

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang Masalah

Manusia sebagai *homo socius* diberikan kemampuan untuk berkomunikasi dalam mengatasi lingkungannya. Kemampuan mereka tidak hanya dalam lingkaran kecil kekerabatan, tetapi meluas hingga pemanfaatan potensi alam raya. Tata cara komunikasi yang dilakukan manusia memiliki riwayat tumbuh kembang yang panjang dan beraneka ragam. Hal itu dimulai sejak zaman prasejarah sampai era teknologi satelit dewasa ini.<sup>1</sup>

Perkembangan teknologi informasi yang semakin pesat menimbulkan suatu gaya baru dalam sistem perdagangan yaitu berubahnya kebiasaan masyarakat dalam melakukan transaksi jual beli. Kebiasaan masyarakat yang sebelumnya melakukan transaksi jual beli secara langsung atau dengan tatap muka, kini perlahan berubah menjadi sebuah gaya baru yaitu transaksi jual beli melalui internet atau transaksi *online shopping*.<sup>2</sup>

Transaksi *online shopping* merupakan cara baru dalam melakukan kegiatan jual beli dengan memanfaatkan kemajuan teknologi informasi. Transaksi *online shopping* berkembang dimasyarakat sebagai dampak dari

---

<sup>1</sup>Judhariksawan, *Pengantar Hukum Telekomunikasi*, (Jakarta ; PT Raja Grafindo Persada), hal. 1

<sup>2</sup>[www.media.neliti.com/media/publications/23092-ID-perlindungan-hukum-terhadap-konsumen-dalam-transaksi-online.pdf](http://www.media.neliti.com/media/publications/23092-ID-perlindungan-hukum-terhadap-konsumen-dalam-transaksi-online.pdf) diakses tanggal 15 Agustus 2018.

adanya perkembangan teknologi serta semakin meningkatnya jumlah pengguna internet di Indonesia.<sup>3</sup>

Beberapa tahun terakhir perdagangan melalui media internet semakin marak terjadi di Indonesia. Bahkan jual beli di media internet menggunakan facebook atau handphone android sebagai alat pemasarannya. Dengan perdagangan lewat internet ini berkembang pula sistem bisnis *virtual*, seperti *virtual store* dan *virtual company* dimana pelaku bisnis menjalankan bisnis dan perdagangannya melalui media internet dan tidak lagi mengandalkan bisnis perusahaan konvensional yang nyata.<sup>4</sup>

Pelaku usaha dan konsumen melakukan transaksi jual-beli melalui *online*. Transaksi perdagangan yang didukung oleh perkembangan teknologi ini sering juga disebut *electronic comerce* atau disingkat *E- Commerce*. Akan tetapi banyak masyarakat yang menyebutnya sebagai transaksi perdagangan *online* atau saat ini dikenal dengan nama *online shopping*. *Online shopping* adalah cara berbelanja melalui dunia maya atau internet, di mana pembayarannya menggunakan kartu kredit atau kartu debit. Media online yang digunakan oleh pelaku usaha dan konsumen dalam melakukan transaksi *online shopping* antara lain, yaitu : bukalapak, lazada, forum jual-belikaskus, olx, berniaga.

Faktor yang mendorong pelaku usaha melakukan transaksi *online shopping* karena melalui transaksi *online shopping* pelaku usaha dapat

---

<sup>3</sup>Ibid

<sup>4</sup><http://repository.uinjkt.ac.id/dspace/bitstream/123456789/24973/1/APRIYANTI-FSH.pdf> diakses tanggal 15 Agustus 2018.

menekan biaya pemasaran, distribusi dan lain-lain sehingga pelaku usaha hanya memerlukan modal yang relative sedikit dalam menjalankan bisnisnya. Sedangkan faktor yang mendorong konsumen melakukan transaksi *online shopping* karena melalui transaksi *online shopping* konsumen mendapatkan manfaat serta kemudahan antara lain dapat memilih beragam barang yang diinginkan selain itu konsumen tidak perlu pergi ke toko untuk sekedar membeli barang yang dibutuhkan, apalagi jika toko tersebut berada jauh dari konsumen, tentu hal ini sangat membantu konsumen karena dapat menghemat waktu sekaligus mempermudah konsumen. Transaksi *online shopping* cukup dengan mengakses situs-situs atau *website* yang menawarkan barang kebutuhan, konsumen sudah dapat memilih dan membandingkan kualitas serta harga barang yang diinginkan, hal ini dirasa lebih praktis dan hemat dibandingkan dengan membeli secara langsung dengan pergi ketoko.<sup>5</sup>

