

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Perkembangan zaman menyebabkan kemajuan sangat cepat pada segala bidang, salah satunya pada bidang teknologi. Dengan kemajuan teknologi dan jaringan internet, bermacam bentuk teknologi digital muncul mempunyai kemampuan dalam meningkatkan kehidupan sosial maupun ekonomi menjadi lebih efektif. Kemajuan teknologi membuat transaksi serta komunikasi menjadi lebih mudah dengan mengakses internet melalui *smartphone*.

Internet merupakan kelengkapan jaringan komputer yang berhubungan dengan memanfaatkan standar sistem global yaitu *Transmission Control Protocol* atau *Internet Protocol Suite* (TCP/IP) yang berfungsi untuk protokol pertukaran paket atau *Packet Switching Communication Protocol* guna menanggapi seluruh konsumen.¹ Salah satu tanda kemajuan teknologi yang berbasis internet ialah dengan adanya aktivitas perdagangan melalui media internet yang disebut perdagangan elektronik atau *electronic commerce* atau *e-commerce*. Perdagangan elektronik memiliki ciri khusus yaitu perdagangan yang melintasi batas wilayah/kota/negara, penjual dan pembeli yang tidak bertemu dan memanfaatkan internet sebagai mediana.²

¹ Margaretha Rosa Anjani dan Budi Santoso, *Urgensi Rekonstruksi Hukum E-Commerce di Indonesia*. Jurnal Law Reform. Vol. 14 Nomor 1, 2018, hal 89

² Bagus Hanindy Mantri, *Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen dalam Transaksi E-Commerce*, Tesis, UNDIP, 2007, hal vi

Perdagangan elektronik termasuk dalam *e-business* yang mencakup sangat luas, tidak semata-mata perniagaan melainkan memuat pula bantuan/pelayanan kepada nasabah, lowongan pekerjaan, pengkolaborasian mitra bisnis dan lainnya. Selain jaringan *World Wide Web (www)*, transaksi elektronik menggunakan teknologi surat elektronik (*e-mail*), berbasis data atau pangkalan data (*databases*) dan bentuk *non-computer* yaitu sistem pengiriman barang serta alat pembayaran.³ Perdagangan elektronik adalah bidang usaha modern yang memiliki ciri khas yaitu *non-face* atau tanpa bertatap muka dan *non-sign* atau tanpa tanda tangan sebagai kesepakatan.

Perdagangan elektronik adalah bisnis melalui media internet antara (*orifinator*) dan (*addresser*), dapat melakukan *bargaining* dan transaksi serta dilakukan pertukaran data (*data interchange*).⁴ Perdagangan elektronik memiliki karakteristik spesial yaitu transaksi tanpa memerlukan dokumen tertulis atau *Paperless*, tanpa batas geografis atau *Borderless* dan kedua pihak yang bertransaksi tanpa harus bertemu secara langsung. *E-commerce* terbagi menjadi 7 (tujuh) jenis yaitu *Bussiness to Business (B2B)*, *Business to Consumer (B2C)*, *Consumer to Consumer (C2C)*, *Consumer to Business (C2B)*, *Business to Administration (B2A)*, *Consumer to Administration (C2A)*

³ https://id.wikipedia.org/wiki/Perdagangan_elektronik diakses pada 31 Maret 2021 pukul 13.15

⁴ Niniek Suparni, *CYBERSPACE Problematika dan Antisipasi Pengaturannya*, Sinar Grafika, Jakarta, 2009, hal 28.

dan *Online to Offline (O2O)*.⁵ Perkembangan pesat pada *Electronic Commerce (e-commerce)* ini disebabkan oleh :⁶

- a. Menjangkau banyak konsumen dan dapat diakses setiap saat;
- b. Mendorong kreatifitas penjual;
- c. Menciptakan efisiensi yang tinggi, murah, dan informatif;
- d. Meningkatkan kepuasan konsumen terhadap pelayanan yang mudah, aman, akurat dan cepat;

