

BAB I

PENDAHULUAN

I.1. Latar Belakang

Dewasa ini aktivitas di dunia bisnis berkembang sangat pesat dan terus merambah ke berbagai bidang, seperti barang dan jasa. Bisnis merupakan penopang dalam upaya mendukung perkembangan pembangunan dan ekonomi. Dalam melakukan bisnis tidak mungkin pelaku bisnis terlepas dari hukum karena hukum sangat berperan dalam dunia bisnis. Hukum di dunia bisnis mengatur agar berjalan dengan baik, lancar, tertib dan aman sehingga terlepas dari pihak-pihak yang dapat dirugikan. Salah satu lingkup yang ada di dalam hukum bisnis adalah hukum perlindungan konsumen.

Hukum perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen. Hukum perlindungan konsumen merupakan bagian tak terpisahkan dari kegiatan bisnis¹. Sedangkan yang dimaksud dengan konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain dan untuk tidak diperdagangkan². Dalam kegiatan bisnis terdapat keseimbangan perlindungan hukum antara konsumen dengan produsen. Tidak adanya perlindungan yang seimbang menyebabkan konsumen berada pada posisi yang lemah. Lebih-lebih jika produk yang dihasilkan produsen tidak sesuai dengan yang diinginkan oleh konsumen, tentu merugikan konsumen.

Hukum Perlindungan Konsumen merupakan masalah yang menarik dan menjadi perhatian Pemerintah Indonesia. Hal ini dapat dilihat dari peraturan perundang-undangan yang mengatur hal ini, yaitu Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Perlindungan Konsumen merupakan hal yang sangat perlu untuk terus dilakukan karena berkaitan dengan

¹ Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Pasal 1 Angka 1

² *Ibid*, Pasal 1 Angka 2

upaya mensejahterakan masyarakat dalam kaitan dengan semakin berkembangnya transaksi perdagangan pada zaman modern saat ini. Perhatian mengenai perlindungan konsumen ini bukan hanya di Indonesia tetapi juga telah menjadi perhatian dunia.³

Namun demikian, upaya untuk memberi perlindungan hukum terhadap konsumen tidak berarti telah ada anggapan dasar bahwa semua pihak yang bergerak di bidang usaha dan perdagangan selalu terlibat dalam manipulasi yang merugikan para konsumen dan tidak pula dimaksukkan untuk menjadikan masyarakat tidak konsumeristis. Akan tetapi, perlindungan terhadap konsumen didasarkan pada adanya sejumlah hak (hukum) konsumen yang perlu dilindungi dari tindakan-tindakan yang mungkin merugikan yang dilakukan pihak lain. Hak-hak ini merupakan hak-hak yang sifatnya mendasar dan universal sehingga perlu mendapat jaminan dari negara atas pemenuhannya.⁴

Pengaturan perilaku pelaku usaha dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK) tidak hanya melindungi kepentingan konsumen semata, dan mengekang pelaku usaha, namun justru sebaliknya akan dapat mendorong lahirnya pelaku usaha yang tangguh dan handal sehingga mampu bersaing di pasar global, dan pada gilirannya konsumen terlindungi, hal ini sesuai dengan nilai-nilai yang terkandung dalam Pancasila yakni membina pelaku usaha untuk meningkatkan tanggung jawab serta kualitas produknya demi keamanan konsumen dan pada akhirnya baik pelaku usaha maupun konsumen masing-masing saling membutuhkan.⁵

Perlindungan konsumen merupakan konsekuensi dan bagian dari kemajuan teknologi dan industri. Kemajuan teknologi dan industri tersebut ternyata telah memperkuat perbedaan antara pola hidup masyarakat tradisional dalam memproduksi barang-barang kebutuhan konsumen secara sederhana, dan hubungan antara konsumen dan masyarakat tradisional relatif masih sederhana, di

³ M. Sadar, *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*, Cetakan I, Akademia, Jakarta, 2012, h. 1.

⁴ Janus Sidabolak, *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*, Cetakan III, PT Citra Aditya Bakti, Bandung, 2014, h. 24.

