

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang Permasalahan

Di Era Teknologi saat ini, perkembangan terjadi pada seluruh aspek kehidupan, termasuk di dalamnya kegiatan perdagangan. Pada awalnya perdagangan dilakukan dengan cara konvensional, yaitu dengan bertemunya penjual dan pembeli untuk melakukan transaksi jual beli. Seiring perkembangan teknologi, pasar sebagai tempat bertemunya permintaan dan penawaran mengalami perubahan. Pembeli dan penjual tidak lagi harus bertatap muka untuk melakukan transaksi. Munculnya internet sebagai media baru mendorong perubahan menjadi lebih maju. Kecepatan dan kemudahan menjadi pertimbangan banyak orang untuk memakainya, termasuk untuk melakukan transaksi.<sup>1</sup>

Perkembangan internet di luar dugaan, yang pada awalnya hanya sebagai alat berkomunikasi kini telah berkembang menjadi media untuk berbisnis. Dengan munculnya media internet, persoalan jarak dan waktu tidak lagi menjadi hambatan setiap orang untuk melakukan transaksi dalam bisnis sehingga transaksi bisnis lebih mudah. Dengan kemudahan yang ditawarkan internet adalah sesuatu hal yang wajar apabila transaksi bisnis konvensional mulai ditinggalkan dan transaksi melalui media internet lebih dipilih. Transaksi internet pada dasarnya sama dengan transaksi bisnis pada umumnya.<sup>2</sup>

Dengan perkembangan internet berkembang pula sistem bisnis *virtual*, seperti *virtual store* dan *virtual company*. Dengan berkembangnya bisnis

---

92 <sup>1</sup>Imam Sja Putra, 2002, *Problematika Hukum Internet Indonesia*, Prenhallindo, Jakarta, hlm

<sup>2</sup>*Ibid*

*virtual*, perusahaan tidak lagi mengandalkan bisnis konvensional yang nyata. Dalam perkembangan bisnis *virtual* sangat didukung oleh majunya ilmu pengetahuan dan teknologi yang merupakan motor penggerak bagi efektifitas dan efisiensi perusahaan.

Dalam perkembangan bisnis yang begitu cepat, maka jaminan kepastian hukum terhadap konsumen berupa perlindungan hukum dipandang sangat penting keberadaannya. Perlindungan hukum merupakan amanat konstitusi sebagaimana yang tertuang dalam Pasal 28D ayat (2) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia 1945 yang menjelaskan “setiap orang berhak atas pengakuan, jaminan, perlindungan dan kepastian hukum yang adil serta perlakuan yang sama dihadapan hukum”.

Berdasarkan Pasal 28D ayat (2) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia 1945, konsumen sebagai warga negara sudah selayaknya mendapatkan perlindungan hukum. Sebab dalam rangka mengejar efektifitas dan efisiensi oleh perusahaan, pada akhirnya baik secara langsung atau tidak langsung konsumenlah yang menanggung dampaknya.<sup>3</sup>

Dalam perkembangannya perdagangan melalui elektronik khususnya internet menjanjikan sejumlah keuntungan, namun pada saat yang bersamaan juga berpotensi terhadap sejumlah kerugian yang dialami oleh konsumen. Perkembangan teknologi internet ini menimbulkan permasalahan baru dibidang hukum, khususnya berkaitan dengan perlindungan hukum bagi konsumen yang melakukan transaksi perdagangan melalui media elektronik atau lazim disebut

---

<sup>3</sup>Sri Redjeki Hartono, 2000, *Aspek-Aspek Hukum Perlindungan Konsumen Pada Era Perdagangan Bebas*, Mandiri Maju, Bandung, hlm 33

*electronic commerce*, dimana belum adanya pengaturan yang terperinci dan jelas mengenai *electronic commerce*.

