

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Era globalisasi adalah era dimana segala perkembangan yang ada melaju dengan pesat, salah satu sektor yang memiliki perkembangan yang melaju pesat adalah sektor perdagangan yang dimulai dari perdagangan secara konvensional hingga sekarang menjadi perdagangan dengan cara transaksi jual beli *online*. Pertumbuhan teknologi dan informasi yang terus berkembang cepat memberikan pengaruh yang cukup besar dalam sektor perdagangan nasional dan internasional. Munculnya internet sebagai media baru, mendorong perubahan ini lebih cepat maju. Kecepatan, kemudahan, serta murahnya biaya internet menjadi pertimbangan banyak orang untuk memakainya, salah satunya digunakan untuk melakukan transaksi.¹ Hal ini di pengaruhi oleh berkembangnya teknologi informasi yang berbasis internet yang dimanfaatkan untuk sektor perdagangan dan sering disebut dengan nama *e-commerce*. *E-commerce* memiliki karakter tersendiri dalam dunia perdagangan dimana hal itu seperti ruang jarak yang luas antara penjual dan pembeli sehingga penjual dan pembeli tidak harus bertemu untuk melakukan transaksi, dan menggunakan media internet yang mudah diakses kapanpun dan dimanapun. Karakter yang dimiliki oleh *e-commerce* tersebut dapat memberikan kemudahan bagi kedua belah pihak dalam melakukan transaksi jual beli. Namun belakangan ini sering terjadi penipuan yang kerap merugikan

¹ Imam Sja Putra, *Problematika Hukum Internet Indonesia* (Jakarta: Prehallindo, 2002), hlm92.

konsumen,² sehingga pemerintah mengeluarkan peraturan perundang-undangan guna melindungi konsumen yang sering dirugikan, tidak hanya menimpa konsumen tetapi sebaliknya dewasa ini sering juga terjadi penipuan yang dilakukan oleh konsumen sehingga merugikan pihak pelaku usaha.³

Salah satu tindakan konsumen yang dapat merugikan pelaku usaha adalah mengaku sudah melakukan pembayaran dengan mengirimkan bukti yang dipalsukan dan akhir – akhir ini sering terjadi dalam transaksi jual beli *online* yaitu adanya tindakan konsumen yang melakukan pemesanan dan telah disetujui namun saat pesanan telah siap dikirim oleh penjual, konsumen membatalkan pesanan dengan tidak melakukan *transfer* pembayaran tanpa adanya penjelasan alasan – alasan pembatalan dari konsumen.

Prinsip jual beli *online* merupakan perjanjian jual beli dimana adanya kesepakatan oleh kedua belah pihak dengan sikap kepercayaan antara pelaku usaha dengan konsumen mendasarkan transaksi kesepakatan kepercayaan satu sama lain, karena kesepakatan transaksi jual beli online tidak terlepas dari ikatan perjanjian pelaku usaha dengan konsumen yang saling percaya dan itikad baik berdasarkan kesepakatan antara para pihak.⁴ Kemudian setelah itu biasanya tindak lanjut dari transaksi pelaku usaha dan konsumen adalah berupa kesepakatan harga, cara pembayaran dan pengiriman barang. Setelah semua transaksi jual beli *online* tersebut sudah disepakati, maka muncullah hak dan

²Mochammad Januar Rizki, *Kasus Penipuan Online Shop*, Jakarta: 19 jan, 2021. (Dalam kasus Grab Toko lantaran pelaku menginvestasikan uang hasil kejahatannya ke dalam bentuk mata uang kripto, polisi juga menjeratnya dengan pasal 82 dan/atau pasal 85 UU Nomor 3 Tahun 2011 tentang Transfer Dana. Dalam artikel <https://www.hukumonline.com/berita/a/mengulas-sanksi-pelaku-penipuan-online-shop-di-kasus-grab-toko-lt600696a525645?page=2> diakses pada tanggal 25/04/2022 pukul 14.11 WIB)

³Kasus penipuan yang dilakukan oleh konsumen dalam transaksi jual beli *online* <https://www.suarasurabaya.net/kelanakota/2021/waspada-penipuan-jual-beli-barang-pelaku-bisa-menyamai-sebagai-pembeli-sekaligus-penjual/>

⁴ Asril Sitompul, *Hukum Internet* (Bandung: Citra Aditya Bakti, 2004), hlm 55

kewajiban bagi para pihak.⁵ Hubungan hak dan kewajiban tersebut yang diatur dengan batasan – batasan hukum yang mengatur hak dan kewajiban dalam hidup masyarakat⁶. Tetapi pada kenyataannya jual beli *online* menggunakan prinsip sikap kepercayaan saja tidaklah cukup untuk memberikan kepastian hukum bagi para pihak yang melakukan jual beli *online* tersebut. Dalam sistem transaksi *online* juga tidak dapat terhindar dengan adanya resiko yang timbul akibat transaksi jual beli *online* ini, karena sistem jual beli *online* dilakukan tanpa ada pertemuan antara pelaku usaha dengan konsumen.

Agar tercapainya suatu perlindungan dan penyelesaian di dalam bidang perdagangan jual beli *online*, pemerintah telah mengeluarkan berbagai perundang – undangan yang mampu melindungi hak – hak warga negaranya seperti undang – undang nomor 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen (yang selanjutnya disebut UUPK) dan undang – undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang perubahan atas undang – undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang informasi dan Transaksi Elektronik (yang selanjutnya disebut UU ITE) memberikan perlindungan bagi para pelaku usaha transaksi dunia maya didalamnya telah mengatur mengenai syarat sahnya suatu transaksi *e- commerce*, hak dan kewajiban pelaku usaha, upaya hukum serta penyelesaian sengketa dalam transaksi *e- commerce*.⁷ Undang – Undang tersebut diciptakan untuk melindungi pelaku usaha dan konsumen yang sering dirugikan dalam transaksi jual beli *online*, dengan adanya perlindungan hukum yang memberikan pengayoman terhadap hak asasi manusia yang dirugikan

⁵ Daud Silalahi, *penjelasan pasal 1320 KUHPerdara, 1266 dan 1267 dalam aspek hukum perdata*, diakses dari <https://www.dslalawfirm.com/id/penjelasan-pasal-1320-kuhperdata-1266-dan-1267-dalam-aspek-hukum-perdata/amp/>, pada 24 mei 2022 pukul 08.33.

⁶ Ahmad Azhar Basyir, *Asas – Asas Hukum Muamalat Hukum Perdata Islam* (Yogyakarta: FH UII, 2000), hlm 7.

⁷ Sukabumi, *Cyber Law: Kontrak dalam Bayang – Bayang Pelaku Usaha* (Bandung: Pustaka Sutra, 2014), hlm 2.

orang lain dan perlindungan itu diberikan kepada masyarakat agar dapat menikmati semua hak – hak yang diberikan oleh hukum.⁸

Ternyata api masih jauh dari panggangan. Transaksi jual beli *online* masih sering terjadi pelanggaran – pelanggaran hak mau pun kewajiban dari pihak pelaku usaha maupun konsumen yang akibatnya merugikan bagi pelaku usaha dan/atau konsumen. Seperti yang terjadi dalam transaksi jual beli *online* dengan sistem *pre order*⁹ yang hanya memiliki katalog barang secara *online* baik di *website* atau akun media sosial pelaku usaha yang digunakan untuk berjualan.

Dalam sistem *pre order* berbeda dengan jual beli secara biasa. Dalam jual beli sistem *pre order* pembeli harus membayar atau menyerahkan uang muka terlebih dahulu sebagai tanda jadi, biasanya minimal uang muka itu sebesar 30% dari harga barang atau jumlah biaya yang harus dibayarkan, lalu setelah barang selesai dibuat baru pihak konsumen atau pembeli melunasi sisa uang muka¹⁰ atau pembayaran penuh tergantung dengan kesepakatan para pihak. Meskipun sudah dipersyaratkan uang muka masih banyak terjadi kasus *hit and run* maksudnya adalah perbuatan konsumen yang sudah memesan barang kemudian konsumen tersebut hilang atau tidak ada kabar dan melakukan pembatalan secara satu pihak.

Hal ini sangat merugikan pelaku usaha yang menjadi target utama dari para konsumen yang tidak beritikad baik mengacu pada ketentuan pasal 5

⁸ Satjipto Raharjo, *Ilmu Hukum* (Bandung: Citra Aditya Bhakti, 2000)

⁹ Harmony, *Pengertian Pre Order*, (Jakarta:14 february,2022). Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) pengertian *pre-order* atau *pre order* adalah suatu perintah dalam suatu pemesanan produk atau barang. Diakses pada tanggal 25/04/2022 pukul 14.23 WIB

¹⁰ Melunasi sisa uang muka sering terjadi pada saat barang yang di custom oleh konsumen telah selesai di kerjakan oleh pelaku usaha, namun ada juga pelaku usaha yang tidak ingin menggunakan sistem *DP (Down Payment)* melainkan langsung membayar lunas sebelum barang dibuat karena pelaku usaha ingin menghindari kerugian yang tak terduga dan juga pelaku usaha memiliki power yang kuat dalam suatu pembuatan suatu barang (<https://prospeku.com/artikel/dp-adalah---3335> diakses pada tanggal 25/04/2022 pukul 16.22)

UUPK¹¹, konsumen berkewajiban melakukan transaksi dengan itikad baik. Sedangkan dalam UU ITE maupun Peraturan Pemerintah Nomor 71 Tahun 2019 tentang penyelenggaraan sistem Transaksi Elektronik dan Peraturan Pemerintah Nomor 80 tahun 2019 tentang Perdagangan melalui Sistem Elektronik harus dilakukan dengan kesepakatan para pihak.¹²

Sistem *pre order* ini banyak digunakan oleh para pelaku usaha *online* yang bertindak sebagai *dropshipper* atau *reseller*¹³ dan sistem *pre order* dalam jual beli *online* ini biasanya diterapkan oleh pelaku usaha dalam bidang *crafting*¹⁴ bahkan makanan yang memerlukan waktu produksi.