⁵ Firman Tumantara Endipradja, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Cetakan I, Setara Press, Malang, 2016, h. 78.

mana konsumen dan produsen dapat bertatap muka secara langsung. adapun masyarakat modern memproduksi barang-barang kebutuhan konsumen secara massal, sehingga menciptakan konsumen secara massal pula (*mass consumer consumption*). Akhirnya hubungan antara konsumen dan produsen menjadi rumit, di mana konsumen tidak mengenal siapa produsennya, demikian pula sebaliknya, bahkan produser tersebut berada di negara lain.⁶

Di era digital ini, sekarang semua bisa dipermudah. Apapun dapat diakses dengan menggunakan internet. Dimulai dari belanja online, pesan makanan online, serta transportasi berbasis online. Dengan pesatnya perkembangan internet pada saat ini, maka terbangun sudah sistem perdagangan dunia maya atau yg biasa disebut dengan *E-Commerce*. *E-Commerce* atau *Electronic Commerce* pada dasarnya merupakan suatu kontrak transaksi dengan penjual dan pembeli dengan menggunakan media internet⁷. Jadi proses pemesanan barang, pembayaran transaksi hingga pengiriman barang dikomunikasikan melalui internet. *E-Commerce* atau *Electronic Commerce* adalah transaksi komersial antara penjual dan pembeli atau pihak-pihak lainnya dalam hubungan kontrak yang menggunakan media elektronik atau digital yang dalam prosesnya tidak diperlukan temu muka dan transaksi dilakukan secara lintas batas.

Saat ini di Indonesia, sedang marak toko *online* yang berbentuk pasar *online* (*E-commerce*). *E-commerce* ini merupakan tempat berkumpulnya penjual dan pembeli dalam sebuah situs *website*⁸. Di website ini, kita akan menemukan produk dari penjual yang berbeda. Setiap produk yang dijual di website tersebut telah diberikan spesifikasi dan penjelasan kondisi produknya, sehingga pembeli dapat langsung mengklik tombol “beli” kemudian melakukan transfer sejumlah harga yang telah ditetapkan.

Menurut Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang Perubahan Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik, Pasal 1 Ketentuan Umum, angka 2 dinyatakan bahwa “Transaksi

⁶ Zulham, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Cetakan I, Kencana, Jakarta, 2013, h. 2.

⁷ Rieyeke Ustadianto, *Framework E-Commerce*, Cetakan II, Andi, Yogyakarta, 2002, h. 1.

⁸ Cita Yustisia Serfiyani, R. Serfianto D. Purnomo, Iswi Hariyani, *Buku Pintar Bisnis Online dan Transaksi Elektronik*, Cetakan I, Gramedia Pustaka Utama, Jakarta, h. 15.

Elektronik adalah perbuatan hukum yang dilakukan dengan menggunakan Komputer, jaringan Komputer, dan/ atau *media* elektronik lainnya”.

Pasal 1 Ketentuan Umum, angka 17 Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang Perubahan Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik, dinyatakan bahwa “*kontrak elektronik* adalah perjanjian para pihak yang dibuat melalui sistem elektronik”.

Pasal 9 Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang Perubahan Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik, “Pelaku usaha yang menawarkan produk melalui Sistem Elektronik harus menyediakan informasi yang lengkap dan benar berkaitan dengan syarat kontrak, produsen, dan produk yang ditawarkan”.

Agar kontrak elektronik tersebut dapat dikatakan sah menurut ketentuan umum mengenai perjanjian yang diatur dalam KUHPerdata, suatu perjanjian tidak diharuskan untuk dibuat secara tertulis, kecuali untuk perjanjian-perjanjian tertentu yang secara khusus disyaratkan adanya formalitas atau perbuatan (fisik) tertentu.

Dengan hukum perdata dimaksudkan hukum perdata dalam arti luas, termasuk hukum perdata, hukum dagang serta kaidah-kaidah keperdataan yang termuat berbagai peraturan perundang-undangan lainnya. Kesemuanya itu baik hukum perdata tertulis maupun hukum perdata tidak tertulis (hukum adat).⁹

Dengan adanya perlindungan konsumen, memuat berbagai peraturan bukan hanya berasal dari Undang-Undang Perlindungan Konsumen saja, tetapi dari Kitab Undang-Undang Hukum Perdata juga. KUHPer memuat berbagai kaidah hukum berkaitan dengan hubungan-hubungan hukum dan masalah-masalah antara pelaku usaha penyedia barang dan/ atau jasa dan konsumen pengguna barang-barang atau jasa tersebut.