*Electronic commerce* merupakan suatu sistem yang dibentuk dari berbagai sub sistem yang tersusun secara sistematis dan masing-masing sub sistem tersebut memiliki permasalahan masing-masing. Sistem *Electronic commerce* dibentuk dengan menggunakan teknologi tinggi, namun tetap saja ada kelemahan-kelemahan, terutama bagi konsumen. Kelemahan dari sistem *electronic commerce* adalah : *Pertama*, mudah merugikan konsumen terutama dalam hal yang berkaitan dengan produk yang dipesan, *Kedua*, kesalahan dalam pembayaran. *Ketiga*, tidak tepat waktu menyerahkan barang atau pengiriman barang.<sup>4</sup>

Menurut Fahmi Cahyo adapun kelemahan dari sistem *electronic commerce* adalah sebagaimana berikut :<sup>5</sup>

1. Perusahaan di internet (*the internet merchant*) tidak memiliki alamat secara fisik disuatu negara tertentu, sehingga hal ini akan menyulitkan konsumen untuk menegembalikan produk yang tidak sesuai dengan pesanan;
2. Konsumen sulit memperoleh jaminan untuk mendapat ganti rugi;
3. Produk yang dibeli konsumen ada kemungkinan tidak sesuai dengan perjanjian awal.

Masih banyaknya kelemahan sistem *electronic commerce* sebagaimana diuraikan diatas, menempatkan konsumen pada pihak yang lemah dan belum adanya jaminan terhadap hak-hak konsumen. Hal tersebut berbanding terbalik

---

<sup>4</sup>Edmon Makarim, 2005, *Pengantar Hukum Telematika Suatu Kompilasi Kajian*, PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta, hlm 142

<sup>5</sup>Fahmi Cahyo, 2018, *Kelebihan dan Kekurangan E-Commerce*, artikel Fahmicahyo.ac.id. diakses pada tanggal 29 November 2019

dengan transaksi yang dilakukan secara konvensional/berhadapan secara langsung, dimana hak-hak konsumen dijamin secara tegas sebagaimana diatur dalam Pasal 4 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yaitu:

Hak konsumen adalah:

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 informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa;
4. Hak untuk mendengar 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 mendapatkan 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; dan
9. Hak-hak yang diatur dalam peraturan perundang-undangan lainnya.

Selain dari pada hak-hak konsumen, kewajiban pelaku usaha juga dijelaskan secara jelas sebagaimana dimaksud dalam Pasal 7 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yaitu:

Kewajiban pelaku usaha adalah:

- a. Beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya;
- b. Memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan dan pemeliharaan;
- c. Memperlakukan atau melayani konsumen secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
- d. Menjamin mutu barang dan/atau jasa yang diproduksi dan/atau diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu barang dan/atau jasa yang berlaku;
- e. Memberikan kesempatan kepada konsumen untuk menguji dan/atau mencoba barang dan/atau jasa tertentu serta memberi jaminan dan/atau garansi atas barang yang dibuat dan/atau yang diperdagangkan;

- f. Memberikan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang diperdagangkan; dan
- g. Memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian.

Perdagangan melalui *electronic commerce* di Indonesia sebenarnya secara pengaturan sudah cukup lama yang merupakan amanat dari Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2014 tentang Perdagangan. Sekaitan dengan *electronic commerce* dapat dilihat pada Pasal 1 angka 24, Pasal 4 huruf e dan Pasal 65. Namun pada undang-undang ini belum mengatur secara rinci dan jelas bagaimana perlindungan hukum terhadap konsumen yang melakukan *electronic commerce*. Barulah pada tahun 2019 disahkan Peraturan Pemerintah Nomor 80 Tahun 2019 tentang Perdagangan melalui Sistem Elektronik yang merupakan peraturan pelaksana dari Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2014 tentang Perdagangan. Dengan disahkannya Peraturan Pemerintah Nomor 80 Tahun 2019 tentang Perdagangan melalui Sistem Elektronik, dapat dilihat bahwa perlindungan hukum terhadap konsumen yang melakukan *electronic commerce* mendapatkan legitimasi/kepastian hukum.