Untuk mengantisipasi kemajuan teknologi informasi di Indonesia telah diatur mengenai Informasi dan transaksi Elektronik dengan Undang-undang Nomor 1 Tahun 2011 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik, yang diperbaharui dengan Undang-undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang Perubahan atas Undang-undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik.⁷ Berdasarkan ketentuan Pasal 1 angka 2 Undang-Undang tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (UU ITE), menyebutkan bahwa transaksi elektronik adalah “Perbuatan hukum yang dilakukan dengan menggunakan komputer, jaringan komputer dan/atau media elektronik lainnya”. *With ITE Law, it is expected that all sharia-based electronic transaction (online) problems can also be resolved in the event of disputes and violations that cause material and immaterial losses. Therefore, the ITE Law*

⁵ <https://www.progresstech.co.id/blog/jenis-e-commerce/> diakses pada 29 Maret 2021 pukul 11.14

⁶ Onno W. Purbo, *Mengenai Electronic Commerce*, PT Elex Media Komputindo, Jakarta 2001, hal 9

⁷ Winanto, *Pengaruh Electronic Card Payment Terhadap Perubahan Hukum dan Sosial (Studi Ketidaksiapan UU ITE Menghadapi Perubahan Hukum dan Sosial Dalam Perspektif Sosiologi)*, 2019, tidak diterbitkan, hal. 3

*is a form of legal protection for the whole community in ensuring legal certainty, especially with regard to electronic based activities.*⁸ Dengan demikian, diperlukannya perlindungan hukum konsumen terhadap perdagangan elektronik agar mengurangi dampak negatif bagi pihak konsumen, produsen maupun penjual.

Di Indonesia sendiri sudah banyak aplikasi *marketplace* antara lain Shopee, Tokopedia, Lazada, Blibli.com, Bukalapak, JD.ID, Mapclub, ZALORA, POMELO dan lainnya. Disini penulis akan membahas Shopee dan Bukalapak, aplikasi tersebut memudahkan konsumen dalam membeli sesuatu tanpa harus keluar rumah. Shopee merupakan situs transaksi elektronik yang menghubungkan antara *seller* Shopee dengan pembeli dengan memanfaatkan media internet/dilakukan secara online.

Shopee adalah *subsidiary company* atau anak perusahaan dari Garena yang berpusat di Singapura. Akhir bulan Mei 2015, Shopee telah resmi masuk ke Indonesia dan mulai beroperasi di Indonesia pada akhir Juni 2015. Aplikasi Shopee resmi beroperasi di beberapa negara Asia Tenggara yaitu Indonesia, Thailand, Filipina, Vietnam, Malaysia dan Singapura.⁹

Platform Shopee berada pada peringkat kedua dengan *traffic share* sebesar 29,78%. Jumlah pengguna aplikasi Shopee sebanyak 120 juta. Adapun

⁸ Andi Aina Ilmih, dkk, *Legal Aspects of The Use of Digital Technology Through Sharia Online Transactions in Traditional Markets in Increasing Community Economy*, International Journal of Law Reconstruction Vol 3, Issue 11, September 2019, p. 119

⁹ <https://id.wikipedia.org/wiki/Shopee> diakses pada 29 Maret pukul 10.20

pengguna Shopee rata-rata menghabiskan 6 menit 12 detik. Aplikasi Shopee banyak diakses melalui *smartphone* sebanyak 72,4% dan *desktop* 21,3%.¹⁰

Bukalapak adalah salah satu perusahaan perdagangan elektronik buatan anak bangsa. Aplikasi Bukalapak dibentuk pada tahun 2010 oleh Nugroho Herucahyono, Muhammad Fajrin Rasyid dan Achmad Zaky, awalnya hanya melayani secara daring yang mempertemukan pelaku Usaha Kecil dan Menengah (UKM) guna berbisnis online. *Marketplace* Bukalapak memperluas usahanya hingga beraneka ragam bisnis lain, termasuk memajukan perdagangan warung tradisional melalui fitur Mitra Bukalapak.¹¹

Pada tahun 2017, aplikasi Bukalapak menjadi salah satu perusahaan rintisan buatan anak bangsa. Bukalapak berada di peringkat tiga dengan *traffic share* sebesar 8,23%. Pengunjung per bulan rata-rata 33,16 juta.¹²