Dengan adanya fenomena yang demikian, yaitu semakin majunya ilmu pengetahuan dan teknologi merupakan motor penggerak bagi produktifitas dan efesiensi produsen atas barang atau jasa yang dihasilkannya dalam rangka mencapai sasaran usaha, maka perlindungan hukum terhadap konsumen dipandang sangat penting keberadaannya. Sebab dalam rangka mengejar produktifitas dan efesiensi tersebut, pada akhirnya baik secara langsung atau tidak langsung konsumenlah yang menanggung dampaknya.<sup>6</sup>

Pemanfaatan teknologi internet untuk melakukan transaksi *online shopping* mempunyai dampak negative pada konsumen. Mengingat pembelian

---

<sup>5</sup>Ibid

<sup>6</sup>Sri Redjeki Hartono, *Aspek-aspek Hukum Perlindungan Konsumen Pada Era Perdagangan Bebas, Dalam Hukum Perlindungan Hukum* (Bandung : Mandar Maju, 2000), hal 33

melalui transaksi *online shopping* dilakukan oleh pelaku usaha dan konsumen yang tidak bertatap muka secara langsung serta tidak saling mengenal dengan kata lain transaksi *online shopping* dilakukan atas rasa kepercayaan dari para pihak, permasalahan yang dapat terjadi pada transaksi *online shopping* antara lain, yaitu bahwa kualitas barang yang dipesan tidak sesuai dengan apa yang dijanjikan oleh pelaku usaha, adanya cacat barang dari yang telah disepakati dalam kontrak baku, dalam proses pengiriman barang juga rawan terjadi kerusakan.

Transaksi *online shopping* dalam prakteknya melahirkan kekuatan daya tawar-menawar tidak sejajar antara pelaku usaha dan konsumen. Hal itu terlihat dalam kenyataan, bahwa pelaku usaha yang menjual barang dan/atau jasanya secara *online shopping* kerap mencantumkan kontrak baku, sehingga memunculkan daya tawar yang asimetris (*unequal bargaining power*). Walaupun seperti itu, ketiadaan hubungan langsung dalam bentuk perjanjian antara pihak pelaku usaha dengan konsumen ini apakah pihak konsumen yang dirugikan tidak berhak menuntut ganti kerugian kepada pelaku usaha dengan siapa dia tidak memiliki hubungan perjanjian.

Lemahnya kedudukan konsumen terhadap pelaku usaha dalam melakukan transaksi *online shopping* tentu sangat merugikan konsumen dan telah melanggar hak konsumen yang diatur dalam Pasal 4 ayat (b) dan (c) serta (h) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yaitu melanggar hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta

jaminan yang dijanjikan, dan melanggar hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta melanggar hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya.

Berdasarkan uraian di atas maka penulis tertarik untuk meneliti dan dituangkan dalam bentuk skripsi dengan judul : **“Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Akibat Adanya Cacat Benda Dalam Jual Beli Online Shopping Menurut Undang-undang No. 8 Tahun 1999” (Studi kasus di Norma Salon Production Jepara).**

## **B. Perumusan Masalah**

Dalam penelitian ini akan dikemukakan dengan pokok permasalahan sebagai berikut :

1. Bagaimana bentuk perlindungan hukum bagi konsumen yang mengalami cacat benda/barang dalam jual beli *online shopping* menurut Undang-undang No. 8 Tahun 1999?
2. Bagaimana tanggung jawab pelaku usaha terhadap konsumen yang mengalami kerugian atas cacat barang dalam jual beli *online shopping* menurut Undang-undang No. 8 Tahun 1999?
3. Apa hambatan-hambatan dan solusi dalam pelaksanaan tanggung jawab pelaku usaha terhadap konsumen yang mengalami kerugian atas cacat

barang dalam jual beli *online shopping* menurut Undang-undang No. 8 Tahun 1999?