⁹ Az. Nasution, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Cetakan I, Diadit Media, Jakarta, 2011, h. 51.

Dalam ketentuan Pasal 1320 KUHPerdara dikatakan bahwa perjanjian sah jika :¹⁰

1. Sepakat mereka yang mengikatkan dirinya;
2. Kecakapan untuk membuat suatu perikatan;
3. Suatu hal tertentu;
4. Suatu sebab yang halal.

Kontrak elektronik, meskipun berbeda bentuk fisik kontrak konvensional, namun keduanya tunduk pada aturan hukum kontrak/hukum perjanjian/hukum perikatan. Kedua jenis kontrak tersebut juga harus memenuhi “syarat-syarat sah perjanjian” dan “azas-azas perjanjian”. Disamping itu, meskipun kontrak elektronik kebanyakan berbentuk kontrak standar (kontrak baku) yang sudah ditentukan oleh pihak penjual, kontrak standar tersebut tidak melanggar KUHPerdara, Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik, dan Undang-Undang Perlindungan Konsumen.

Salah satu jenis *E-commerce* yang cukup terkenal di Indonesia ini adalah, *Lazada.co.id* *Lazada* adalah situs belanja online yang menawarkan berbagai macam jenis produk, mulai dari elektronik, buku, mainan anak dan perlengkapan bayi, alat kesehatan dan produk kecantikan, peralatan rumah tangga dan peralatan *travelling* dan olahraga. Banyak konsumen di Indonesia yang saat ini menggemari belanja di *Lazada* karena *Lazada* sendiri memberikan kemudahan bagi konsumennya. Dari layanan yang menguntungkan pihak konsumen seperti *free shipping* untuk biaya pengiriman yang telah dipesan, serta *COD (Cash on Delivery)* ke lebih 100 kota di Indonesia. Garansi uang kembali atau potongan harga terhadap barang juga menjadi bagian dari promosi yang dilakukan oleh pihak *Lazada*.

Berdasarkan studi terbaru Peta *E-Commerce iPrice* pada kuartal 2018, *Lazada* masih mampu mempertahankan diposisi puncak sebagai *E-Commerce* dengan pengunjung terbanyak, yakni mencapai 117,57 juta pengunjung. Sementara Tokopedia berada di urutan kedua dengan 117,3 juta pengunjung

¹⁰ Indonesia, Kitab Undang-Undang Hukum Perdata, Pasal 1320

dalam tiga bulan pertama tahun ini. Kemudian diikuti Bukalapak dengan 53,59 juta pengunjung¹¹.

Indonesia merupakan pangsa pasar yang menggiurkan bagi para *e-commerce*, di mana populasi muda yang sangat besar, penetrasi *mobile* yang terus meningkat serta ditopang pertumbuhan ekonomi domestik sekitar 5%.¹² Akan tetapi, dengan hadirnya *E-commerce* ini tidak menutup kemungkinan adanya kelemahan yang dapat mengakibatkan kerugian yang ditanggung oleh konsumen. Aktifitas yang dilakukan melalui internet dan kegiatan jual beli yang dilakukan tanpa tatap muka antara konsumen dan pelaku usaha tidak menutup kemungkinan adanya kecurangan antara pelaku usaha dan konsumen. Seperti adanya tentang syarat dan ketentuan yang berlaku antara konsumen dan pelaku usaha.

Kecurangan yang dilakukan oleh pelaku usaha juga sering terjadi pada saat transaksi online sudah dilakukan. Bentuk kecurangan yang terjadi antara lain, yakni konsumen telah membayarkan sejumlah uang untuk pembelian suatu barang pelaku usaha tidak mengirimkan barangnya ke konsumen, terkadang pula barang yang dikirimkan tidak sesuai dengan pesanan konsumen, pada saat konsumen telah mengirimkan sejumlah uang untuk pembelian barang ternyata dari pihak pelaku usaha merubah keterangan harga yang akhirnya dibatalkannya transaksi dari konsumen tanpa mengkonfirmasi ke konsumen terlebih dahulu.