Permasalahan yang kerap terjadi dalam jual beli pada *Marketplace* Shopee maupun Bukalapak yaitu konsumen yang dirugikan oleh penjual yang tidak bertanggungjawab dengan mengirimkan barang kepada konsumen dalam keadaan sudah rusak/terdapat cacat. Perlindungan Hukum Konsumen telah tercantum dan diatur pada Undang-Undang No. 8 Tahun 1999, UU tersebut merupakan pengganti dari Undang-Undang No. 3 Tahun 1989 tentang Telekomunikasi. Bahkan dalam Pasal 19 Undang-Undang No. 8 Tahun 1999

¹⁰ <https://www.cnbcindonesia.com/tech/20210225181934-37-226221/persaingan-panas-awal-2021-tokopedia-kalahkan-shopee> diakses pada 29 Maret 2021 pukul 08.17

¹¹ <https://id.wikipedia.org/wiki/Bukalapak> diakses pada 29 Maret 2021 pukul 09.12

¹² Ibid.,

tentang Perlindungan Konsumen berbunyi, “Pelaku usaha harus bertanggungjawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan/atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan”.¹³

Sebagai seorang penjual atau pelaku usaha dilarang memalsukan deskripsi mengenai barang yang akan dijual, sebagaimana tercantum dan diatur dalam Pasal 10 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang berbunyi, “Pelaku usaha dalam menawarkan barang dan/atau jasa yang ditujukan untuk diperdagangkan dilarang menawarkan, mempromosikan, mengiklankan atau membuat pernyataan yang tidak benar mengenai :¹⁴

- a. Harga atau tarif suatu barang dan/atau jasa;
- b. Kegunaan suatu barang dan/atau jasa;
- c. Kondisi, tanggungan, jaminan, hak atau ganti rugi atas suatu barang dan/atau jasa;
- d. Tawaran potongan harga atau hadiah menarik yang ditawarkan;
- e. Bahaya penggunaan barang dan/atau jasa”.

Walaupun ada undang-undang yang mengatur perlindungan konsumen namun, permasalahan tersebut masih sering terjadi dalam bertransaksi online.

¹³ Lia Nuraliah, *Pelaksanaan Jual Beli Online dalam Aplikasi Shopee Dihubungkan dengan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen*, Tesis, UIN Sunan Gunung Djati, Bandung, 2018, hal 7

¹⁴ Hildan Fatchurrahman Putra, *Perlindungan Hukum Terhadap Pembeli dalam Jual Beli Online atas Barang yang Berbeda dari Spesifikasi*, Skripsi, UNEJ, Jember, 2020, hal 4

Menurut perspektif Islam, hal mengenai jual beli barang terdapat rusak/cacat terdapat pula dalam hadist berikut :

Rasulullah Shallallahu alaihi wa sallam bersabda,

“Jika penjual dan pembeli jujur serta menjelaskan cacat barang niscaya akad jual-beli mereka diberkahi. Namun, jika keduanya berdusta serta menyembunyikan cacat barang niscaya dihapus keberkahan dari akad jual-beli mereka.”—HR Bukhari dan Muslim.¹⁵

Seorang pelanggan Shopee berinisial V, kaget menjumpai pesanan kartu grafis MSI GTX 1060 yang dibeli dari Shopee, ternyata tidak sesuai. Kotak yang dikirim oleh penjual di Shopee tidak berisi kartu grafis yang ia idamkan, melainkan selembar kertas dengan foto (meme) karakter kucing Tom di kartun Tom and Jerry. V menuturkan, kejadian berawal sejak Senin, (1/6/2020) lalu, ketika ia membeli sebuah VGA msi GTX 1060 6 GB pada sebuah akun penjual berinisial EAS.

Ia pun langsung menghubungi pelaku melalui fitur chatting pada Shopee untuk menanyakan kondisi VGA. "Yang meyakinkan itu foto dari produk, judul, spesifikasi dan deskripsi. Dia menjelaskan panjang lebar, dan tak lupa juga saya tanyakan kondisi VGA, BIOS, dan lainnya," ujar V dihubungi KompasTekno, Kamis (4/6/2020) lalu.