Sebagai contoh kasus yang terjadi kepada pelaku usaha *online* perabotan rumah atau *Home Furniture custom* yang bertindak sebagai pelaku usaha dalam bidang *crafting* atau keterampilan tangan yang mengadakan kesepakatan dalam jangka pembuatan suatu lemari, meja, kursi dan perabotan lainnya, dibuat sesuai dan keinginan konsumen dengan ketentuan – ketentuan yang telah dijelaskan dan

¹¹ Pasal 5 UU Perlindungan Konsumen No.8 tahun 1999 Kewajiban konsumen adalah :

- a. membaca atau mengikuti petunjuk informasi dan prosedur pemakaian atau pemanfaatan barang dan/atau jasa, demi keamanan dan keselamatan;
- b. beritikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang dan/atau jasa; membayar
- c. sesuai dengan nilai tukar yang disepakati;
- d. mengikuti upaya penyelesaian hukum sengketa perlindungan konsumen secara patut.

¹² Basis Hukum, *kesepakatan para Pihak Menurut peraturan pemerintah Nomor 80 Tahun 2019*, (Bali:2020). Sesuai dengan ketentuan Undang-undang No. 80 tahun 2019 pasal 9

- (1) para pihak dalam PMSE harus memiliki, mencantumkan, atau menyampaikan identitas subyek hukum yang jelas.
- (2) Setiap PMSE yang bersifat lintas negara wajib memenuhi ketentuan peraturan perundang-undangan yang mengatur ekspor impor dan peraturan perundang-undangan dibidang informasi dan transaksi elektronik.

¹³ Juhrotul Khulwah, *Jual Beli Dropship dalam Prespektif Hukum Islam*, dalam Jurnal Al-Mashlahah: *Jurnal Hukum dan Pranata Sosial Islam*, Volume VII, No.1, 2019, hal 102. Menurut juhrotul khulwah, **drohpsipping** adalah penjual barang/produk yang memungkinkan *dropshipper* menjual barang/produk kepelanggan cukup bermodalkan foto dari *supplier*, dan tanpa ada bentuk menyetok barang dari pihak *dropshipper* itu sendiri. Ditambah *dropshipper* menjual produk kepelanggan dengan harga yang telah ditentukan. Menurut Yustisia (2013: 395) mengatakan bahwa **reseller** yaitu penjualan kembali atau orang yang melakukan penjualan dari produk orang lain melalui website mereka dengan satu kesepakatan.

¹⁴ Menurut Slemp dan Brodrick, *Job Crafting* adalah cara dimana karyawan memiliki peran aktif di dalam pekerjaan dengan melakukan perubahan baik secara fisik maupun kognif (jakarta:03,2016)

disepakati oleh pelaku usaha bersama konsumen atau pemesan mulai dari harga barang, spesifikasi barang, cara pembayaran dan waktu pengiriman.

Adapun hal – hal yang disepakati bersama adalah :

1. Konsumen yang sudah menyepakati melakukan pembelian *home furniture custom* melalui sistem *pre order* harus melakukan pembayaran uang muka sebesar 30% sebagai tanda persetujuan; Dan
2. Setelah pembuatan *furniture* tersebut selesai maka pelaku usaha akan memberitahukan kepada konsumen untuk pengiriman dana pelunasan.
3. pelaku usaha melakukan pengemasan untuk dikirim ke alamat konsumen setelah 30% dana pelunasan dikirim oleh konsumen
4. Foto bukti transfer oleh konsumen dan pengecekan dana masuk oleh pelaku usaha.

Tetapi masalahnya adalah konsumen tidak memenuhi kewajibannya, konsumen yang telah memesan barang berupa *home furniture custom* melalui sistem *pre order* yang sudah disepakati para pihak, ternyata pihak konsumen membatalkan pesanan secara sepihak dengan tidak melakukan pembayaran pelunasan Sedangkan barang yang telah dipesan oleh konsumen sudah siap untuk dikirim sebagaimana yang telah diperjanjikan diawal. Pelaku usaha telah melakukan perpanjangan waktu atau toleransi waktu pada konsumen untuk membayar pelunasan tetapi konsumen tidak ada kabar dan tidak kunjung memenuhi kewajibannya dan malah membatalkan transaksi tersebut secara sepihak tanpa ada keterangan apapun kepada pihak pelaku usaha. Akibat dari perbuatan yang dilakukan oleh konsumen jelas merugikan pelaku usaha, hal yang hanya dapat dilakukan oleh pelaku usaha adalah memasukkan nama konsumen

tersebut kedalam daftar hitam karena sudah melakukan *hit and run*. Tetapi kerugian tetap adalah kerugian bagi pelaku usaha.

Perbuatan *hit and run* tersebut sangat merugikan para pelaku usaha dalam sistem *pre order* jual beli *online* karena pesanan tersebut diperlukan waktu produksi yang cukup lama dan pelaku usaha juga merugi akibat modal yang dikeluarkan dalam proses produksi tersebut. Perbuatan konsumen seperti ini memunculkan isu hukum berupa kasus – kasus yang dialami oleh pelaku usaha dalam sistem *pre order* jual beli *online* yang dapat berupa penipuan,¹⁵ wanprestasi¹⁶ maupun pembatalan secara sepihak.¹⁷ Perlindungan hukum terhadap pelaku usaha akibat *hit and run* yang dilakukan oleh konsumen diteliti karena pada kenyataannya masih banyak masalah dan kendala yang timbul seperti batas – batas informasi yang diberikan konsumen kepada pelaku usaha dan tidak sanggupnya konsumen untuk pembayaran yang telah disepakati. Masalah – masalah tersebut merupakan isu hukum yang dilakukan oleh konsumen terhadap para pelaku usaha.

Perlindungan hukum terhadap pelaku usaha akibat *hit and run* sangat perlu untuk di teliti agar mengetahui bentuk perlindungan pelaku usaha akibat *hit and*

¹⁵ Penipuan adalah kejahatan yang termasuk dalam golongan yang ditujukan terhadap hak milik dan lain – lain hak yang timbul dari hak milik atau dalam bahasa belanda disebut “*misdrijven tegen de eigendom en de daaruit voortvloeiende zakelijk rechten*”. Kejahatan ini diatur pasal 378 sampai dengan pasal 394 KUHP.

¹⁶ Menurut Muhammad (1982), Wanprestasi adalah tidak memenuhi kewajiban yang harus ditetapkan dalam perikatan, baik perikatan yang timbul karena perjanjian maupun perikatan yang timbul karena Undang–Undang. (http://repository.uma.ac.id/bitstream/123456789/902/5/128400132_file5.pdf diakses pada tanggal 25/04/2022 pukul 16:17 WIB).

¹⁷ Pembatalan sepihak atas suatu perjanjian dapat diartikan sebagai ketidakseediaan salah satu pihak untuk memenuhi prestasi yang telah disepakati kedua belah pihak dalam perjanjian. Pada saat mana pihak yang lainnya tetap bermaksud untuk memenuhi prestasi yang telah dijanjikannya dan menghendaki untuk tetap memperoleh kontra prestasi dari pihak yang lainnya itu.

(<http://lontar.ui.ac.id/file?file=digital/122527-PK%20I%20202081.8177-Pembatalan%20perjanjian-Literatur.pdf> diakses pada tanggal 25/04/2022 pukul 16:35 WIB).

run yang dilakukan oleh konsumen dalam sistem *pre order* jual beli *online home furniture custom* dan penyelesaian sengketa yang pas antara pelaku usaha dengan konsumen dalam transaksi jual beli *online Home Furniture custom*.

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, penulis akan meneliti perlindungan hukum terhadap pelaku usaha akibat terjadinya *hit and run* yang dilakukan oleh konsumen dalam sistem *pre order* jual beli *online home furniture custom*. Penelitian ini akan dilakukan dengan mengacu pada asas, teori, kaidah dan ketentuan Undang – undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen serta Undang – Undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang perubahan atas Undang – Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan transaksi Elektronik, yang akan dijelaskan didalam kerangka pemikiran. Selanjutnya, hasil penelitian tersebut dianalisis dan dituangkan dalam skripsi yang berjudul **“PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP PELAKU USAHA AKIBAT TERJADINYA *HIT AND RUN* YANG DILAKUKAN OLEH KONSUMEN DALAM SISTEM *PRE – ORDER* JUAL BELI PERABOTAN *CUSTOM*”**.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah penulis uraikan diatas maka penulis merumuskan pokok permasalahan dalam skripsi ini sebagai berikut:

1. Apa Bentuk Perlindungan Hukum Pelaku Usaha Akibat *Hit and Run* yang Dilakukan oleh Konsumen dalam Sistem *Pre - Order* Jual Beli *Online Home Furniture Custom*
2. Bagaimanakah Penyelesaian Sengketa Antara Pelaku Usaha dengan Konsumen dalam Transaksi Jual Beli *Online Home Furniture Custom*

C. Tujuan Penelitian

Setiap penelitian memiliki tujuan yang akan dicapai. Terkait dengan hal tersebut, penelitian ini bertujuan untuk sebagai berikut :

1. Untuk menganalisis dan mengetahui bentuk perlindungan hukum pelaku usaha akibat *hit and run* yang dilakukan oleh konsumen dalam sistem *pre order* jual beli *online home furniture custom* dihubungkan dengan Undang – undang Nomor 8 Tahun 1999
2. Untuk menganalisis dan mengetahui penyelesaian sengketa antara pelaku usaha dengan konsumen dalam transaksi jual beli *online home furniture custom* dihubungkan dengan Undang – Undang Nomor 8 Tahun 1999

D. Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan memberikan manfaat, baik bagi kepentingan teori ilmu hukum maupun bagi kepentingan praktis, sebagai berikut:

1. Kegunaan Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran dalam rangka pengembangan dan perkembangan teori, asas dan kaidah – kaidah ilmu hukum pada umumnya, dan secara khusus dalam pengembangan dan perkembangan teori, asas, kaidah – kaidah Hukum mengenai perlindungan hukum bagi pelaku usaha akibat terjadinya *hit and run* dalam sistem *pre order* jual beli *online*.