Salah satu bentuk pelanggaran yang terjadi di *Lazada*, yang dikutip dari *viva.co.id* adalah Achmad Supardi yang merupakan korban yang dirugikan oleh *Lazada*. Achmad Supardi membuat pengakuan bahwa *Lazada* sudah membatalkan sepihak transaksi yang sudah dibayar lunas konsumen dan mengembalikan dana konsumen tersebut dalam bentuk voucher belanja yang hanya bisa dibelanjakan di *Lazada*. Achmad membeli 1 unit sepeda motor Honda Vario dan 3 unit sepeda motor Honda Revo pada 12 Desember 2015 di *Lazada*, 3 unit Honda Revo dibeli dengan harga masing-masing Rp 500.000,00 dengan total Rp 1.500.000,00, sementara Honda Vario dibeli dengan harga Rp 2.700.000,00 untuk pembelian

¹¹<https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2018/04/18/lazada-e-commerce-paling-banyak-pengunjung-tw-i-2018> diakses 26 September 2018 pukul 19.11 wib

¹²*Ibid.*

cash on the road bukan kredit, dan angka tersebut bukan angka uang muka, dan Achmad mengira harga murah dari promosi gila-gilaan Hari Belanja Online Nasional (Harbolnas), dan ia sudah melakukan pembayaran transfer melalui ATM BCA, transaksi sah dan sudah dikonfirmasi oleh *Lazada*.

Pada 14 Desember 2015, Achmad kembali membuka situs *Lazada* dengan tampilan sama, namun sudah ada bagian tambahan bahwa harga motor sudah merupakan harga kredit. Di tanggal yang sama, ia ditelepon oleh pihak Honda Angsana yang merupakan tenant sepeda motor *Lazada*, staf Angsana menanyakan apakah sepeda motor dibeli secara kredit, Achmad menjelaskan sepeda motor dibeli secara *cash on the road*, pihak Angsana menelepon hingga dua kali.

Dua hari kemudian, Achmad mengecek status transaksi di *Lazada* dan ia terkejut karena transaksi yang dikonfirmasi dan tinggal menunggu pengiriman ternyata berubah menjadi ditolak dan ditutup oleh *Lazada*. Secara sepihak *Lazada* memproses *refund* dengan memberikan voucher belanja sesuai jumlah uang yang dibelanjakan untuk membeli 4 unit sepeda motor dan mengganti dana dengan 2 voucher sebesar Rp 4.200.000,00.

Achmad mengaku merasa kecewa, karena voucher tidak bisa diuangkan, sebagai konsumen ia meminta *Lazada* meminta maaf, dan sebagai perusahaan besar tidak selayaknya memperlakukan konsumen dengan tidak terhormat.¹³ Bagaimana bisa *Lazada* sebagai pihak yang bersalah, membatalkan secara sepihak transaksi yang sudah dibayar lunas, memproses *refund* dan memberikan *refund* dalam bentuk voucher yang hanya bisa dibelanjakan di *Lazada*? Logika apa yang dipakai oleh *Lazada*?

Berdasarkan latar belakang diatas, maka penulis merumuskan dalam judul **“PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN DALAM PEMBATALAN SEPIHAK TRANSAKSI JUAL BELI SECARA ONLINE MELALUI SITUS LAZADA”**

¹³<https://www.viva.co.id/arsip/714827-transaksi-lunas-dibatalkan-sepihak-oleh-lazada>, diakses tanggal 07 November 2018 pukul 15.04 wib

I.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang penulis uraikan maka dapat ditarik beberapa rumusan masalah sebagai berikut :

1. Bagaimana Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen dalam Pembatalan Sepihak Transaksi Jual Beli secara *Online* melalui Situs *Lazada* ?
2. Bagaimana Tanggung Jawab *Lazada* terhadap Pengembalian Uang Transaksi dalam Bentuk *Voucher* ?