Dalam rangka memberikan perlindungan hukum bagi konsumen yang melakukan *electronic commerce*, maka diatur kewajiban pelaku usaha terhadap konsumen sebagaimana dalam Pasal 13 ayat (1) Peraturan Pemerintah Nomor 80 Tahun 2019 yaitu:

- Dalam setiap perdagangan melalui sistem elektronik pelaku usaha wajib:
- (a) Memberikan informasi yang benar, jelas, dan jujur tentang identitas subyek hukum yang didukung dengan data atau dokumen yang sah;
  - (b) Menyampaikan informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan terhadap barang dan/atau jasa yang diperdagangkan termasuk sistem elektronik yang digunakan sesuai karakteristik fungsi dan perannya di dalam transaksi tersebut; dan

- (c) Memenuhi ketentuan etika periklanan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Selanjutnya mengenai informasi yang benar, jelas, dan jujur paling sedikit memuat hal-hal sebagaimana diatur dalam Pasal 13 ayat (2) Pasal 13 ayat (1) Peraturan Pemerintah Nomor 80 Tahun 2019 yaitu:

Informasi yang benar, jelas, dan jujur sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf a dan huruf b paling sedikit mengenai:

- a. Kebenaran dan keakuratan informasi;
- b. Kesesuaian antara informasi iklan dan fisik barang;
- c. Kelayakan konsumsi barang atau jasa; dan
- d. Kualitas, harga, dan aksesibilitas barang atau jasa.

Berdasarkan hal di atas, walaupun sudah diatur sedemikian rupa mengenai kewajiban pelaku usaha yang melakukan perdagangan melalui sistem elektronik dengan kewajiban memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur tentang barang atau jasa, konsumen tetap perlu berhati-hati dalam melakukan pembelian melalui transaksi elektronik. Sebab, tetap saja ada pelaku usaha yang tidak jujur dalam menjalankan usahanya sehingga resiko pembelian melalui *electronic commerce* masih tetap ada.

Bentuk-bentuk resiko yang akan dialami oleh konsumen dalam melakukan *electronic commerce* diantaranya: pelaku usaha tidak jujur memberikan informasi barang/jasa, pelaku usaha tidak mengirimkan barang yang telah pesan, pelaku usaha mengirimkan barang yang tidak sesuai dengan kesepakatan atau dengan barang yang ditawarkan. Hal tersebut pernah dialami seorang mahasiswi di Kota Padang inisial MK hendak membeli produk-produk kecantikan melalui akun instagram dengan penjual inisial MT. Sebelum membeli produk-produk kecantikan tersebut, melalui akun instagramnya MT memberikan gambaran informasi berupa foto-foto yang kemudian dikirimkan

ke akun inisial MK dengan harga yang miring. Namun produk-produk kecantikan yang dibeli oleh inisial MK tak kunjung diterima sampai saat ini.<sup>6</sup>

Berdasarkan uraian di atas penulis tertarik untuk membahas dan menganalisis penelitian ini dengan judul **PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN DALAM *ELECTRONIC COMMERCE* BERDASARKAN PERATURAN PEMERINTAH NOMOR 80 TAHUN 2019 TENTANG PERDAGANGAN MELALUI SISTEM ELEKTRONIK.**

## **B. Rumusan Permasalahan**

Dari uraian di atas, maka dapat dirumuskan permasalahan sebagai berikut:

1. Bagaimanakah perlindungan hukum terhadap konsumen dalam melakukan *electronic Commerce* berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 80 Tahun 2019 tentang Perdagangan melalui Sistem Elektronik?
2. Apasajakah tanggungjawab pelaku usaha terhadap hak konsumen yang melakukan *electronic Commerce* berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 80 Tahun 2019 tentang Perdagangan melalui Sistem Elektronik?
3. Bagaimanakah penyelesaian sengketa antara pelaku usaha dengan konsumen dalam *electronic Commerce* berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 80 Tahun 2019 tentang Perdagangan melalui Sistem Elektronik?

## **C. Tujuan Penelitian**

Tujuan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

---

<sup>6</sup>Eko Fajri, 2017, *Waspada Belanja Online*, Klikpositif, diakses pada hari kamis, 12 Desember 2019.