2. Kegunaan Praktis

- a. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberi informasi kepada masyarakat umum mengenai hal – hal yang dapat dijadikan alasan untuk menghadapi permasalahan perlindungan hukum pelaku usaha khususnya yang menggunakan sistem *pre order* jual beli *online*; dan
- b. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan perbandingan bagi pihak – pihak lain yang ingin meneliti lebih mendalam tentang perlindungan dan penyelesaian hukum jual beli *online*.
- c. Manfaat Bagi Penulis

Sebagai suatu Pembelajaran dan syarat bagi penulis dalam menyelesaikan Pendidikan Strata 1 (satu) di Fakultas Hukum Universitas HKBP Nommensen Medan

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Tinjauan Umum Tentang Pelaku usaha

a. Pengertian pelaku usaha

Pengertian pelaku usaha tidak hanya para produsen pabrikan yang menghasilkan barang dan / jasa yang tunduk pada undang-undang No. 8 tahun 1999, melainkan juga para rekanan, termasuk para agen, distributor, serta jaringan-jaringan yang melaksanakan fungsi pendistribusian dan pemasaran barang dan/jasa kepada masyarakat luas selaku pemakai dan pengguna barang dan/jasa. Dalam penjelasan pasal tersebut disebutkan bahwa termasuk pelaku usaha adalah perusahaan, korporasi, BUMN, koperasi, importir, pedagang, distributor, dan lain-lain.¹⁸

Sementara itu ruang lingkup yang diberikan Sarjana Ekonomi yang tergabung dalam Ikatan Sarjana Ekonomi Indonesia (ISEI) mengenai pelaku usaha adalah sebagai berikut:

- a. Investor yaitu pelaku usaha penyedia dana untuk membiayai berbagai kepentingan seperti perbankan, usaha *leasing*, tengkulak, penyedia dana dan lain sebagainya.
- b. Produsen yaitu pelaku usaha yang membuat, memproduksi barang dan/atau jasa dari barang-barang dan atau jasa lain (bahan baku, bahan tambahan/penolong dan bahan-bahan lainnya). Pelaku usaha dalam kategori ini dapat terdiri dari orang/badan usaha yang berkaitan dengan pangan, orang/badan yang memproduksi sandang, orang/badan usaha yang

¹⁸Adrian Sutedi, 2008, *Implementasi Prinsip Kepentingan umum*, sinar Grafika, Jakarta

berkaitan dengan pembuatan perumahan, orang/badan yang berkaitan dengan jasa angkutan ,perasuransian, perbankan, orang/badan yang berkaitan dengan obat-obatan, kesehatan dan sebagainya.

- c. Distributor, yaitu pelaku usaha yang mendistribusikan atau memperdagangkan barang dan/atau jasa tersebut kepada masyarakat. Pelaku usaha pada kategori ini misalnya pedagang retail, pedagang kaki lima, warung, toko, supermarket, rumah sakit, usaha angkutan (darat, laut, udara), kantor pengacara, dan sebagainya.¹⁹

b. Dasar Hukum Pelaku usaha

Berdasarkan pengertian di atas pelaku usaha diatur dalam Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen Pasal 1 angka 3 menyebutkan bahwa pelaku usaha adalah setiap orang-perorangan atau badan usaha, baik yang berbentuk badan hukum maupun bukan badan hukum yang didirikan dan berkedudukan atau melakukan kegiatan dalam wilayah negara Republik Indonesia, baik sendiri maupun bersama melalui perjanjian menyelenggarakan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi. Dalam definisi pelaku usaha yang dimaksudkan dalam Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen Pasal 1 angka 3 sama dengan cakupan yang diklaim oleh negara-negara Eropa khususnya Belanda, karena pelaku usaha dapat berupa badan hukum atau orang perorangan. Bentuk Pelaku Usaha menurut Pasal 1 butir 3 PP No.58 Tahun 2001 :

- 1) Orang perorangan, yaitu setiap individu yang melakukan usahanya secara seorang diri.

¹⁹Az.Nasution, *Hukum Perlindungan Konsumen suatu pengantar*, catatan ke II, (Diadit Media, Jakarta, 2002),hlm 21.

2) Badan usaha, yaitu kumpulan individu yang secara bersama-sama melakukan kegiatan usaha. Badan usaha dapat dikelompokkan ke dalam dua kategori, antara lain :

- a. Badan hukum, adalah badan usaha yang sudah mendaftarkan dirinya di notaris untuk mendapatkan akta pendirian yang sudah disahkan oleh Menteri Hukum dan HAM seperti Perseroan Terbatas (PT).
- b. Bukan badan hukum, adalah badan usaha yang mendaftarkan dirinya di notaris yang hanya memiliki akta otentik dan tidak memiliki akta pendirian yang disahkan oleh Menteri Hukum dan HAM, seperti Firma.

Seiring perkembangan zaman pelaku usaha tidak hanya berkedudukan di dalam Negeri dalam melakukan kegiatan Usahanya, berdasarkan Peraturan Menteri Perdagangan Republik Indonesia Nomor 50 Tahun 2020 Tentang Ketentuan Perizinan Usaha, Periklanan, Pembinaan, Dan Pengawasan Pelaku Usaha Dalam Perdagangan Melalui Sistem Elektronik pasal 1 angka (4) menyatakan:

“Pelaku Usaha Perdagangan melalui Sistem Elektronik yang selanjutnya disebut Pelaku Usaha adalah setiap orang perorangan atau badan usaha yang berbentuk badan hukum atau bukan badan hukum yang dapat berupa Pelaku Usaha Dalam Negeri dan Pelaku Usaha Luar Negeri dan melakukan kegiatan usaha dibidang Perdagangan melalui Sistem Elektronik (PMSE)”.

Selanjutnya pada Pasal 1 angka (5) “Pelaku Usaha Dalam Negeri adalah warga negara Indonesia atau badan usaha yang didirikan dan berkedudukan dalam

wilayah hukum Negara Kesatuan Republik Indonesia yang melakukan kegiatan usaha di bidang PMSE.”,

kemudian pada Pasal 1 angka (6):

“Pelaku Usaha yang berkedudukan di Luar Negeri yang selanjutnya disebut Pelaku Usaha Luar Negeri adalah warga negara asing atau badan usaha yang didirikan dan berkedudukan di luar wilayah hukum Negara Kesatuan Republik Indonesia yang melakukan kegiatan usaha di bidang PMSE di wilayah negara Republik Indonesia”.

c. Hak dan Kewajiban Pelaku Usaha

Seperti halnya konsumen, pelaku usaha juga memiliki hak dan kewajiban. Pengaturan hak-hak dan kewajiban-kewajiban pelaku usaha dapat bersumber pada peraturan perundangan yang bersifat umum dan juga perjanjian/kontrak yang bersifat khusus.

Hak pelaku usaha sebagaimana diatur dalam Pasal 6 UU No.8 Tahun 1999 adalah:

- 1) Hak untuk menerima pembayaran yang sesuai dengan kesepakatan mengenai kondisi dan nilai tukar barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;
- 2) Hak untuk mendapat perlindungan hukum dari tindakan konsumen yang beritikad tidak baik;
- 3) Hak untuk melakukan pembelaan diri sepatutnya di dalam penyelesaian hukum sengketa konsumen;

- 4) Hak untuk rehabilitasi nama baik apabila terbukti secara hukum bahwa kerugian konsumen tidak diakibatkan oleh barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;
- 5) Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.

Kewajiban-kewajiban pelaku usaha menurut ketentuan Pasal 7 UU No.8

Tahun 1999 adalah:

- a. Beritikad baik dalam melakukan 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. Memberi 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. Memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;

- g. Memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian.

Bila diperhatikan dengan seksama, tampak bahwa hak dan kewajiban pelaku usaha bertimbal balik dengan hak dan kewajiban konsumen. Ini berarti hak bagi konsumen adalah kewajiban yang harus dipenuhi oleh pelaku usaha. Demikian pula dengan kewajiban konsumen merupakan hak yang akan diterima pelaku usaha. Bila dibandingkan dengan ketentuan umum di Kitab Undang Undang Hukum Perdata, tampak bahwa pengaturan Undang-Undang No.8 tahun 1999 lebih spesifik, karena di UU No.8 Tahun 1999 pelaku usaha selain harus melakukan kegiatan usaha dengan itikad baik, ia juga harus mampu menciptakan iklim usaha yang kondusif, tanpa persaingan yang curang antar pelaku usaha. Kewajiban-kewajiban pelaku usaha juga sangat erat kaitannya dengan larangan dan tanggung jawab pelaku usaha.

B. Tinjauan Umum Tentang Konsumen

a. Pengertian Konsumen

Kata konsumen merupakan istilah yang biasa digunakan masyarakat. Untuk orang yang memanfaatkan suatu barang atau jasa. Selain itu sebagian orang juga memberi batasan pengertian konsumen yaitu orang yang memiliki hubungan langsung antara pelaku usaha dan konsumen. Konsumen pada umumnya diartikan sebagai pemakai terakhir dari produk yang diserahkan kepada mereka oleh

pengusaha, yaitu setiap orang yang mendapatkan barang untuk dipakai dan tidak untuk diperdagangkan atau diperjual belikan lagi.²⁰

Pengertian konsumen menurut Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen dalam pasal 1 angka (2) yakni: "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." Pengertian konsumen menurut para ahli, menurut Az. Nasution menyatakan bahwa konsumen dapat dikelompokkan menjadi dua yaitu:²¹

Pemakai atau pengguna barang dan/atau pelayanan jasa dengan tujuan mendapatkan barang dan/atau pelayanan jasa untuk dijual kembali,

Pemakai barang dan/atau pelayanan jasa untuk memenuhi kebutuhan diri sendiri, keluarga atau rumah tangganya.

Konsumen pada umumnya adalah seseorang yang menggunakan atau memakai, mengkonsumsi barang dan/atau pelayanan jasa.²² Berdasarkan penjelasan mengenai konsumen di atas, maka dapat dibuat kesimpulan mengenai unsur-unsur konsumen, yaitu :

1. Setiap orang

Setiap orang dalam hal ini dapat orang secara pribadi maupun orang dalam kelompok. Orang secara pribadi seperti seorang yang memakai lampu untuk rumahnya sendiri. Orang secara kelompok seperti masyarakat Bantul yang

²⁰Janus Sidabalok, Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia, (Bandung: Citra aditya Bakti,2010),hlm.17.

²¹AZ. Nasution Konsumen dan Hukum, Pustaka Sinar Harapan, Jakarta, 1995, hlm.19

²²A. Abdurrahman, kamus Ekonomi-Perdagangan, Gramedia,1986, hlm.230.

jalanannya minim akan penerangan akan tetapi pajak penerangan selalu dipungut.

2. Pemakai

Setiap orang yang memakai (mengkonsumsi) barang dan/atau jasa dengan membayar barang dan/atau jasa tersebut dengan sejumlah uang.