I.3. Ruang Lingkup

Penulisan proposal ini akan dibatasi ruang lingkungnya agar didalam menguraikan permasalahan yang penulis akan bahas tidak terlalu luas sehingga pembahasannya akan menjadi terarah, penelitian ini akan difokuskan pada Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen dalam Pembatalan Sepihak Transaksi Jual Beli Secara *Online* Melalui Situs *Lazada*.

I.4. Tujuan dan Manfaat Penulisan

Adapun tujuan dan manfaat dalam penulisan ini yaitu :

a. Tujuan Penulisan

Berdasarkan permasalahan tersebut diatas, maka tujuan yang hendak dicapai dalam penulisan skripsi ini adalah :

1. Untuk mengetahui Perlindungan Hukum terhadap Konsumen dalam Pembatalan sepihak transaksi jual beli secara *online* melalui situs *Lazada*.
2. Untuk mengetahui Tanggung Jawab *Lazada* terhadap Pengembalian uang transaksi dalam bentuk *voucher* belanja.

A. Manfaat Penulisan

Melalui penelitian ini diharapkan dapat memberi manfaat baik secara teoritis maupun secara praktis dalam pengembangan ilmu hukum pada umumnya.

- 1) Secara Teoritis, pembahasan terhadap masalah-masalah yang telah dirumuskan diharapkan dapat dijadikan sebagai sumbangan di bidang perlindungan konsumen, khususnya berkaitan dengan ganti kerugian menggunakan *voucher*. Selain itu, hasil pemikiran dari penulisan ini juga dapat menambah manfaat kepustakaan di bidang konsumen pada umumnya.
- 2) Secara Praktis, pembahasan terhadap permasalahan ini diharapkan dapat menjadi bahan masukan bagi toko *online* dan khususnya konsumen sebagai bahan pertimbangan di dalam menentukan kebijakan dan langkah-langkah untuk memberikan perlindungan hukum yang baik terhadap konsumen yang berkaitan dengan *e-commerce*, *marketplace*, serta konsumen mengetahui mengenai berbagai permasalahan yang berkaitan dengan *e-commerce* dan memperoleh informasi.

I.5. Kerangka Teori dan Kerangka Konseptual

a. Kerangka Teori

Perkembangan ilmu hukum selalu didukung oleh adanya teori hukum sebagai landasannya, dan tugas dari teori hukum tersebut adalah untuk menjelaskan dan menjabarkan tentang nilai-nilai hukum sehingga mencapai dasar-dasar filsafatnya yang paling dalam. Oleh karena itu, penelitian ini tidak terlepas dari teori-teori ahli hukum yang dibahas dalam bahasa dan sistem pemikiran para ahli hukum sendiri.

1) Teori Perlindungan Hukum

Menurut Muchsin perlindungan hukum merupakan kegiatan untuk melindungi individu dengan menyasikan hubungan nilai-nilai atau

kaidah-kaidah yang menjelma dalam sikap dan tindakan dalam menciptakan adanya ketertiban dalam pergaulan hidup antar sesama manusia.¹⁴

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

a) Perlindungan Hukum *Preventif*

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

b) Perlindungan Hukum *Represif*

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

Pada dasarnya setiap manusia terlahir sebagai makhluk ciptaan Tuhan Yang Maha Esa (YME) yang secara kodrati mendapatkan hak dasar yaitu kebebasan, hak hidup, hak untuk dildindungi, dan hak lainnya. Hal ini senada dengan prinsip hukum alam pada abad ke-18 yaitu kebebasan individu dan keutamaan rasio.

Prinsip perlindungan hukum terhadap tindakan pemerintah bertumpu dan bersumber dari konsep tentang pengakuan dan perlindungan terhadap hak-hak asasi manusia karena menurut sejarah dan dari barat, lahirlah konsep-konsep tentang pengakuan dan perlindungan terhadap hak-hak asasi manusia diarahkan kepada pembatasan-pembatasan dan peletakan kewajiban masyarakat dan pemerintah.