1. Untuk menganalisis perlindungan hukum terhadap konsumen dalam melakukan *electronic Commerce* berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 80 Tahun 2019 tentang Perdagangan melalui Sistem Elektronik.
2. Untuk menganalisis tanggungjawab pelaku usaha terhadap hak konsumen yang melakukan *electronic Commerce* berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 80 Tahun 2019 tentang Perdagangan melalui Sistem Elektronik.
3. Untuk menganalisis penyelesaian sengketa antara pelaku usaha dengan konsumen dalam *electronic Commerce* berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 80 Tahun 2019 tentang Perdagangan melalui Sistem Elektronik.

#### **D. Manfaat Penelitian**

Penelitian ini diharapkan dapat memberi manfaat, baik secara teoritis maupun secara praktis sebagaimana berikut ini :

##### **1. Manfaat Teoritis**

Hasil penelitian ini secara teoritis diharapkan dapat jadi acuan dalam membahas dan menganalisis perlindungan hukum terhadap konsumen dalam transaksi *electronic commerce* dan mampu memberikan manfaat bagi perkembangan Ilmu Hukum umumnya dan Hukum Perdata khususnya. Selain itu, diharapkan juga penelitian ini dapat menjadi literatur hukum dan menjadi acuan bagi peneliti-peneliti lainnya dalam melakukan penelitian yang berkaitan dengan penelitian ini.

##### **2. Manfaat Praktis**

Manfaat secara praktis penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan dan kontribusi bagi pemerintah dalam membuat kebijakan-



kebijakan yang berkaitan dengan perlindungan hukum konsumen dalam melakukan *electronic Commerce*. Diharapkan juga bermanfaat bagi pelaku usaha dan masyarakat. Penelitian ini semoga dapat menambah kesadaran dan pengetahuan tentang *electronic Commerce*.

## **E. Kerangka Teoritis Dan Kerangka Konseptual**

### **1. Kerangka Teoritis**

Teori yang dapat dijadikan acuan dalam membahas dan menganalisis perlindungan hukum terhadap konsumen dalam transaksi *electronic commerce* berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 80 Tahun 2019 tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik sebagai berikut :

#### **a. Teori Kepastian Hukum**

Kepastian adalah perihal (keadaan) yang pasti. Hukum secara hakiki harus pasti dan adil. Kepastian hukum merupakan pernyataan yang hanya bisa dijawab secara normatif bukan sosiologis. Kepastian hukum secara normatif adalah ketika suatu peraturan dibuat dan diundangkan secara pasti serta mengatur secara jelas dan logis. Kepastian hukum menunjuk kepada pemberlakuan hukum yang jelas, tetap, konsisten dan konsekuen dalam pelaksanaan. Hukum tanpa nilai kepastian akan kehilangan makna karena tidak bisa dijadikan pedoman bagi semua orang.

Menurut J.J. Van Apeldorn di dalam Sidarta menyatakan kepastian hukum mempunyai dua segi. *Pertama*, mengenai soal dapat ditentukannya hukum dalam hal-hal yang kongkrit artinya pihak-pihak yang mencari keadilan ingin mengetahui hukum dalam hal yang khusus

sebelum memulai perkara. *Kedua*, kepastian hukum berarti keamanan hukum artinya perlindungan hukum bagi pihak terhadap kesewenangan hakim.<sup>7</sup> Dalam defenisi positivisme defenisi hukum harus dilarang seluruh aturan tetapi tidak bersifat perintah dari otoritas yang berdaulat. Kepastian hukum harus selalu dijunjung tinggi apapun akibatnya dan tidak ada alasan untuk tidak menjunjung tinggi hal tersebut karena dalam paradikmanya hukum positif adalah satu- satunya hukum. Dari sini nampak bahwa aliran hukum positifistik berpendapat bahwa kepastian hukum harus dijamin oleh penguasa. Kepastian hukum yang dimaksud adalah hukum yang resmi diperundangkan dan dilaksanakan dengan pasti oleh negara. Kepastian hukum berarti bahwa setiap orang dapat menuntut agar hukum dilaksanakan dan tuntutan itu harus dipenuhi.