¹⁵ <https://pengusahamuslim.com/5931-menyembunyikan-cacat-barang-transaksi-tak-sah.html>
diakses pada 18 Maret 2021 pukul 04.30

Sebelum melakukan transaksi pembelian, V telah terlebih dahulu membaca dengan lengkap kolom deskripsi barang yang tersedia. V mengaku sempat menyadari hal yang janggal pada kolom deksripsi, di mana terdapat tulisan "Jika diorder, saya kirim foto terakhir. No complain. Membeli = setuju dan paham. Thanks".

Sedangkan foto terakhir yang dimaksud adalah foto Tom, karakter kucing dalam film kartun Tom and Jerry. Kendati demikian, V tidak mengindahkan tulisan tersebut. Ia merasa telah percaya sepenuhnya ketika berbelanja melalui Shopee.

"Kalau dibilang aware sebenarnya ada, tapi dari saya sendiri gak mungkin orang bercanda jualan di online Shopee. Terlebih ini sistemnya rekber (rekening bersama) ya, bukan direct transfer," tutur V. V pun langsung melanjutkan proses transaksi melalui aplikasi Shopee.

Satu hari setelah pemesanan, sang penjual rupanya tak kunjung mengirimkan VGA yang dipesan. V pun meminta pelaku untuk membatalkan transaksi. Kendati demikian, pelaku enggan untuk menyetujui V. Di hari yang sama, Selasa (2/6/2020), pelaku lalu menunjukkan resi pengiriman kepada korban.

Paket pun tiba di tangan V pada Rabu, (3/4/2020) kemarin. Saat menerima paket, korban merasa curiga, karena box yang disangka VGA pesanannya itu terasa ringan. Korban pun menjelaskan kecurigaannya lewat sebuah video pendek.

Video berdurasi 2 menit tersebut juga memperlihatkan proses unboxing yang dilakukan oleh V. Namun alih-alih berisi VGA, ketika dibuka, box tersebut berisi sebuah kertas dengan tulisan "Barang sudah saya kirim sesuai deskripsi ya gan :)". Tulisan tersebut turut disertakan dengan busa dan gambar meme Tom and Jerry.

Merasa kecewa, V lantas segera melaporkan kasus penipuan tersebut kepada *Customer Service* Shopee. Pihak Shopee pun kemudian langsung menindaklanjuti kasus tersebut. Selagi menunggu kabar dari pihak Shopee, V dibantu kedua orang temannya melakukan penyelidikan mandiri pada pelaku.

Ketiganya mencari nama pelaku melalui Facebook. Mereka pun mengumpulkan bukti dan mencocokkan foto beserta informasi yang ada. Benar saja, orang tersebut merupakan orang yang sama dengan pelaku penipuan yang mengerjai V.

Salah seorang teman korban berinisial A, kemudian menghubungi pelaku melalui pesan singkat Facebook. Ia menganjurkan pelaku untuk minta maaf secara langsung kepada korban. Pelaku pun menolak saran tersebut.

"Awalnya si pelaku ini menganggap enteng permasalahannya. Dengan santainya dia ngomong, 'santai aja bro duitnya nanti juga balik'," jelas V. Setelah dibagikan oleh komunitas Facebook serta ketiga temannya, postingan penipuan yang diunggah oleh V pun mendadak viral.

Mengetahui hal tersebut, pelaku berjanji akan minta maaf kepada korban. "Dia bilang akan meminta maaf nanti malam berupa foto," kata V. Tanggapan

Shopee saat ini kasus penipuan yang dialami oleh V telah ditangani oleh pihak Shopee.

Hal tersebut juga dibenarkan oleh Aditya Maulana Noverdi, *Public Relations Lead* Shopee. "Kami telah menindaklanjuti kasus ini dan telah memberikan sanksi tegas kepada seller terkait dengan menutup toko dan menurunkan produk tersebut. Kami juga telah melakukan pengembalian dana kepada pembeli," jelas Aditya. Kini V telah mendapat ganti rugi berupa pengembalian dana miliknya.¹⁶

PT Bukalapak digugat ke Pengadilan Negeri Jakarta Selatan. Berdasarkan Sistem Informasi Penelusuran Perkara PN Jakarta Selatan gugatan bernomor 294/Pdt.G/2021/PN JKT.SEL itu diajukan oleh PT Harmas Jalesveva.