Dalam merumuskan prinsip-prinsip perlindungan hukum di Indonesia, landasannya adalah Pancasila sebagai ideologi dan falsafah negara. Konsepsi perlindungan hukum bagi rakyat di Barat bersumber

¹⁴ Muchsin, "*Perlindungan dan Kepastian Hukum bagi Investor di Indonesia*", Magister Ilmu Hukum Program Pascasarjana Universitas Sebelas Maret, Surakarta, 2003, h.20.

pada konsep-konsep *Rechtstaat* dan “*Rule of Law*”. Dengan menggunakan konsepsi Barat sebagai kerangka berfikir dengan landasan pada Pancasila, prinsip perlindungan hukum di Indonesia adalah prinsip pengakuan dan perlindungan terhadap harkat dan martabat manusia yang bersumber pada Pancasila. Prinsip perlindungan hukum terhadap tindak pemerintah bertumpu dan bersumber pada Pancasila. Prinsip perlindungan hukum terhadap hak-hak asasi manusia karena menurut sejarahnya di Barat, lahirlah konsep tentang pengakuan dan perlindungan terhadap hak-hak asasi manusia diarahkan kepada pembatasan-pembatasan dan peletakan kewajiban masyarakat dan pemerintah.

2) Teori Tanggung Jawab

Menurut HS Salim dan Erliana Nurbani sependapat dengan Hans Kelsen mengemukakan sebuah teori yang disebut dengan teori tradisional, dalam teori ini tanggung jawab dibedakan menjadi dua macam yaitu : (a) tanggung jawab yang didasarkan kesalahan; dan (b) tanggung jawab mutlak.”¹⁵

1) Tanggung Jawab atas dasar Kesalahan (*fault liability*)

Menurut prinsip ini, setiap pengangkut yang melakukan kesalahan dalam penyelenggaraan pengangkutan harus bertanggung jawab membayar segala kerugian yang timbul akibat kecelakaan tersebut. Pihak yang menderita kerugian wajib membuktikan kesalahan pengangkut.

2) Tanggung Jawab Pengangkut Mutlak (*absolute liability*)

Prinsip ini menitikberatkan pada penyebab kesalahannya. Bahwa pengangkut harus bertanggung jawab atas kerugian yang timbul dalam pengangkutan yang diselenggarakan tanpa keharusan pembuktian ada tidaknya kesalahan pengangkut.

3) Tanggung Jawab Praduga Bersalah (*presumption of liability*)

Prinsip tanggung jawab ini menekankan bahwa pengangkut dianggap selalu bertanggung. Menurut prinsip ini pengangkut dianggap selalu

¹⁵H. Salim HS dan Erlin Septiana Nurbani, “*Penerapan Teori Hukum Pada Penelitian Disertasi dan Tesis*”, PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2014 , h. 211.

bertanggung jawab atas setiap kerugian yang timbul pada pengangkutan yang diselenggarakannya, tetapi jika pengangkut dapat membuktikan bahwa kerugian yang timbul diluar kesalahannya maka ia dibebaskan dari tanggung jawab membayar kerugian tersebut.

b. Kerangka Konseptual

Kerangka konseptual merupakan pedoman yang lebih konkrit dari teori, yang berisikan definisi-definisi operasional yang menjadi pegangan dalam proses penelitian yaitu pengumpulan, pengelolaan, analisis, dan konstruksi data dalam skripsi ini serta penjelasan tentang konsep yang digunakan. Adapun beberapa definisi dan konsep yang digunakan dalam penulisan skripsi ini adalah sebagai berikut :

- 1) Perlindungan Hukum
Adalah adanya upaya melindungi kepentingan seseorang dengan cara mengalokasikan suatu kekuasaan kepadanya untuk bertindak dalam kepentingannya tersebut. Selanjutnya dikemukakan pula bahwa salah satu sifat dan sekaligus merupakan tujuan dari hukum adalah memberikan perlindungan (pengayoman) kepada masyarakat.¹⁶
- 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.¹⁷
- 3) Pelaku Usaha
Adalah setiap orang perseorangan atau badan usaha, baik yang berbentuk badan hukum maupun bukan badan hukum yang didirikan dan berkedudukan atau melakukan kegiatan dalam wilayah hukum Negara Republik Indonesia,

¹⁶ Soetjipto Rahardjo, *Permasalahan Hukum di Indonesia*, Cetakan I, Alumni, Bandung, 1983, h. 121.