#### **b. Teori Perlindungan Hukum**

Dalam merumuskan prinsip-prinsip perlindungan hukum di indonesia, landasannya adalah Pancasila sebagai ideologi dan falsafah negara. Konsepsi perlindungan hukum bagi rakyat di Barat bersumber pada konsep-konsep *Rechtstaat* dan *Rule of The Law*. Dengan menggunakan konsepsi barat sebagai kerangka berfikir dengan landasan pada Pancasila, prinsip perlindungan hukum di indonesia adalah prinsip pengakuan dan perlindungan terhadap harkat dan martabat manusia yang bersumber pada Pancasila. Prinsip perlindungan hukum terhadap tindak pemerintah bertumpu dan bersumber dari konsep tentang pengakuan dan perlindungan terhadap hak-hak asasi manusia karena menurut sejarahnya

---

<sup>7</sup>Shidharta, 2006.*Moralitas Profesi Hukum Suatu Tawaran Kerangka Berfikir*, PT. Revika Aditama, Bandung, hlm83

di barat, lahirnya konsep-konsep tentang pengakuan dan perlindungan terhadap hak-hak asasi manusia diarahkan kepada pembatasan-pembatasan dan peletakan kewajiban masyarakat dan pemerintah.

Perlindungan hukum merupakan suatu hal yang melindungi subyek-subyek hukum melalui peraturan perundang-undangan yang berlaku dan dipaksakan pelaksanaannya dengan suatu sanksi. Perlindungan hukum dapat dibedakan menjadi dua, yaitu:<sup>8</sup>

#### 1) Perlindungan Hukum Preventif

Perlindungan yang diberikan oleh pemerintah dengan tujuan untuk mencegah sebelum terjadinya pelanggaran. Hal ini terdapat dalam peraturan perundang-undangan dengan maksud untuk mencegah suatu pelanggaran serta memberikan rambu-rambu atau batasan-batasan dalam melakukan suatu kewajiban.

#### 2) Perlindungan Hukum Represif

Perlindungan hukum represif merupakan perlindungan akhir berupa sanksi seperti denda, penjara dan hukuman tambahan yang diberikan apabila sudah terjadi sengketa atau telah dilakukan suatu pelanggaran.

### c. Teori Penyelesaian Sengketa

Sengketa adalah suatu situasi dimana ada pihak yang merasa dirugikan oleh pihak lain, yang kemudian pihak tersebut menyampaikan ketidakpuasan ini kepada pihak kedua. Jika situasi menunjukkan perbedaan pendapat, maka terjadi lah apa yang dinamakan dengan

---

<sup>8</sup>Muchsin, 2003. *Perlindungan dan Kepastian Hukum Bagi Investor di Indonesia*, Magister Ilmu Hukum Program Pascasarjana Universitas Sebelas Maret, Surakarta, hlm 14

sengketa. Dalam konteks hukum khususnya hukum kontrak, yang dimaksud dengan sengketa adalah perselisihan yang terjadi antara para pihak karena adanya pelanggaran terhadap kesepakatan yang telah dituangkan dalam suatu kontrak, baik sebagian maupun keseluruhan. Dengan kata lain telah terjadi wanprestasi oleh pihak-pihak atau salah satu pihak.<sup>9</sup>

Penyelesaian sengketa dapat diselesaikan dengan cara sebagai berikut:

#### 1) Penyelesaian Sengketa melalui Litigasi

Proses penyelesaian sengketa yang dilaksanakan melalui pengadilan atau yang sering disebut dengan istilah “litigasi”, yaitu suatu penyelesaian sengketa yang dilaksanakan dengan proses beracara di pengadilan di mana kewenangan untuk mengatur dan memutuskannya dilaksanakan oleh hakim. Litigasi merupakan proses penyelesaian sengketa di pengadilan, di mana semua pihak yang bersengketa saling berhadapan satu sama lain untuk mempertahankan hak-haknya di muka pengadilan. Hasil akhir dari suatu penyelesaian sengketa melalui litigasi adalah putusan yang menyatakan *win-lose solution*.<sup>10</sup>

Prosedur dalam jalur litigasi ini sifatnya lebih formal dan teknis, menghasilkan kesepakatan yang bersifat menang kalah, cenderung menimbulkan masalah baru, lambat dalam penyelesaiannya, membutuhkan biaya yang mahal, tidak responsif dan