### **C. Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan yang hendak dicapai dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui apa saja bentuk perlindungan hukum bagi konsumen yang mengalami cacat benda/barang dalam jual beli *online*
2. Untuk mengetahui tanggung jawab pelaku usaha terhadap konsumen yang mengalami cacat barang dalam jual beli *online*
3. Untuk mengetahui hambatan-hambatan dan solusi dalam pelaksanaan tanggung jawab pelaku usaha terhadap konsumen yang mengalami kerugian atas cacat barang dalam jual beli *online*

### **D. Manfaat Penelitian**

Penelitian ini diharapkan hasilnya dapat memberikan manfaat teoritis dan praktis, yaitu:

1. Secara teoritis diharapkan memberikan sumbangan pemikiran bagi perkembangan ilmu pengetahuan dibidang hukum.
2. Secara praktis diharapkan dapat berguna pada penyelesaian masalah cacat benda dalam jual beli *online shopping*.

### **E. Terminologi**

1. Perlindungan hukum adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen.

2. 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.<sup>7</sup>
3. Akibat adalah sesuatu yang merupakan akhir atau hasil suatu peristiwa.<sup>8</sup>
4. Cacat adalah lecet (kerusakan, noda) yang menyebabkan keadaannya menjadi kurang baik (kurang sempurna).
5. Barang 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.
6. Dalam adalah kata depan untuk menandai tempat yang mengandung isi.<sup>9</sup>
7. Jual beli adalah persetujuan saling mengikat antara penjual, yakni pihak yang menyerahkan barang, dan pembeli sebagai pihak yang membayar harga barang yang dijual.<sup>10</sup>
8. *Online shopping* adalah suatu proses pembelian barang atau jasa dari mereka yang menjual barang atau jasa melalui *internet* dimana antara penjual dan pembeli tidak pernah bertemu atau melakukan kontak secara fisik yang dimana barang yang diperjualbelikan ditawarkan melalui display dengan gambar yang ada di suatu website atau *took maya*.<sup>11</sup>

---

<sup>7</sup>Lihat Undang-undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen Pasal 1.

<sup>8</sup><https://kbbi.web.id/jualbeli> diakses pada tanggal 20 Agustus 2018

<sup>9</sup>Ibid

<sup>10</sup>Ibid

<sup>11</sup><https://www.hestanto.web.id/online-shop/> diakses pada tanggal 20 Agustus 2018

## F. Metode Penelitian

### 1. Metode Pendekatan

Permasalahan pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode pendekatan Yuridis Sosiologis yang dengan kata lain penelitian hukum Yuridis Empiris dan dapat disebut pula dengan penelitian lapangan, yaitu mengkaji ketentuan hukum yang berlaku serta apa yang terjadi dalam kenyataan di masyarakat<sup>12</sup>. Atau dengan kata lain yaitu suatu penelitian yang dilakukan terhadap keadaan sebenarnya atau keadaan nyata yang terjadi di masyarakat dengan maksud untuk mengetahui dan menemukan fakta-fakta dan data yang dibutuhkan, setelah data yang dibutuhkan terkumpul kemudian menuju kepada identifikasi masalah yang pada akhirnya menuju pada penyelesaian masalah.<sup>13</sup> Metode ini digunakan dengan alasan bahwa dalam penelitian ini ditekankan pada ilmu hukum dan penelaahan kaidah-kaidah hukum yang berlaku dalam masyarakat yang berhubungan dengan kebijakan hukum atas adanya cacat barang dalam jual beli *online shopping* menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

Penelitian Yuridis Sosiologis menggunakan data primer. Data primer diperoleh melalui wawancara dengan Salon Norma Production Jepara dari studi pustaka sesuai dengan topik penelitian tersebut.

---

<sup>12</sup> Suharsimi Arikunto, 2002, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Rineka Cipta. Jakarta, hlm 126

<sup>13</sup> Bambang Waluyo, 2002, *Penelitian Hukum Dalam Praktek*. Sinar Grafika. Jakarta, hlm 15



## 2. Spesifikasi Penelitian

Spesifikasi penelitian yang digunakan adalah deskriptif kualitatif. Penelitian kualitatif adalah suatu prosedur penelitian yang menggunakan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang atau pelaku yang dapat diamati. Data secara bermutu/berguna dan berbentuk kalimat yang teratur, logis tidak tumpang tindih dan efektif sehingga mudah untuk memahami hasil analisis. Dari hasil penelitian yang diperoleh, diuraikan dan dihubungkan dengan konsep-konsep yang bersumber dari literatur-literatur jurnal hukum maupun karya-karya ilmiah para sarjana yang berkaitan dengan permasalahan tersebut.

