, Ghalia Indonesia, Semarang, 1998, Hlm 97-98.

Penelitian kepustakaan dilakukan untuk mengumpulkan sumber-sumber hukum primer, sekunder, dan tersier yang terkait dengan konsep perlindungan terhadap konsumen.

1. Data primer berupa peraturan perundang-undangan

diantaranya :

- a) Undang-Undang Dasar Tahun 1945;
- b) Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen;
- c) Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2024 Tentang Perubahan kedua atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (ITE);
- d) Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2014 tentang Perdagangan, Pasal 65 Ayat (1);
- e) Peraturan Pemerintah Nomor 71 Tahun 2019 Tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik;
- f) Peraturan Pemerintah Nomor 80 Tahun 2019 Tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik.

2. Data sekunder, yaitu⁷ :

Bahan-bahan hukum yang memberikan informasi maupun penjelasan terhadap bahan hukum primer dan bahan hukum sekunder. Yang bersifat doktrin (pendapat ahli), jurnal, dan dokumen-dokumen terkait.

3. Data Tersier, yaitu⁸:

Bahan-bahan hukum yang memberikan informasi maupun penjelasan terhadap bahan hukum primer dan bahan hukum sekunder. Data tersier yang digunakan dalam penelitian ini berupa data yang berasal dari majalah, brosur, artikel-artikel, surat kabar dan situs-situs di internet.

4. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah berupa studi kepustakaan. Studi kepustakaan digunakan untuk menghimpun informasi yang berkaitan dengan objek penelitian.

5. Metode Analisis Data

Hasil penelitian dianalisis secara yuridis kualitatif untuk mencapai kepastian hukum, dengan memperhatikan hirarki

⁷ Ronny Hanitjo Soemitro, Ibid, Hlm. 53

⁸ Ronny Hanitjo Soemitro, Ibid

peraturan perundangundangan, sehingga ketentuan yang satu dengan yang lain tidak saling bertentangan

6. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian yang diambil untuk mendapatkan data yang dibutuhkan dalam penyusunan penulisan hukum ini, yaitu: Perpustakaan Universitas Komputer Indonesia, Lantai 8, Jl. Dipatiukur No. 112, Bandung, perpustakaan jawa barat Jl. Kawalayaan Indah II No. 4 kota Bandung, Jawa Barat.