---

<sup>9</sup> Numaningsih Amriani, 2012, *Alternatif Penyelesaian Sengketa di Pengadilan*, PT, Raja Grafindo Persda., hlm 12

<sup>10</sup> *Ibid*, hlm 35

menimbulkan permusuhan diantara para pihak yang bersengketa. Kondisi ini menyebabkan masyarakat mencari alternatif lain yaitu penyelesaian sengketa di luar proses peradilan formal. Penyelesaian sengketa di luar proses peradilan formal ini lah yang 21 disebut dengan “*Alternative Dispute Resolution*”

## 2) Penyelesaian Sengketa melalui Non-Litigasi

Dalam penyelesaian sengketa melalui non-litigasi, telah dikenal adanya penyelesaian sengketa alternatif atau *Alternative Dispute Resolution* (ADR) yang merupakan suatu pranata penyelesaian sengketa di luar pengadilan berdasarkan kesepakatan para pihak dengan mengesampingkan penyelesaian sengketa secara litigasi di pengadilan. Akhir-akhir ini pembahasan mengenai alternatif dalam penyelesaian sengketa semakin ramai dibicarakan. Alternatif dalam penyelesaian sengketa jumlahnya banyak diantaranya :

- a) Arbitrase
- b) Negosiasi
- c) Mediasi
- d) Konsiliasi.

Dari kerangka teori di atas, maka teori yang dipakai untuk menganalisis perlindungan hukum terhadap konsumen dalam transaksi *electronic commerce* berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 80 Tahun 2019 tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik adalah teori kepastian hukum.

## 2. Kerangka Konseptual

Kerangka konseptual merupakan susunan konstruksi logika yang diatur dalam rangka menjelaskan variabel yang diteliti. Adapun kerangka konseptual dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

### **1. Perlindungan Hukum**

Perlindungan hukum yakni perlindungan yang diberikan terhadap hukum agar tidak ditafsirkan berbeda dan tidak dicerai oleh aparat penegak hukum dan juga bisa diartikan perlindungan yang diberikan oleh hukum terhadap sesuatu. Hukum sejatinya memberikan perlindungan terhadap semua pihak sesuai dengan status hukumnya karena setiap orang memiliki kedudukan yang sama dihadapan hukum. Perlindungan hukum merupakan gambaran dari bekerjanya fungsi hukum untuk mewujudkan tujuan hukum yakni keadilan, kemanfaatan dan kepastian hukum.

### **2. Konsumen**

Pengertian konsumen menurut ketentuan Pasal 1 angka 2 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan 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.

Istilah konsumen berasal dari bahasa Belanda yaitu *Konsument*. Para ahli hukum pada umumnya sepakat bahwa arti konsumen adalah : “Pemakai akhir dari benda dan jasa (*Uiteindelijke Gebruiker van Goederen en Diensten*) yang diserahkan kepada mereka oleh pengusaha

(*ondernamer*)<sup>11</sup>. Menurut Az. Nasution, pengertian konsumen adalah Setiap orang yang mendapatkan secara sah dan menggunakan barang atau jasa untuk suatu kegunaan tertentu.<sup>12</sup>

### 3. *Electronic Commerce*

*Electronic Commerce* adalah kegiatan bisnis yang menyangkut konsumen (*consumers*), manufaktur (*manufacturers*), *service provider*, dan perdagangan perantara (*intermediaries*) dengan menggunakan jaringan-jaringan komputer (*computer networks*), yaitu *Electronic Commerce* sudah meliputi seluruh spektrum kegiatan komersial. Onno W. Purbo dan Aang Arif Wahyudi mencoba menggambarkan *Electronic Commerce* sebagai suatu cakupan yang luas mengenai teknologi, proses dan praktik yang dapat melakukan transaksi bisnis tanpa menggunakan kertas.

Sementara itu, Kamlesh K. Bajaj dan Debjani Nag pengarang buku *E-commerce The Cutting Edge of Business* menyatakan bahwa *E-commerce* adalah pertukaran informasi bisnis tanpa menggunakan kertas (*the paperless exchange of business information*), melaiikan melalui *EDI* (*Electronic Data Exchange*) *E-mail*, *EBB* (*Elektronik Bulletin Board*) *Electronic Fund Transfer* dan teknologi-teknologi lainnya yang menggunakan jasa jaringan (*net*).