3. Barang dan/atau jasa

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

4. Bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain dan makhluk hidup lain

Barang dan/atau jasa yang dimaksud berguna bagi kepentingan dirinya, orang lain maupun makhluk hidup lain yang ada disekitarnya. Seperti seorang petani yang membeli pupuk untuk padinya. Pupuk tersebut berguna untuk padinya agar subur dan si petani dapat menjual padi dengan kualitas yang baik.

5. Tidak untuk diperdagangkan Barang dan/atau jasa yang dimaksud tidak

untuk diperdagangkan, artinya barang dan/atau jasa tersebut digunakan untuk kepentingan dirinya maupun orang lain. Seperti pupuk yang dibeli oleh petani dan pupuk tersebut digunakan oleh petani untuk padinya, pupuk tersebut tidak untuk diperdagangkan kembali.

b. Dasar Hukum Konsumen

Pengertian Konsumen menurut Undang-undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dalam pasal 1 angka (2) yakni: Konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan/jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan.

Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK). Lahirnya Undang-undang ini memberikan harapan bagi masyarakat Indonesia, untuk memperoleh perlindungan atas kerugian yang diderita atas transaksi suatu barang dan jasa. UUPK menjamin adanya kepastian hukum bagi konsumen.

Batasan hukum perlindungan konsumen, sebagai bagian khusus dari hukum konsumen, dan dengan penggambaran masalah yang telah diberikan di muka, adalah “keseluruhan asas-asas dan kaidah–kaidah yang mengatur dan melindungi konsumen dalam hubungan dan masalah penyediaan dan penggunaan produk konsumen antara penyedia dan penggunaannya, dalam kehidupan bermasyarakat”.

Jadi pada umumnya, hukum umum yang berlaku dapat pula merupakan hukum konsumen, sedang bagian–bagian tertentu yang mengandung sifat–sifat membatasi, mengatur syarat–syarat tertentu perilaku kegiatan usaha dan atau melindungi kepentingan konsumen, merupakan hukum perlindungan konsumen. Kegiatan perlindungan konsumen, seperti halnya juga pengaturan perilaku persaingan tidak wajar, monopoli atau oligopoli dari pengusaha, diakui berfungsi sebagai dorongan efisiensi dalam kegiatan usaha dan kesejahteraan masyarakat.

Karena itu seharusnya upaya perlindungan konsumen mendapat porsi yang seimbang dengan perlindungan pada pengusaha yang jujur dan beritikad baik serta pencegaham berbagai perilaku kegiatan usaha yang menimbulkan dampak negatif terhadap kesejahteraan masyarakat. Purba dalam menguraikan konsep hubungan pelaku usaha dan konsumen mengemukakan bahwa kunci pokok perlindungan hukum bagi konsumen adalah bahwa konsumen dan pelaku usaha saling membutuhkan. Produksi tidak ada artinya kalau tidak ada yang mengkonsumsinya dan produk yang dikonsumsi secara aman dan memuaskan, pada gilirannya akan merupakan promosi gratis bagi pelaku usaha.

c. Hak dan Kewajiban Konsumen

Hak konsumen sebagaimana dituang dalam pasal 4 UU No. 8 Tahun 1999 Tentang perlindungan Konsumen adalah sebagai berikut:

- 1) Hak atas kenyamanan dan keselamatan dalam mengonsumsi 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 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 dibayar secara benar dan jujur serta tidak diskriminasi.
- 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.

Disamping hak-hak yang terdapat didalam pasal 4 undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, juga terdapat hak-hak yang dirumuskan dalam pasal-pasal berikutnya, khususnya dalam Pasal 7 yang mengatur tentang kewajiban dan hak merupakan anatomi dalam hukum, sehingga kewajiban pelaku usaha dapat dilihat sebagai hak konsumen.

Kewajiban konsumen menurut pasal 5 Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang perlindungan konsumen adalah:

- 1) Membaca atau mengikuti petunjuk informasi dan prosedur pemakaian atau pemanfaatan barang dan/atau jasa, demi keamanan dan keselamatan.
- 2) Beritikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang dan/atau jasa.
- 3) Membayar sesuai dengan nilai tukar yang disepakati.
- 4) Mengikuti upaya penyelesaian hukum sengketa perlindungan konsumen secara patut.

Adanya kewajiban membaca atau mengikuti petunjuk informasi dan pelaku usaha pemakaian atau pemanfaatan barang dan/atau jasa demi keamanan dan keselamatan, merupakan suatu hal penting mendapat pengaturan. Selain itu adanya kewajiban konsumen membayar sesuai dengan nilai tukar yang disepakati

dengan pelaku usaha, adalah hal yang sudah biasa dan sudah semestinya demikian. Kewajiban lainnya yang perlu mendapat penjelasan lebih lanjut adalah suatu kewajiban mengikuti upaya penyelesaian hukum sengketa perlindungan konsumen secara patut.

Menyakut suatu kewajiban konsumen untuk beriktikad baik hanya pada saat transaksi pembelian barang dan/atau jasa. Hal tersebut disebabkan karena bagi konsumen, kemungkinan untuk dapat merugikan pelaku usaha mulai pada saat melakukan transaksi dengan pelaku usaha. Berbeda dengan pelaku usaha kemungkinan terjadinya kerugian bagi konsumen dimulai sejak barang diproduksi oleh pelaku usaha.

Adanya kewajiban yang sudah di atur diatur dalam Undang- undang perlindungan konsumen sangat tepat, dikarenakan kewajiban ini merupakan untuk bisa mengimbangi suatu hak konsumen untuk mendapatkan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut. Hak ini akan menjadi lebih mudah untuk diperoleh jika konsumen mengikuti upaya penyelesaian sengketa secara patut.

C. Tinjauan Umum Tentang Perlindungan Hukum

a. Pengertian Perlindungan Hukum

Pengertian Hukum menurut J.C.T Simorangkir sebagaimana yang dikutip C.S.T Kansil, “Hukum adalah peraturan-peraturan yang bersifat memaksa, yang menentukan tingkah laku manusia dalam lingkungan masyarakat yang dibuat oleh badan-badan resmi yang berwajib, pelanggaran mana terhadap peraturan-

peraturan tadi berakibat diambilnya tindakan, yaitu dengan hukuman tertentu”.²³ Menurut Kamus Hukum pengertian Hukum adalah “peraturan-peraturan yang bersifat memaksa yang menentukan tingkah laku manusia dalam lingkungan masyarakat, yang dibuat oleh badan-badan resmi yang berwajib, pelanggaran terhadap peraturan-peraturan tadi berakibat diambilnya tindakan”.²⁴ Pengertian hukum juga dikatakan oleh Sudikno Martokusumo bahwa: “hukum sebagai kumpulan peraturan atau kaidah yang bersifat umum dan normatif, hukum bersifat umum karena berlaku bagi setiap orang, dan bersifat normatif karena menentukan apa yang seharusnya dilakukan, apa yang tidak boleh dilakukan serta menentukan bagaimana caranya melaksanakan kepatuhan pada kaedah-kaedah”.²⁵

Perlindungan yang diberikan terhadap konsumen bermacam-macam, dapat berupa perlindungan ekonomi, sosial, politik. Perlindungan konsumen yang paling utama dan yang menjadi topik pembahasan ini adalah perlindungan hukum. Perlindungan hukum merupakan bentuk perlindungan yang utama karena berdasarkan pemikiran bahwa hukum sebagai sarana yang dapat mengakomodasi kepentingan dan hak konsumen secara komprehensif. Di samping itu, hukum memiliki kekuatan memaksa yang diakui secara resmi di dalam negara, sehingga dapat dilaksanakan secara permanen. Berbeda dengan perlindungan melalui

²³C.S.T. Kansil, *Pengantar Ilmu Hukum dan Tata Hukum Indonesia*, Cet Ke-8, Balai Pustaka, Jakarta, 1989, hlm. 38.

²⁴R.Subekti dan Tjitrosoedibio, *Kamus Hukum*, Pradnya Paramita, Jakarta, 1999, hlm.49.

²⁵Sudikno Martokusumo, *Mengenal Hukum Satu Pengantar*, Liberty, Yogyakarta, 2005, hlm. 4.

institusi lainnya seperti perlindungan ekonomi atau politik misalnya, yang bersifat temporer atau sementara.²⁶

Fungsi Hukum menurut Satjipto Raharjo adalah melindungi kepentingan seseorang dengan cara mengalokasikan suatu kekuasaan kepadanya untuk bertindak dalam rangka kepentingan tersebut. Pengalokasian kekuasaan ini dilakukan secara terukur, dalam arti ditentukan keluasan dan kedalamannya.²⁷ Perlindungan diartikan sebagai perbuatan memberi jaminan, atau ketentraman, keamanan, kesejahteraan dan kedamaian dari perlindungan kepada yang dilindungi atas segala bahaya atau resiko yang mengancamnya.

Menurut Soedjono Dirdjosisworo bahwa pengertian hukum dapat dilihat dari delapan arti, yaitu hukum dalam arti penguasa, hukum dalam arti para petugas, hukum dalam arti sikap tindakan, hukum dalam arti sistem kaidah, hukum dalam arti jalinan nilai, hukum dalam arti tata hukum, hukum dalam arti ilmu hukum, hukum dalam arti disiplin hukum. Beberapa arti hukum dari berbagai macam sudut pandang yang dikemukakan oleh Soedjono Dirdjosisworo menggambarkan bahwa hukum tidak semata-mata peraturan perundang-undangan tertulis dan aparat penegak hukum seperti yang selama ini dipahami oleh masyarakat umum yang tidak tahu tentang hukum. Tetapi hukum juga meliputi hal-hal yang sebenarnya sudah hidup dalam pergaulan masyarakat.²⁸

Kata perlindungan secara kebahasaan tersebut memiliki kemiripan atau kesamaan unsur-unsur, yaitu:

²⁶Wahyu Sasongko, *Ketentuan-ketentuan Pokok Hukum Perlindungan Konsumen*. Universitas Lampung, Bandar Lampung, 2007, hlm. 30

²⁷Sajipto Raharjo, *Ilmu Hukum*, Citra Aditya Bakti, Bandung, 2006, hlm. 18.

²⁸Soedjono Dirdjosisworo, *Pengantar Ilmu Hukum*, PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2008, hlm. 25-43.