Kuasa hukum pemohon bernama Muhammad Syukur Mandar. Selain terhadap Bukalapak, gugatan juga diajukan terhadap PT Leads Property Services Indonesia.

Dalam permohonannya, penggugat meminta kepada pengadilan untuk menyatakan Bukalapak.com dan *Leads Property Services* Indonesia telah melakukan perbuatan melawan hukum.

Atas dasar itulah, penggugat meminta pengadilan menghukum Bukalapak.com untuk membayar kerugian materil sebesar

¹⁶ <https://tekno.kompas.com/read/2020/06/05/12060027/kronologi-pelanggan-beli-vga-di-shopee-dikirim-foto-tom-and-jerry?page=all> diakses pada 31 Maret 2021 pukul 13.06

Rp90,32 miliar pada mereka. Sementara, untuk *Leads Services* Indonesia, penggugat meminta pengadilan menjatuhkan sanksi membayar kerugian materiil sebesar Rp3,12 miliar pada mereka.

Selain tuntutan itu, penggugat juga meminta kepada pengadilan untuk menghukum Bukalapak.com dan *Leads Services* Indonesia membayar kerugian immateriil dan kerugian lainnya sebesar Rp77,5 miliar terhadap mereka secara tanggung renteng.

Bukan cuma itu, penggugat juga meminta agar PN Jakarta Selatan menyita saham Bukalapak.com sebesar 75 persen dari total nilai saham secara akumulatif sebagai jaminan atas putusan perkara ini.

Lalu, penggugat meminta agar Pengadilan Negeri Jakarta Selatan menyatakan secara sah dan mengikat bahwa Bukalapak.com tidak mampu melunasi utang atas hak-hak penggugat sebesar Rp165,82 miliar apabila Bukalapak.com tak melaksanakan putusan dalam perkara ini.

Penggugat juga meminta Pengadilan Negeri Jakarta Selatan untuk menyatakan secara sah dan mengikat *Leads Services* Indonesia tidak mampu melunasi utang atas hak-hak penggugat sebesar Rp3,12 miliar jika perusahaan itu tak melaksanakan putusan perkara ini.

CNNIndonesia.com berupaya menghubungi *Senior Corporate Communications Manager* Bukalapak Gicha Graciella dan juga *Lead Services* Indonesia melalui nomor telpon perusahaan yang terdapat dalam *website* perusahaan mereka.

Namun, Gicha mengatakan pihaknya tak bisa berkomentar terkait gugatan tersebut. "Kami tidak dapat berkomentar mengenai hal ini," ucapnya.

Sementara seorang perempuan yang menerima panggilan CNNIndonesia.com dari nomor kantor yang tertera dalam *website Leads Service* mengatakan belum menerima informasi soal gugatan itu. "Kami tidak tahu, tidak dapat suratnya," katanya tanpa mau menyebut namanya.¹⁷

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, maka penulis akan meneliti dan menganalisa lebih lengkap terkait permasalahan yang ada pada proses penggunaan transaksi *e-commerce* maka dari itu penulis mengambil judul **“PERLINDUNGAN KONSUMEN TERHADAP KERUSAKAN/CACAT BARANG YANG DIBELI (STUDI KASUS PADA MARKETPLACE SHOPEE DAN BUKALAPAK)”**

B. Perumusan Masalah

1. Apakah konsumen dalam bertransaksi elektronik melalui *marketplace* Shopee dan Bukalapak sudah mendapatkan haknya sebagai konsumen sesuai dengan Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen?

¹⁷ <https://www.cnnindonesia.com/ekonomi/20210325143457-92-622040/bukalapak-digugat-rp90-m-ke-pengadilan-negeri-jakarta-selatan> diakses pada 31 Maret 2021 pukul 13.10

2. Bagaimana bentuk penyelesaian sengketa antara *marketplace* Shopee dan Bukalapak terhadap konsumen apabila terdapat kerusakan/cacat barang yang dibeli?
3. Bagaimana pertanggung jawaban *marketplace* Shopee dan Bukalapak terhadap kerugian yang di alami konsumen apabila terdapat kerusakan/cacat barang yang dibeli?

C. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini yaitu :

- A. Untuk mengetahui bahwa konsumen dalam bertransaksi *e-commerce* melalui *marketplace* Shopee dan Bukalapak sudah mendapatkan haknya sebagai konsumen sesuai dengan Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.
- B. Untuk mengetahui bentuk penyelesaian sengketa *marketplace* Shopee dan Bukalapak terhadap konsumen apabila terdapat kerusakan/cacat barang.
- C. Untuk mengetahui pertanggung jawaban *marketplace* Shopee dan Bukalapak terhadap kerugian yang di alami konsumen apabila terdapat kerusakan/cacat barang.

D. Manfaat Penelitian

Penulis berharap dari penelitian ini dapat memberi kegunaan secara teoritis maupun praktis, adapun manfaat/kontribusi yaitu :

1) Manfaat Teoritis

- a. Penelitian ini dapat bermanfaat dalam perkembangan dan kemajuan pendidikan ilmu hukum, khususnya dalam bidang Hukum Perdata mengenai perlindungan konsumen terhadap kerusakan/cacat barang yang dibeli.
- b. Diharapkan dapat menambah ilmu pengetahuan baru mengenai perlindungan konsumen terhadap kerusakan/cacat barang yang dibeli.
- c. Diharapkan dapat dijadikan referensi bagi penelitian selanjutnya mengenai Perlindungan Konsumen.

2) Manfaat Praktis

a. Bagi Masyarakat

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan hukum kepada masyarakat mengenai Perlindungan Konsumen agar memahami hak-haknya sebagai konsumen/pembeli serta berhati-hati dalam bertransaksi jual beli *online* melalui *marketplace*.

b. Bagi Mahasiswa

Penelitian ini diharapkan dapat dijadikan acuan bagi mahasiswa/peneliti selanjutnya sehingga mengetahui lebih banyak

mengenai perlindungan konsumen serta praktek ilmu hukum secara faktual.

E. Terminologi

1. Perlindungan Hukum

Perlindungan hukum merupakan hak yang dapat diperoleh oleh semua warga negara secara setara, apabila warga negara memenuhi syarat-syarat tertentu maka hak tersebut diberikan oleh pemerintah.

2. Konsumen

Berdasarkan Pasal 1 angka (2) Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang berbunyi, konsumen adalah setiap orang yang menggunakan/memakai barang dan/atau jasa yang tersedia di masyarakat, baik untuk kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain dan tidak untuk diperdagangkan.

3. Shopee

Shopee ialah *marketplace* jual beli yang menghubungkan penjual atau *seller Shopee* dan pembeli atau *customer* dengan menggunakan media internet/dilakukan secara online.

4. Bukalapak

Bukalapak ialah *marketplace* jual beli yang menghubungkan penjual dan pembeli. Berawal dari toko dengan pelayanan secara daring yang

mempertemukan pelaku Usaha Kecil dan Menengah (UKM) guna berbisnis online.

5. Barang

Berdasarkan Pasal 499 KUHPdata, barang (*zaak*) adalah tiap barang dan hak yang dapat dikuasai oleh hak milik.

6. Rusak/Cacat

Barang rusak adalah barang yang tidak memenuhi standar produksi dan diproses lebih lanjut untuk memperbaiki barang tersebut. Barang rusak biasanya dijual dengan harga murah atau dibuang karena tidak memiliki nilai jual.¹⁸

F. Metode Penelitian

Metode penelitian ialah tahapan untuk mendapatkan data yang dilakukan secara sistematis berdasarkan fakta. Penelitian ini menggunakan metode sebagai berikut :

1. Metode Pendekatan

Metode pendekatan penelitian yang digunakan penulis ialah metode yuridis sosiologis. Menurut Soerjono Soekanto, metode yuridis sosiologis merupakan pendekatan penelitian yang dilakukan dengan cara mengidentifikasi dan mengkonsepsikan hukum sebagai institusi sosial