### 4. Perdagangan Melalui Sistem Elektronik

---

<sup>11</sup> Mariam Darus Badrulzaman, 1986, *Perlindungan Terhadap Konsumen Dilihat Dari Sudut Perjanjian Baku ( Standar )*, dalam *BPHN, Simposium Aspek – Aspek Hukum Perlindungan Konsumen*, Binacipta, Bandung, hlm 57

<sup>12</sup> Az. Nasution, 1995, *Konsumen dan Hukum*, Pustaka Sinar Harapan, Jakarta, hlm 69

Perdagangan sistem elektronik adalah perdagangan yang transaksinya dilakukan melalui serangkaian perangkat dan prosedur elektronik. Perdagangan sistem elektronik merupakan bisnis modern yang memiliki ciri khusus diantaranya transaksi yang bersifat *paperless* (tanpa dokumen tertulis), *borderless* (tanpa batas geografis) dan para pihak yang melakukan transaksi tidak perlu bertatap muka.

## **F. Metode Penelitian**

### **1. Metode Pendekatan**

Dalam penelitian ini metode pendekatan yang digunakan adalah yuridis normatif, yaitu pendekatan yang difokuskan untuk mengkaji kaidah-kaidah atau norma-norma dalam hukum positif. Dengan kata lain melalui peraturan perundang-undangan.<sup>13</sup> Dengan kata lain pendekatan yang menggunakan legis positif. Konsep ini memandang hukum identik dengan norma-norma tertulis yang dibuat dan diundangkan oleh lembaga atau pejabat yang berwenang. Konsepsi ini memandang hukum sebagai suatu sistem normatif yang bersifat mandiri, tertutup dan terlepas dari kehidupan masyarakat yang nyata.

### **2. Bahan Hukum**

Adapun bahan hukum yang digunakan dengan penelitian ini adalah sebagai berikut:

#### **a. Bahan Hukum Primer**

Adapun bahan hukum primer yang digunakan untuk penelitian ini adalah:

---

<sup>13</sup>Peter Mahmud Marzuki, 2008, *Penelitian Hukum*, Kencana, Jakarta, hlm 29



- 1) Undang- Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945;
- 2) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen;
- 3) Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2014 tentang Perdagangan
- 4) Peraturan Menteri Perdagangan Republik Indonesia Nomor 06/M-DAG/PER/2/2017 tentang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen.
- 5) Peraturan Pemerintah Nomor 80 Tahun 2019 tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik.
- 6) Peraturan Menteri Perdagangan Republik Indonesia Nomor 50 Tahun 2020 tentang Ketentuan Perizinan Usaha, Periklanan, Pembinaan, dan Pengawasan Pelaku Usaha Dalam Perdagangan Melalui Sistem Elektronik

#### **b. Bahan Hukum Sekunder**

Bahan hukum sekunder adalah bahan hukum yang memberikan penjelasan mengenai bahan hukum primer, seperti misalnya yurisprudensi-yurisprudensi yang terkait dengan penelitian ini.

#### **c. Bahan Hukum Tersier**

Bahan hukum tersier yaitu bahan hukum yang memberikan petunjuk maupun penjelasan terhadap bahan hukum primer dan bahan hukum sekunder, misalnya Kamus Hukum.

### **3. Pengolahan dan analisis Bahan Hukum**

Setelah bahan hukum primer, bahan hukum sekunder, dan bahan hukum tersier dikumpulkan selanjutnya dilakukan analisis dengan menggunakan metode interpretasi berdasarkan kata-kata dalam undang-

undang dan metode interpretasi kemudian dikorelasikan dengan fakta-fakta yang relevan yang dipakai premis minor dan melalui proses silogisme akan memperoleh kesimpulan terhadap permasalahan yang sedang diteliti.<sup>14</sup>

---

<sup>14</sup> Amirudin dan Zainal Asikin, 2008, *Pengantar Metode Penelitian Hukum*, PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta, hlm 27