1. unsur tindakan melindungi;
2. unsur pihak-pihak yang melindungi; dan
3. unsur cara-cara melindungi.

Dengan demikian, kata perlindungan mengandung makna, yaitu suatu tindakan perlindungan atau tindakan melindungi dari pihak-pihak tertentu yang ditujukan untuk pihak tertentu dengan menggunakan cara-cara tertentu.

Dalam memahami hukum terdapat konsep konstruksi hukum. Terdapat tiga jenis atau tiga macam konstruksi hukum yaitu, pertama, konstruksi hukum dengan cara perlawanan. Maksudnya adalah menafsirkan hukum antara aturan aturan dalam peraturan perundang-undangan dengan kasus atau masalah yang dihadapi. Kedua, konstruksi hukum yang mempersempit adalah membatasi proses penafsiran hukum yang ada di dalam peraturan perundang-undangan dengan keadaan yang sebenarnya. Ketiga, konstruksi hukum yang memperluas yaitu konstruksi yang menafsirkan hukum dengan cara memperluas makna yang dihadapi sehingga suatu masalah dapat dijerat dalam suatu peraturan perundang-undangan.

Perlindungan secara umum berarti mengayomi sesuatu dari hal-hal yang membahayakan atau lebih bersifat negatif, sesuatu itu bisa saja berupa kepentingan maupun benda atau barang. Selain itu perlindungan juga mengandung makna pengayoman yang diberikan oleh seseorang kepada orang yang lebih lemah. Dengan demikian, perlindungan hukum artinya dengan segala upaya pemerintah untuk menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada warga negara agar haknya sebagai seorang warga negara

tidak dilanggar, dan bagi yang melanggar akan dapat dikenakan sanksi sesuai peraturan yang ada.

Dalam KBBI yang dimaksud dengan perlindungan adalah cara, proses, dan perbuatan melindungi. Sedangkan hukum adalah peraturan yang dibuat oleh pemerintah data yang berlaku bagi semua orang atau warga dalam masyarakat sebangsa dan setanah air.

Pengertian perlindungan hukum adalah suatu perlindungan yang diberikan kepada subyek hukum dalam bentuk perangkat hukum baik yang bersifat preventif maupun yang bersifat represif, ada yang tertulis maupun tidak tertulis. Dengan kata lain perlindungan hukum sebagai suatu gambaran dari fungsi hukum itu sendiri, yaitu konsep dimana hukum dapat memberikan suatu keadilan, ketertiban, kepastian, kemanfaatan dan kedamaian.

b. Bentuk-bentuk Perlindungan Hukum

Perlindungan hukum dapat dibedakan menjadi dua yaitu:²⁹

a. Perlindungan Hukum Preventif

Perlindungan yang diberikan dengan tujuan untuk mencegah sebelum terjadinya pelanggaran.

b. Perlindungan hukum Represif

Perlindungan akhir berupa sanksi seperti denda atau ganti kerugian yang diberikan apabila sudah terjadi sengketa atau telah dilakukan suatu pelanggaran.

²⁹ Eli Wuria Dewi, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Graha Ilmu, Yogyakarta, 2015, hlm. 20.

Menurut Philipus M. Hadjon, bahwa sarana perlindungan hukum ada dua macam, yaitu :

1. Sarana Perlindungan Hukum Preventif. Pada perlindungan hukum preventif ini, subyek hukum diberikan kesempatan untuk mengajukan keberatan atau pendapatnya sebelum suatu keputusan pemerintah mendapat bentuk yang definitif. Tujuannya adalah mencegah terjadinya sengketa.
2. Sarana Perlindungan Hukum Represif. Perlindungan hukum yang represif bertujuan untuk menyelesaikan sengketa. Penanganan perlindungan hukum oleh Pengadilan Umum dan Pengadilan Administrasi di Indonesia termasuk kategori perlindungan hukum ini. Prinsip kedua yang mendasari perlindungan hukum terhadap tindak pemerintahan adalah prinsip negara hukum. Dikaitkan dengan pengakuan dan perlindungan terhadap hak-hak asasi manusia, pengakuan dan perlindungan terhadap hak-hak asasi manusia mendapat tempat utama dan dapat dikaitkan dengan tujuan dari negara hukum.

Sedangkan Muchsin, membedakan perlindungan hukum menjadi dua bagian, yaitu:

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 batasanbatasan 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.³⁰

D. Tinjauan Umum Tentang *Hit and Run, Pre-Order, dan Jual-beli Online*

a. Pengertian *Hit and Run, Pre-Order, dan Jual-beli Online*

1. Pengertian *Pre Order* Jual-Beli

E-commerce merupakan bentuk sistem perdagangan barang dan/atau jasa yang menggunakan internet sebagai media perantaranya. Karakteristik yang paling menonjol dari *e-commerce* dalam dunia perdagangan adalah ruang dan jarak yang luas antara penjual dan pembeli. Hal tersebut menyebabkan penjual dan pembeli tidak harus bertemu untuk melakukan transaksi dan dengan menggunakan media internet menjadikan transaksi tersebut mudah diakses kapanpun dan dimanapun. Utamanya dalam melakukan transaksi jual beli secara online baik dari pihak pelaku usaha maupun konsumen mendasarkan transaksi tersebut atas kepercayaan. Artinya, antara para pihak harus memiliki rasa kepercayaan terhadap satu sama lain dikarenakan tidak saling bertemu para pihak secara langsung dalam melakukan transaksi jual beli online. Salah satu sistem yang digunakan dalam jual beli online yakni berupa sistem *pre order*.

Pre Order (PO) Ini artinya barang yang dipesan belum ada, karena barang masih dalam produksi, atau barang masih di supplier. Kalau pada barang ada keterangan Open PO, berarti pembeli harus pesan dulu dan menunggu beberapa waktu sampai barang ada lalu bisa dikirim. Jadi jangan minta penjual untuk cepat-cepat kirim. Ada juga Custom PO. Artinya barang-barang ditoko dapat dipesan

³⁰Muchsin, 2003, *Perlindungan dan Kepastian Hukum bagi Investor di Indonesia*, Surakarta, magister Ilmu Hukum Program Pascasarjana Universitas Sebelas Maret, hal. 20.

sesuai kebutuhan dan keinginan kita. Misalnya garskin, cake ulang tahun, souvenir pernikahan, undangan pernikahan, bucket snack, bucket bunga dan lain-lain.. Selain itu, ada keterangan *Made by Order*. Artinya barang baru akan diproduksi jika ada calon pembeli yang memesan. Misalnya jilbab, tas, dll. Untuk barang-barang *Pre Order*, pembeli akan diminta untuk bayar dulu di muka. Ada yang harus bayar lunas, ada juga yang cukup dengan down payment (uang muka). Untuk pembayaran dengan uang muka, biasanya kalau kita membatalkan pesanan maka uang DP kita akan hangus alias tidak bisa dikembalikan.

2. Pengertian Jual-Beli *Online*

E-commerce dapat diartikan sebagai perdagangan elektronik, maksudnya perdagangan elektronik ini adalah perdagangan yang dilakukan secara elektronik menggunakan internet sebagai medianya.³¹ Sama halnya pada Pasal 1 ayat (2) Undang-Undang Nomor 19 tahun 2016 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik untuk selanjutnya disebut UU ITE yaitu Transaksi Elektronik adalah perbuatan hukum yang dilakukan dengan menggunakan Komputer, jaringan Komputer, dan/atau media elektronik lainnya. Dalam perkembangan praktik e-commerce merupakan kegiatan yang meliputi tukar menukar informasi, iklan dan transaksi.³² E-commerce menurut *World Trade Organization* (WTO) meliputi bidang produksi, distribusi, pemasaran, penjualan dan pengiriman barang dan atau jasa melalui elektronik. Sedangkan OECD (*Organization For Economic Coperation and Development*) mendefinisi *e-commerce* yakni transaksi berdasarkan proses dan transmisi data secara elektronik.

³¹Mariam Darus Badruzaman, "E-commerce Tinjauan dari Hukum Kontrak Indonesia", Jurnal Hukum Bisnis XII, Tahun 2001, hlm .33. diakses pada tanggal 30/05/2022 pukul 10.19 WIB.

³²Shinta Dewi, Cyber Law I : "Perlindungan Privasi atas Informasi Pribadi dalam E-commerce Menurut Hukum Internasional," Widya Padjajaran, Bandung, 2004, hlm.54.

3. Pengertian *Hit and Run*

Dalam bahasa Indonesia, pengertian *hit and run* adalah tabrak lari. Namun dalam bisnis, *hit and run* artinya kedatangan *customer* untuk membeli suatu barang namun tidak menyelesaikan transaksi hingga akhir.³³ Justru malah menghilang tanpa konfirmasi. *Hit and run* juga dapat diartikan konsumen yang bertanya-tanya mengenai barang atau sudah memesan barang dan berjanji akan membayar pada waktu yang telah ditentukan, namun pada saat jatuh tempo tetap tidak membayar dan akhirnya menghilang tanpa konfirmasi. Ada juga yang sampai memblokir penjual agar tidak ditagih pembayarannya.

Hal ini secara garis besar dapat menimbulkan dampak kerugian yang bervariasi. Tergantung pada jenis bidang usaha dan produk atau jasa yang ditawarkan serta sistem yang digunakan. Maka, para pengusaha atau bisnis *online* wajib mempersiapkan taktik dalam mengatasi/mencegah *customer* demikian. Sikap atau perilaku pembeli yang bertindak demikian seringkali membuat para penjual geram dan kecewa. Hal ini membuat banyak *online shop* melakukan kebijakan pemblokiran terhadap pihak-pihak yang hanya memperumit urusan bisnis tanpa memberikan kejelasan.