¹⁸ Ahmad, Firdaus dan Wasilah. Akuntansi Biaya, Edisi 2, Salemba Empat, Jakarta, 2009, hal 66-68

yang riil dan fungsional dalam kehidupan nyata.¹⁹ Metode sosiologi hukum adalah metode yang mempelajari segala aspek hukum dalam interaksi sosial, yang bertujuan untuk mendukung identifikasi dan klarifikasi penemuan bahan-bahan non-hukum yang digunakan untuk kepentingan penelitian dan penulisan hukum.²⁰

2. Spesifikasi Data

Spesifikasi pada penelitian penulisan hukum ini bersifat deskriptif analitis. Soerjono Soekanto dan Sri Mamudji mengemukakan bahwa deskriptif analitis ialah penelitian yang berkaitan dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku, kemudian melakukan penelitian tentang konsep hukum, situasi atau obyek tertentu secara benar dan akurat.²¹ Metode deskriptif analitis bertujuan untuk memberikan penjelasan secara berurutan, otentik, dan tepat pada suatu peristiwa hukum di lingkungan masyarakat.

3. Jenis dan Sumber Data

a. Data Primer

Data primer merupakan data yang diperoleh secara langsung dari objeknya.²² Pada penelitian ini penulis tidak melakukan wawancara, tetapi dengan cara menyebarkan kuesioner melalui Google Form.

¹⁹ Soerjono Soekanto, *Pengantar Penelitian Hukum*, UI Press, Jakarta, 1986, hal 51

²⁰ Zainudin Ali, *Metode Penelitian Hukum*, Sinar Grafika, Jakarta, 2014, hal 105

²¹ Soerjono Soekanto dan Sri Mamudji, *Penelitian Hukum Normatif, Suatu Tujuan Singkat*, Raja Garindo Persada, Jakarta, 2007, hal 11

²² J. Supranto, *Metode Penelitian Hukum dan Statistik*, PT Rineka Cipta, Jakarta, 2003, hal 2

Penulis menyiapkan daftar pertanyaan kuesioner yang telah disiapkan jawabannya, sehingga responden hanya memilih jawaban yang sesuai apa adanya. Tujuan kuesioner guna mendapatkan respon atau jawaban dari orang-orang sesuai kriteria pada kuesioner. Dalam penelitian ini pengambilan data dilaksanakan dengan cara yaitu :

1. Metode Angket (Kuesioner)

Kuesioner merupakan metode pengambilan data yang dilaksanakan dengan cara membagikan beberapa pertanyaan kepada responden untuk menjawabnya yang dikirim melalui internet. Jenis angket dibagi menjadi 2 (dua) yaitu tertutup dan terbuka. Kuesioner yang penulis gunakan pada penelitian ini yaitu kuesioner tertutup (kuesioner yang sudah disediakan jawabannya).²³

2. Dokumentasi

Dokumentasi ialah mengumpulkan data dengan teknik mencatat data penelitian yang terdapat pada buku-buku catatan, arsip dan lainnya. Dalam penelitian ini, ada banyak data yang terkumpul baik dalam bentuk arsip ataupun dokumen.

b. Data Sekunder

Data sekunder merupakan data yang didapatkan dari studi kepustakaan. Pengumpulan data didapatkan dengan studi

²³ Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis*, ALFABETA, Bandung, 2008, hal. 142.

kepastakaan atau *Library Research* dengan meninjau peraturan perundang-undangan yang berlaku dan buku-buku terkait penelitian.

Data sekunder dibagi menjadi 3 (tiga) kategori antara lain :

1. Bahan Hukum Primer

Bahan hukum primer adalah bahan hukum yang berasal dari literatur hukum negara yang bersifat mengikat. Sebagai berikut :

- Undang-Undang Dasar 1945
- Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

2. Bahan Hukum Sekunder

Bahan hukum sekunder ialah bahan hukum terkait pada penelitian, pengumpulan data berdasarkan pada buku-buku ilmu hukum termasuk jurnal hukum, skripsi, tesis, disertasi hukum, maupun literatur terkait dengan penelitian ini.

3. Bahan Hukum Tersier

Bahan hukum tersier pada penelitian ini, penulis menggunakan sebagai referensi atau mengutip dari *website*, *electronic book* (*e-book*), serta jurnal hukum online.