## 3. Sumber dan Jenis Data

### a. Data Primer

Sumber data yang diperoleh langsung dari sumber asli (tidak melalui media perantara). Data primer dapat berupa opini, hasil penelitian terhadap suatu benda, kejadian atau kegiatan hasil pengujian.

### b. Data Sekunder

Sumber data yang terdiri dari buku-buku, literature, dan dokumentasi terkait dengan permasalahan yang diteliti:

#### 1). Bahan Hukum Primer

Dalam penelitian ini, bahan hukum yang digunakan antara lain: KUHPerdata dan Undang-Undang NO.8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

#### 2). Bahan Hukum Sekunder

Bahan hukum sekunder ini akan melengkapi bahan hukum primer, seperti pendapat para ahli, literatur-literatur, karya-karya ilmiah sarjana, jurnal-jurnal, dan tulisan lainnya yang berkaitan dengan permasalahan dalam penulisan hukum.

### 3). Bahan Hukum Tersier

Bahan hukum tersier merupakan bahan hukum yang memberikan penjelasan dan petunjuk terhadap bahan hukum primer dan bahan hukum sekunder. Bahan hukum tersier dalam penelitian ini adalah Kamus Hukum, Kamus Bahasa Indonesia, Kamus Bahasa Inggris, dan Ensiklopedia Hukum.

## 4. Metode Pengumpulan Data

### a. Wawancara

Wawancara yaitu melakukan Tanya jawab secara langsung dengan pihak yang terkait. Yaitu dengan Ainur Rohmah Oktavia (Nunung) selaku pemilik Salon Norma Production di Jepara pada tanggal 21-22 September 2018.

### b. Studi Pustaka

Studi Pustaka yaitu teknik pengumpulan data dengan cara mencari dan membaca literatur-literatur dan dokumen berupa catatan, transkrip, buku, artikel, jurnal, dan internet. Dalam hal ini penyusun menyelusuri pokok permasalahan yang terjadi dalam kasus tersebut.

## 5. Lokasi Penelitian

Untuk memperoleh data yang diperlukan dan menjawab dalam penelitian ini, maka sesuai dengan judul skripsi Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Akibat Adanya Cacat Barang Dalam Jual Beli *Online Shopping* Menurut UU No. 8 Tahun 1999 penulis memilih lokasi penelitian di Salon Norma Production Jepara.

## 6. Analisis Data

Analisis data yang digunakan untuk mengkaji penelitian ini yaitu analisis deskriptif, yaitu mengolah dan menganalisa data untuk memperoleh gambaran secara umum kemudian disusun kembali secara sistematis sehingga mendapatkan kesimpulan secara umum tentang masalah tersebut.

## G. Sistematika Penulisan

Bab 1 pendahuluan, yang menguraikan tentang latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, terminologi hukum, metode penelitian dan sistematika tentang Akibat Adanya Cacat Barang Dalam Jual Beli *Online Shopping* Menurut Undang-undang No.8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

Bab II Kajian Pustaka, yang menguraikan tentang Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Akibat Adanya Cacat Barang Dalam Jual Beli *Online Shopping* Menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999

Bab III Hasil Penelitian dan Pembahasan yang menguraikan tentang Bentuk Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Yang Mengalami Cacat Barang/Benda Dalam Jual Beli *Online Shopping* , Tanggung Jawab Pelaku Usaha Terhadap Konsumen Yang mengalami Kerugian Atas Cacat Barang Dalam Jual Beli *Online shopping* Menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 dan Hambatan-Hambatan dan Solusi Dalam Pelaksanaan Tanggung Jawab Pelaku Usaha Terhadap Konsumen Yang Mengalami Kerugian Atas Cacat Barang Dalam Jual Beli *Online Shopping* Menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999

Bb IV Penutup yang merupakan bab terakhir yang berisi mengenai kesimpulan dan saran.