Motif yang mendasari tindakan *hit and run* oleh *customer* tidak dapat dipastikan dengan jelas. Namun pelaku usaha hanya dapat memberi analisa atau mengevaluasi hal-hal yang terjadi serta penyebab seseorang melakukan tindakan tersebut. Terutama bagi sebuah perusahaan atau pihak pelayanan yang sudah berdiri sebagai toko besar. Biasanya akan diberlakukan kebijakan atau peraturan ketat terhadap nomor *customer* yang tidak komitmen dalam menuntaskan

³³Bayu kurniawan, <https://komerce.id/blog/hit-and-run-artinya/>, diakses pada tanggal 12/05/2022 pukul 15.55 WIB)

transaksi sesuai perjanjian. Sebab jika tidak dijaring atau difilter secara khusus maka akan lebih banyak lagi orang-orang/*customer* yang berbuat sesukanya. Tanpa memperhatikan etika dan menghindari tanggung jawab yang seharusnya ditunaikan sebagai pembeli.

b. Perjanjian jual beli *Online*

Istilah perjanjian jual beli berasal dari terjemahan *contract of sale*, Perjanjian jual-beli diatur dalam Pasal 1457 s/d Pasal 1540 KUHPerduta. Dalam Pasal 1457 KUHPerduta mengenai kegiatan perjanjian jual beli, yaitu suatu perjanjian saling mengikat antara penjual, yakni pihak yang menyerahkan barang dan pembeli sebagai pihak yang membayar harga barang yang dijual.

Secara umum ketentuan mengenai perjanjian terdapat dalam kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPerduta) Buku III tentang Perikatan. Dalam Pasal 1313 KUHPerduta disebutkan: “Suatu Perjanjian adalah suatu perbuatan dengan mana satu orang atau lebih mengikatkan dirinya terhadap satu orang atau lebih“. Dari perumusan Pasal 1313 KUHPerduta tersebut dapat disimpulkan bahwa suatu perjanjian adalah perjanjian yang menciptakan perikatan, dengan kata lain perjanjian adalah sumber dari perikatan. Perjanjian adalah suatu peristiwa di mana seseorang berjanji kepada orang lain atau dua orang itu saling berjanji untuk melaksanakan suatu hal. Dari peristiwa ini, timbullah hubungan hukum antara dua orang atau lebih berdasarkan kata sepakat untuk menimbulkan akibat hukum.

Setiap perjanjian jual beli akan menimbulkan kewajiban dan hak bagi pihak-pihak yang mengadakan perjanjian itu yaitu:³⁴

³⁴CST. Kansil dan Christine S.T Kansil, *Modul Hukum Perdata (Termasuk Asas-asas Hukum Perdata)*, PT. Pradnya Paramita, Jakarta, 2000, hlm.238.

- a. Hak yang diberikan kepada penjual untuk mendesak pembeli membayar harga, tetapi penjual juga berkewajiban menyerahkan barangnya kepada pembeli.
- b. Hak yang diberikan kepada pembeli untuk mendesak kepada penjual untuk menyerahkan barangnya yang telah dibeli, tetapi pembeli juga berkewajiban membayar harga pembelian tersebut.

c. Proses Transaksi Jual-beli *Online*

Proses bisnis pertama di dalam sistem *e-commerce* ini dinamakan *information sharing*. Dalam proses ini, prinsip penjual adalah mencari dan menjangkau calon pembeli sebanyak-banyaknya, sementara prinsip pembeli adalah berusaha sedapat mungkin mencari produk atau jasa yang diinginkan dan mencoba untuk mencari tahu penilaian orang lain terhadap produk atau jasa tersebut.³⁵

Setelah aktivitas tukar menukar informasi dilakukan, proses bisnis selanjutnya adalah melakukan pemesanan produk atau jasa secara elektronik. Dua pihak yang bertransaksi haruslah melakukan aktivitas perjanjian tertentu sehingga proses pembelian dapat dilakukan dengan sah, benar, dan aman. Pembelian antara dua entitas bisnis biasanya dilakukan melalui jaringan tertentu, seperti EDI (*Electronic Data Interchange*) atau ekstranet. Di dalam proses bisnis ini, ada empat aliran entitas yang harus dikelola dengan baik, yaitu :

- 1) *Flow of goods* (aliran produk);
- 2) *Flow of information* (aliran informasi);
- 3) *Flow of money* (aliran uang);
- 4) *Flow of documents* (aliran dokumen).

³⁵Haris Faulidi Asnawi, *Transaksi Bisnis E-Commerce Perspektif Islam* (Yogyakarta: Magistra Insania Press bekerjasama dengan MSI UII, 2004), hlm.28

Fasilitas *e-commerce* yang ada harus dapat menyinkronisasikan keempat aliran tersebut sehingga proses transaksi dapat dilakukan secara efisien, efektif, dan terkontrol dengan baik. Setelah transaksi usai dilakukan dan produk telah didistribusikan ke tangan konsumen, barulah proses terakhir, yaitu aktivitas purnajual, dijalankan. Pada tahapan ini penjual dan pembeli melakukan berbagai aktivitas atau komunikasi,³⁶ seperti :

- 1) Keluhan terhadap kualitas produk;
- 2) Pertanyaan atau permintaan informasi mengenai produk-produk lain;
- 3) Pemberitahuan akan produk-produk baru yang ditawarkan;
- 4) Diskusi mengenai cara menggunakan produk dengan baik;

Target dari interaksi ini adalah agar di kemudian hari terjadi kembali transaksi bisnis antara kedua pihak yang didasari pada kepuasan pelanggan. Ada dua hal utama yang biasa dilakukan oleh *customers* di dunia maya (arena transaksi yang terbentuk karena adanya jaringan internet). Pertama adalah melihat produk-produk atau jasa-jasa yang diiklankan oleh perusahaan terkait melalui *website*-nya (*online ads*). Kedua adalah mencari data atau informasi tertentu yang dibutuhkan sehubungan dengan proses transaksi jual beli yang akan dilakukan. Jika tertarik dengan produk atau jasa yang ditawarkan, konsumen dapat melakukan transaksi perdagangan dengan cara melakukan pemesanan secara elektronik (*online orders*), yaitu dengan menggunakan perangkat komputer dan jaringan internet.

³⁶Menurut Tjiptono After sales cervice adalah suatu layanan yang disediakan oleh pihak produsen kepada konsumen pasca konsumen membeli atau menggunakan produk dari perusahaan tersebut. (<https://accurate.id/marketing-manajemen/after-sales-service/> diakses pada tanggal 30/06/2022 pukul 20.00 WIB)

Berdasarkan pesanan tersebut, *merchant*³⁷ akan mendistribusikan barangnya kepada *customer* melalui dua jalur. Bagi perusahaan yang melibatkan barang secara fisik, perusahaan akan mengirimkannya melalui kurir ke tempat pemesan berada. Jalur kedua adalah jalur yang menarik karena disediakan bagi produk atau jasa yang dapat didigitalisasi (diubah menjadi sinyal digital).

Produk-produk yang semacam teks, gambar, video, games dan audio secara fisik tidak perlu lagi dikirimkan, namun dapat disampaikan melalui jalur internet, contohnya *electronic newspapers*, *digital library*, *virtual school* dan sebagainya. Selanjutnya, melalui internet dapat pula dilakukan aktivitas pasca pembelian, yaitu pelayanan purnajual (*electronic customer support*). Proses ini dapat dilakukan melalui jalur konvensional, seperti telepon, ataupun jalur internet seperti e-mail, teleconference, chatting, dan lain-lain. Dari interaksi tersebut diharapkan customers dapat datang kembali dan melakukan pembelian produk atau jasa di kemudian hari (*follow-on sales*). Transaksi *online* dalam *e-commerce* menurut Cavanilas dan Nadal dalam *Research Paper on Control Law*, seperti yang dikutip oleh M. Sanusi Arsyad, memiliki banyak tipe dan variasi, yaitu :

1) Transaksi melalui *chatting* dan *video conference*

Transaksi melalui *chatting* atau *video conference* adalah seseorang dalam menawarkan sesuatu dengan model dialog interaktif melalui internet, seperti melalui telepon, *chatting* dilakukan melalui tulisan sedang *video conference* dilakukan melalui media elektronik, dimana orang dapat melihat langsung

³⁷Merchant adalah individu atau kelompok yang berperan sebagai penjual barang dan/jasa yang memiliki physical store atau bentuk usaha toko fisik maupun toko *online*. (<https://www.sodexo.co.id/defenisi-merchant-dan-bagaimana-carakerjanya> diakses pada tanggal 30/08/2022 pukul 20.10 WIB)

gambar dan mendengar suara pihak lain yang melakukan penawaran dengan menggunakan alat ini.

2) Transaksi melalui *e-mail*

Transaksi dengan menggunakan e-mail dapat dilakukan dengan cara mudah. Dalam hal ini kedua pihak harus sudah memiliki *e-mail address*. Selanjutnya, sebelum melakukan transaksi, *customer* sudah mengetahui *e-mail* yang akan dituju dan jenis barang serta jumlah yang akan dibeli. Kemudian *customer* menulis nama produk dan jumlah produk, alamat pengiriman, dan metode pembayaran yang digunakan *Customer* selanjutnya akan menerima konfirmasi dari *merchant* mengenai order barang yang dipesan.

3) Transaksi melalui web atau situs

Model transaksi melalui web atau situs yaitu dengan cara ini *merchant* menyediakan daftar atau katalog³⁸ barang yang dijual yang disertai dengan deskripsi produk yang dijual dalam web atau situs khusus yang telah dibuat oleh penjual. Pada model transaksi ini dikenal istilah *order form*³⁹ dan *shopping cart*.⁴⁰

Adapun kelebihan dan kekurangan bagi pelaku usaha dan konsumen dalam melakukan transaksi jual beli online, yaitu:

³⁸Katalog adalah daftar koleksi subuah pusat dokumentasi atau beberapa pusat dokumentasi atau beberapa pusat dokumentasi yang disusun menurut sistem tersebut. (<https://id.m.wikipedia.org/wiki/Katalog> diakses pada tanggal 30/06/2022 pukul 20.19 WIB)

³⁹Order form adalah dokumen yang berisi data transaksi antara pembeli dan penjual (<https://www.selly.id/blog/contoh-order-form/> diakses pada tanggal 30/06/2022 pukul 20.32 WIB)