4. Metode Pengumpulan Data

1) Angket (kuesioner) ialah teknik pengambilan data dengan teknik memberikan beberapa pertanyaan kepada responden untuk menjawab yang dikirim melalui internet yang dijadikan sampel dalam suatu penelitian. Penelitian ini menggunakan google form. Google form ialah salah satu fasilitas dari Google guna memudahkan dalam membuat *survey*/wawancara, dengan menggunakan fitur formulir online.

Berdasarkan pada bentuk pertanyaan yang diberikan kepada responden, bentuk kuesioner dibagi menjadi 2 (dua) jenis antara lain:

- Kuesioner Terbuka, ialah responden diberikan kebebasan dalam menjawab kuesioner yang berupa uraian singkat.
- Kuesioner Tertutup, ialah responden hanya memilih pada jawaban yang sudah disediakan sesuai dengan kondisi responden.

2) Penelitian Kepustakaan/*Library Research*

Penelitian kepustakaan atau *library research* bertujuan guna mengambil dan mendapatkan informasi atau data terkait dengan permasalahan dengan cara membaca dan menganalisa yang terkait pada penelitian.

3) Studi Dokumen

Studi dokumen ialah metode pengumpulan data kualitatif dengan cara melihat dan menganalisa dokumen-dokumen yang telah dibuat oleh orang lain terkait judul penelitian.

5. Lokasi Penelitian

Sehubungan dengan adanya pandemi COVID-19 di Indonesia, maka guna mencegah serta meminimalkan penyebaran virus COVID-19, proses penelitian ini dilakukan dengan mengumpulkan data angket (kuesioner) secara online menggunakan fitur Google Form. Walaupun tidak bertatap muka atau wawancara langsung dengan responden, tetapi fitur Google Form ini dapat dipertanggungjawabkan keakuratan data baik data hasil angket maupun data para responden.

F. Analisis Data

Penulis menggunakan metode analisis dengan cara kualitatif, yaitu suatu tata cara penelitian yang menghasilkan deskriptif analisis. Metode pengumpulan data adalah kualitatif berdasarkan metode angket (kuesioner). Metode kualitatif bertujuan guna menguraikan suatu fenomena dengan berdasarkan pada pengumpulan data yang sebanyak-banyaknya guna menunjukkan pentingnya suatu data yang dikaji. Dari hasil penelitian terhadap data yang diperoleh, maka

dilakukan proses pengolahan data yaitu edit (memeriksa dan meneliti Kembali data yang diperoleh dari hasil kuesioner), koding (klarifikasi data dari jawaban responden).

G. Sistematika Penulisan

BAB I : PENDAHULUAN

Bab I memuat uraian mengenai Latar Belakang Masalah, Rumusan Masalah, Tujuan Penelitian, Manfaat Penelitian, Terminologi, Metode Penelitian, Metode Pengumpulan Data, Lokasi Penelitian, Analisis Data dan Sistematika Penulisan Hukum.

BAB II : TINJAUAN PUSTAKA

Bab II akan membahas mengenai Tinjauan Umum Perjanjian, Tinjauan Umum Perlindungan Konsumen, dan Tinjauan Umum *E-Commerce*.

BAB III : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab III berisi tentang pokok permasalahan yang akan dibahas berdasarkan rumusan masalah penelitian yaitu mengenai :

1. Apakah konsumen dalam bertransaksi *e-commerce* melalui *marketplace* Shopee dan Bukalapak sudah mendapatkan haknya sebagai konsumen sesuai

dengan Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang
Perlindungan Konsumen?

2. Bagaimana bentuk penyelesaian sengketa antara
marketplace Shopee dan Bukalapak terhadap
konsumen apabila terdapat kerusakan/cacat barang
yang dibeli?

3. Bagaimana pertanggung jawaban *marketplace*
Shopee dan Bukalapak terhadap kerugian yang di
alami konsumen apabila terdapat kerusakan/cacat
barang yang dibeli?

BAB IV : PENUTUP

Bab IV merupakan bagian akhir dari penulisan hukum yang
berisi kesimpulan dan saran hasil penelitian.