⁴⁰Shopping card adalah suatu jenis aplikasi penghitung total biaya pembelian barang yang terdapat pada suatu toko *online* yang akan dibeli dari konsumen. (<http://rifra-yugo.blogspot.com/2013/03/pengertian-shopping-cart> diakses pada tanggal 30/06/2022 pukul 20.38 WIB)

d. Kelebihan dan Kekurangan Jual Beli *Online* Bagi Pelaku Usaha

1. Ada beberapa kelebihan jual beli *online* bagi pelaku usaha, yaitu :⁴¹
 - a. Dapat digunakan sebagai lahan untuk menciptakan pendapatan yang sulit atau tidak dapat diperoleh melalui cara konvensional, seperti memasarkan langsung produk atau jasa, menjual informasi, iklan, dan sebagainya;
 - b. Jual beli dapat dilakukan tanpa terikat pada tempat dan waktu tertentu. Jual beli *online* merupakan bisnis yang dapat dilakukan kapanpun dan dimanapun, selama tersedia fasilitas untuk mengakses internet;
 - c. Modal awal yang diperlukan relatif kecil. Modal yang diperlukan adalah fasilitas akses internet dan kemampuan mengoperasikannya. Banyak penyedia jasa yang menawarkan media promosi, baik yang berbayar maupun yang gratis;
 - d. Jual beli *online* dapat berjalan secara otomatis. Pelaku usaha hanya melakukan bisnis jual beli ini beberapa jam saja setiap harinya sesuai dengan kebutuhan. Selebihnya dapat digunakan untuk melakukan aktivitas yang lain;
 - e. Akses pasar yang lebih luas. Dengan adanya akses pasar yang lebih luas, potensi untuk mendapatkan pelanggan baru yang banyak semakin besar, Penggunaan internet sekarang semakin luas, pasar internet merupakan salah satu pasar modern yang diterapkan sekarang, dengan hadirnya seperti zalora, berniaga.com, olx dll. Membuktikan bahwa pasar *online* telah terbuka bebas;

⁴¹Arip Purkon, *Bisnis Online Syariah: Meraup Harta Berkah dan Berlimpah Via Internet* (Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 2014), hlm.20

- f. Pelanggan (konsumen) lebih mudah mendapatkan informasi yang diperlakukan dengan *online*. Komunikasi antara pelaku usaha dan konsumen akan menjadi lebih mudah, praktis, dan lebih hemat waktu serta biaya. Banyaknya website yang menyediakan layanan jual beli *online* memungkinkan untuk dapat mengakses dengan mudah spesifikasi barang yang ingin dibeli;
 - g. Meningkatkan efisiensi waktu, terutama jarak dan waktu dalam memberikan layanan kepada konsumen selaku pembeli;
 - h. Penghematan dalam berbagai biaya operasional. Beberapa komponen biaya seperti transportasi, komunikasi, sewa tempat, gaji karyawan dan yang lainnya akan lebih hemat. Dengan adanya penghematan biaya dalam berbagai komponen tersebut, secara otomatis akan meningkatkan keuntungan;
 - i. Pelayanan ke konsumen lebih baik. Melalui internet pelanggan bisa menyampaikan kebutuhan maupun keluhan secara langsung sehingga pelaku usaha dapat meningkatkan pelayanannya.
2. Selain beberapa kelebihan tersebut, jual beli online atau bisnis online ini juga mempunyai kekurangan, yaitu:
- a. Masih minimnya kepercayaan masyarakat pada bentuk transaksi online. Masih banyak masyarakat khususnya di Indonesia yang belum terlalu yakin untuk melakukan transaksi online, apalagi berkenaan dengan pembayaran. Biasanya mereka lebih suka transaksi secara langsung walaupun dengan orang sudah dikenal. Contohnya, konsumen yang

memilih datang langsung berbelanja ke toko dibandingkan dengan online shopping karena takut terjadinya penipuan;

- b. Masih minimnya pengetahuan tentang teknologi informasi, khususnya dalam pemanfaatan untuk bisnis sehingga menimbulkan banyak kekhawatiran. Contohnya, banyak pedagang baju dipasar lebih memilih untuk menjual barangnya secara langsung ketimbang menjualnya secara online karena ketidaktahuannya dalam pengoperasian teknologi informasi;
- c. Adanya peluang penggunaan akses oleh pihak yang tidak berhak, khususnya yang bermaksud tidak baik, misalnya pembobolan data oleh para hacker yang tidak bertanggung jawab, pembobolan kartu kredit, dan rekening tabungan.
- d. Adanya gangguan teknis, misalnya kesalahan dalam penggunaan perangkat komputer dan kesalahan dalam pengisian data. Hal ini bisa terjadi, khususnya bagi yang belum mahir (kurang berpengalaman) dalam menggunakan teknologi informasi. Contohnya, pelaku usaha yang salah menuliskan alamat konsumen sehingga barang yang dibeli konsumen tidak sampai kepada konsumen karena pengiriman barang kepada alamat yang salah;
- e. Kehilangan kesempatan bisnis karena gangguan pelayanan (server). Hal ini dapat terjadi ketika pesanan sedang ramai, tetapi internet tidak dapat diakses karena masalah teknis, sehingga kesempatan lewat begitu saja.
- f. Penyebaran reputasi di dunia maya dapat dilakukan dengan cepat, baik reputasi baik, maupun buruk. Disatu sisi, hal ini bisa berdampak negatif, apalagi digunakan oleh pihak tertentu yang tidak bertanggung jawab dan

bermaksud merusak reputasi seseorang. Tetapi, hal ini dapat berdampak positif apabila yang disebarakan adalah reputasi baik.

e. Para Pihak dalam Transaksi Jual-beli *Online*

Dalam kegiatan bisnis, jual-beli barang atau jasa menjadi salah satu aktivitas rutin yang terjadi setiap hari. Pada era globalisasi yang berkembang pesat ini, transaksi jual-beli tidak hanya dilakukan secara konvensional saja akan tetapi, para pihak yang melakukan transaksi jual-beli dengan mudah melalui perdagangan elektronik menggunakan media secara *online*. Para pihak yang terdapat dalam jual beli *online* adalah konsumen dan pelaku usaha.⁴² adanya transaksi pada sistem *online* adanya dua (2) pihak yang terlibat, yaitu:

- a. pihak penjual (*seller*) yang berkedudukan sebagai pihak yang menawarkan barang atau jasa. pihak penjual disebut juga sebagai pelaku usaha
- b. pihak konsumen (*costumer*) yang berkedudukan sebagai pihak yang tertarik untuk melakukan transaksi pembelian atau pemakaian barang atau jasa yang ditawarkan oleh pihak penjual (*seller*)

Jika jual-beli terjadi antara pihak penjual dan pihak konsumen maka telah terjadi kesepakatan, ketika konsumen telah membeli barang atau jasa dari pihak penjual maka jual beli sudah terjadi meskipun belum ada barang yang diserahkan dan belum ada pembayaran yang dilakukan atau pembayaran dilakukan sebanyak 30% sebagai uang muka.

⁴²Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo, 2010, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Pustaka Nasional, hlm. 38.

f. Hak dan Kewajiban dalam Transaksi Jual-beli *Online*

Hak konsumen diatur dalam pasal 4 Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen (selanjutnya disebut dengan UU PK), yaitu :

- a. Hak konsumen, adalah Hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa;
- b. Hak untuk memilih dan mendapatkan barang dan/atau jasa sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan;
- c. Hak dan informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa;
- d. Hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan;
- e. Hak untuk mendapat advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut;
- f. Hak untuk mendapat pembinaan dan pendidikan konsumen;
- g. Hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
- h. Hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian dan tidak sebagaimana mestinya;

Hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya. Pasal 5 UU PK menyebutkan:

- a. Kewajiban konsumen adalah Membaca atau mengikuti petunjuk informasi dan prosedur pemakaian atau pemanfaatan barang dan/atau jasa demi keamanan dan keselamatan;

- b. Beritikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang dan/atau jasa; Membayar sesuai dengan nilai tukar yang disepakati;
- c. Mengikuti upaya penyelesaian hukum sengketa perlindungan konsumen secara patut”.

Di sisi lain, hak pelaku usaha diatur dalam Pasal 6 UU PK yang menyebutkan:

- a. Hak pelaku usaha adalah Hak untuk menerima pembayaran yang sesuai dengan kesepakatan mengenai kondisi dan nilai tukar barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;
- b. Hak untuk mendapat perlindungan hukum dari tindakan konsumen yang beritikad tidak baik;
- c. Hak untuk melakukan pembelaan diri sepatutnya di dalam penyelesaian hukum sengketa konsumen; Hak untuk rehabilitasi nama baik apabila terbukti secara hukum bahwa kerugian konsumen tidak diakibatkan oleh barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;
- d. Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.

Sedangkan, kewajiban bagi pelaku usaha (dalam hal ini adalah penjual *online*), sesuai yang dirumuskan dalam pasal 7 UU PK 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, pemeliharaan;

- c. Memperlakukan atau melayani konsumen secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif; Menjamin mutu barang dan/atau jasa yang diproduksi dan/atau diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu barang dan/atau jasa yang berlaku;
- d. Memberi kesempatan kepada konsumen untuk menguji dan/atau mencoba barang dan/atau jasa tersebut serta memberi jaminan dan/atau garansi atau barang yang dibuat dan/atau diperdagangkan Memberi kompensasi, ganti rugi, dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan konsumen tidak sesuai dengan perjanjian.

E. Tinjauan Umum Tentang *E-contract*

a. Pengertian *E-contract*

Kontrak elektronik adalah sebuah perikatan ataupun hubungan hukum yang dilakukan secara elektronik yang dilakukan dengan memadukan jaringan (*networking*) dari sistem informasi berbasis komputer (*computer based information system*) dengan sistem komunikasi yang berdasarkan atas jaringan dan jasa telekomunikasi (*telecommunication based*) yang selanjutnya difasilitasi oleh keberadaan komputer global internet (*network of network*).⁴³ Pengertian tentang kontrak elektronik (*e-contract*) juga sudah diatur dalam pasal 1 angka 17 UU RI No. 11/2008 *jo.* UU RI No.16/2019 dan pasal 1 angka 17 PP No.71/2019, yaitu:⁴⁴ “kontrak elektronik adalah perjanjian para pihak yang dibuat melalui Sistem Elektronik”

⁴³Edmon Makarim,2003,*Kompilasi Hukum Telematika*, Raja Grafindo Persada, Jakarta,hlm.210.

⁴⁴Pasal 1 angka 17, Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 11 tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik.

Pasal 1 angka 5 UU RI No. 11/2008, menyatakan bahwa:⁴⁵ Sistem elektronik adalah serangkaian perangkat dan prosedur elektronik yang berfungsi mempersiapkan, mengumpulkan, mengolah, menganalisis, menyimpan, menampilkan, mengumumkan, mengirimkan, dan/atau menyebarkan informasi elektronik.

b. Syarat Sah *E-Contract*

Mengacu pada Undang-undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik sebagaimana yang diubah oleh Undang-undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang Perubahan Atas Undang-undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang informasi dan Transaksi Elektronik pada pasal 5 sampai dengan pasal 12 dijelaskan bahwa Informasi Elektronik dan/atau Dokumen Elektronik dan/atau hasil cetaknya merupakan alat bukti hukum yang sah, yang merupakan perluasan alat bukti yang sah sesuai dengan hukum acara yang berlaku di Indonesia. Demikian halnya dengan tanda tangan elektronik, memiliki kekuatan hukum dan akibat hukum yang sah selama memenuhi persyaratan. Pasal 46 ayat (2) Peraturan Pemerintah No.71 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik mencantumkan syarat-syarat sahnya kontrak elektronik, syarat tersebut sebenarnya merupakan syarat sah perjanjian yang sudah diatur didalam pasal 1320 BW.

Syarat sahnya kontrak elektronik tersebut adalah dilakukan oleh subjek hukum yang cakap atau yang berwenang mewakili sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan, terdapat hal tertentu dan objek transaksi tidak boleh bertentangan dengan peraturan perundang-undangan, kesusilaan dan

⁴⁵Pasal 1 angka 5, Undang-undang Republik Indonesia Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik

ketertiban umum. Terdapat lima syarat sah pembentukan kontrak elektronik, yaitu:⁴⁶

1. Offer (Penawaran)

Offer atau penawaran adalah pernyataan salah satu pihak untuk masuk kedalam ikatan suatu kontrak. Dalam konteks online, sebuah website atau jasa online lainnya dapat memajang informasi produk yang mereka tawarkan. Dalam kontrak elektronik penting untuk pelaku usaha memperlihatkan penawarannya, sehingga konsumen sadar adanya kontrak dalam website tersebut

2. Acceptance (Penerimaan)

Acceptance atau penerimaan penawaran juga melahirkan suatu kontrak. Dalam hal ini penerimaan penawaran dapat diberitahukan dalam bentuk konfirmasi (penegasan) yang disampaikan melalui e-mail, atau dengan menggunakan media komunikasi lainnya.

3. Persyaratan tertulis dan tanda tangan

Beberapa Negara mengatur bahwa kontrak-kontrak tertentu dapat dibentuk melalui pertukaran komunikasi elektronik via internet, namun beberapa yurisdiksi lain mensyaratkan bahwa jenis-jenis kontrak tertentu haruslah tertulis dan ditandatangani. Pemenuhan kedua persyaratan ini berarti konsumen harus memilik print out dokumen kontrak dan menandatangani dokumen kontrak, serta mengirim salinan dokumen persetujuan.

⁴⁶M. Arsyad Sanusi, 2005, Hukum Teknologi dan Informasi, Tim Kemas Buku, Jakarta, hlm. 377.

4. Kecakapan dan kewenangan melakukan transaksi

Kedua belah pihak secara hukum haruslah sudah cakap untuk melakukan atau membuat suatu perjanjian atau kontrak.

5. Konsiderasi

Suatu kontrak harus memiliki elemen prestasi (consideration).
Karenanya salah satu syarat pembentukan kontrak elektronik adalah
adanya prestasi.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian merupakan objek penelitian dimana kegiatan penelitian dilakukan. Penentuan lokasi penelitian dimaksudkan untuk mempermudah atau memperjelas lokasi yang menjadi sasaran dalam penelitian dan juga memperoleh data yang relevan. Penulis melakukan penelitian disalah satu toko *Home Furniture* yang menerima sistem *pre order* melalui sosial media, yang beralamat dijalan Gunung Mahameru No. 3b-5, Medan Nama Toko tersebut adalah Jepara Top Medan. *Penulis mengambil Lokasi penelitian tersebut karena toko tersebut melayani konsumen melalui sistem pre – order media sosial.* sehingga Penulis akan mengumpulkan informasi sebagai sumber dan data terkait judul yang dibahas.

B. Ruang lingkup Penelitian

Penelitian merupakan terjemahan dari bahasa Inggris , yaitu *research*. Kata *research* berasal dari kata *re* (kembali) dan *to search* (mencari). Maka kata *research* diartikan mencari kembali oleh karena itu penelitian berhubungan dengan upaya pencarian pengetahuan atau pengetahuan yang benar. Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif, yaitu penelitian yang menggambarkan dan menganalisa secara sistematis, faktual, dan akurat tentang perlindungan pelaku usaha akibat *hit and run* dalam sistem *pre - order* jual beli dan penyelesaian

sengketa para pihak jual beli *online* dihubungkan dengan Undang – Undang Nomor 8 Tahun 1999 dan Undang – Undang Nomor 19 Tahun 2016.

Dalam hal penelitian (*research*) pada dasarnya adalah cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu. Penelitian diartikan sebagai suatu proses pengumpulan dan analisis data yang dilakukan secara sistematis dan logis untuk mencapai, tujuan-tujuan tertentu.⁴⁷

C. Jenis Penelitian

Penelitian Hukum Empiris Merupakan metode penelitian yang meninjau fungsi dari suatu hukum atau aturan dalam hal penerapannya di ruang lingkup masyarakat. Metode penelitian ini disebut juga dengan penelitian hukum sosiologis, hal ini disebabkan metode dalam penelitian ini juga dilakukan penelitian berkaitan dengan orang dalam menjalani suatu hubungan dalam kehidupan yang berkaitan dengan orang lainnya atau masyarakat. sehingga kenyataan yang terjadi diambil dalam suatu masyarakat, badan hukum atau badan pemerintah. Menurut Ronny Soemitro, penelitian hukum empiris atau sosiologis adalah penelitian hukum dengan data primer atau suatu data yang diperoleh langsung dari sumbernya.⁴⁸

D. Metode Pendekatan

Metode pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan perundang – undangan (*statute approach*). Pendekatan perundang – undangan

⁴⁷Dr. H. Ahmad Tanzeh. 2018. *Metode Penelitian Kualitatif Konsep, Prinsip dan operasionalnya*. Tulungagung : Akademia Pustaka

⁴⁸Ronny Hanitijo Soemitro, *Dualisme Penelitian Hukum (Normatif dan Empiris)*, Yogyakarta:Pustaka Pelajar, 2010, hal. 154.

yang dilakukan dengan cara menelaah peraturan perundang – undangan yang relevan dengan obyek penelitian ini. Peraturan perundang – undangan tersebut antara lain Undang – undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen dan Undang – Undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang perubahan Undang – Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang informasi dan Transaksi Elektronik.

E. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data adalah suatu teknik yang dilakukan peneliti dalam mengumpulkan data untuk keperluan penelitian. Adapun teknik pengumpulan data yang digunakan adalah sebagai berikut :

1) Observasi

Observasi merupakan teknik pengumpulan data dengan menggunakan pengamatan secara langsung maupun tidak langsung berdasarkan kejadian-kejadian yang dilakukan saat penelitian. Penulis menggunakan metode observasi partisipasi yaitu peneliti terlibat dengan kegiatan sehari-hari orang yang akan diamati atau sebagai sumber data dalam melakukan penelitian.

Menurut Susan Stainback (1998) *“In participant observation, the resercher observes what people do, listen to what they say, and participates in their activities”*. Dalam observasi partisipatif peneliti mengamati apa yang dikerjakan orang, mendengarkan apa yang mereka ucapkan, dan berpartisipasi dalam aktivitas mereka. Observasi partisipatif dikategorikan menjadi empat, yaitu:

1. partisipasi pasif
2. partisipasi moderat
3. partisipasi aktif, dan
4. partisipasi lengkap.

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan partisipasi pasif (*passive participation*) merupakan *means the research is present at the scene of action but does not interact or participate*. Jadi dalam penelitian ini peneliti datang ketempat kegiatan orang yang diamati, tetapi tidak ikut terlibat dalam kegiatan tersebut.

2) Wawancara/*interview*

Wawancara adalah percakapan dengan maksud tertentu. Percakapan itu dilakukan oleh dua pihak yaitu pewawancara (*interviewer*) yang mengajukan pertanyaan dan terwawancara (*interviewee*) yang memberikan jawaban atas pertanyaan itu. Wawancara merupakan pertemuan dua orang untuk bertukar informasi dan ide melalui tanya jawab, sehingga dapat dikonstruksikan makna dalam suatu topik tertentu.

3) Dokumentasi

Dokumentasi adalah teknik pengumpulan data dengan mengumpulkan peristiwa yang terjadi selama melakukan penelitian dengan menggunakan tulisan, gambar, bahan-bahan informasi yang berhubungan dengan judul penelitian yang penulis
teliti.

F. Metode Analisa Data

Menurut Bogdan, “Analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan bahan-bahan lain, sehingga dapat mudah dipahami, dan temuannya dapat diinformasikan kepada orang lain”. Berdasarkan penelitian ini penulis menggunakan teknik analisis data model Miles and Huberman yaitu:

1. Reduksi Data

Reduksi data adalah cara yang dilakukan peneliti dengan merangkum dan memilih hal-hal pokok selama melakukan penelitian dilapangan. Dalam penelitian ini, peneliti menulis kembali hasil wawancara dan observasi dengan cara disederhanakan berdasarkan data yang penulis perlukan.

2. Penyajian Data

Menurut Sugiyono, “Penyajian data bisa dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori, *flowchart*, dan sejenisnya”. Adapun menurut Miles and Huberman penyajian data yang sering digunakan merupakan bentuk data dengan teks yang bersifat naratif. Karena penelitian ini adalah studi kasus, maka penyajian data yang digunakan berbentuk uraian.

3. Penarikan Kesimpulan

Menurut Sugiyono, “Penarikan kesimpulan dalam penelitian kualitatif mungkin dapat menjawab rumusan masalah yang dirumuskan sejak awal, tetapi mungkin juga tidak, karena seperti telah dikemukakan bahwa masalah dan rumusan masalah dalam penelitian kualitatif masih bersifat sementara dan akan

berkembang setelah peneliti berada dilapangan”. Kesimpulan pada penelitian ini merupakan hasil penelitian yang dilakukan penulis dalam bentuk pernyataan singkat dan mudah untuk dipahami, sehingga dapat membuat kesimpulan dari jawaban rumusan masalah dalam penelitian ini.