¹⁷ Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999, *Loc.Cit.*, Pasal 1 Angka 2

baik sendiri maupun bersama-sama melalui perjanjian menyelenggarakan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi.¹⁸

4) *E-Commerce*

Adalah penyebaran, pembelian, penjualan, pemasaram barang dan jasa melalui sistem elektronik seperti internet atau televisi, www, atau jaringan komputer lainnya.¹⁹

5) *Lazada*

Adalah situs belanja online yang menawarkan berbagai macam jenis produk, mulai dari elektronik, buku, mainan anak dan perlengkapan bayi, alat kesehatan dan produk kecantikan, peralatan rumah tangga, serta perlengkapan *travelling* dan olahraga.²⁰

6) *Online*

Adalah istilah saat kita sedangterhubung dengan internet atau dunia maya, baik itu terhubung dengan akun media sosial kita, email, dan berbagai jenis akun lainnya yang kita pakai atau gunakan lewat internet.²¹

7) *Perjanjian*

Adalah suatu peristiwa di mana seorang atau satu pihak berjanji kepada seorang atau pihak lain atau di mana dua orang atau dua pihak itu saling berjanji untuk melaksanakan suatu hal (Pasal 1313 Kitab Undang-undang Hukum Perdata Indonesia).²²

8) *Voucher Belanja*

Adalah jenis alat transaksi penukaran yang bernilai tertentu dalam jangka waktu tertentu.²³

9) *Sepeda Motor*

Adalah kendaraan beroda dua yang digerakkan oleh sebuah mesin.²⁴

¹⁸ Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999, *Loc.Cit.*, Pasal 1 Angka 3

¹⁹https://id.wikipedia.org/wiki/Perdagangan_elektronik diakses 26 September 2018 pukul 23.02 wib

²⁰https://id.wikipedia.org/wiki/Lazada_Indonesia, diakses 27 September 2018 pukul 07.03 wib

²¹<http://www.pengertianku.net/2015/01/pengertian-online-dan-offline-secara-lebih-jelas.html>, diakses 28 September 2018 pukul 07.40 wib

²²<https://id.wikipedia.org/wiki/Perjanjian>, diakses 27 September 2018 pukul 07.07 wib

²³<https://lenterakecil.com/apa-sih-voucher-belanja-itu/>, diakses 26 September 2018 pukul 22.52 wib

²⁴https://id.wikipedia.org/wiki/Sepeda_motor, diakses 28 September 2018 pukul 07.37 wib

I.6. Metode Penelitian

Di dalam mengungkapkan permasalahan dan pembahasan yang berkaitan dengan materi penulisan dan penelitian, diperlukan data atau informasi yang akurat. Maka dari itu digunakan sarana penelitian ilmiah yang berdasarkan pada metode penelitian. Penulis menggunakan metode penelitian sebagai berikut :

a. Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode penelitian yuridis normatif yang dilakukan dengan cara meneliti bahan pustaka atau bahan sekunder yang akan dikumpulkan serta dianalisa dan diteliti. Penelitian ini mengandung teori-teori yang diperoleh dari bahan pustaka, pendekatan Undang-Undang, dan kasus.

b. Pendekatan Masalah

Pendekatan masalah yang digunakan dalam penelitian hukum ini dilakukan pendekatan Undang-Undang (*statute approach*) dan kasus dengan menelaah semua Undang-Undang dan regulasi yang bersangkutan dengan perlindungan konsumen

c. Sumber Data

Mengenai sumber data yang dipergunakan dalam penulisan skripsi ini adalah data sekunder. Menurut kekuatan mengikatnya, data sekunder dapat digolongkan menjadi tiga golongan, yaitu :

1) Sumber Bahan Hukum Primer

Sumber hukum primer yang digunakan dalam penulisan skripsi ini yaitu bahan-bahan yang membahas atau menjelaskan sumber bahan hukum primer yang memiliki kekuatan mengikat yakni :

- a) Kitab Undang-Undang Hukum Perdata
- b) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

- c) Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang Perubahan Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik

- 2) Bahan Hukum Sekunder

Sumber bahan hukum sekunder yang dipergunakan dalam penulisan skripsi ini yaitu bahan-bahan yang membahas atau menjelaskan sumber bahan hukum primer yang berupa buku teks, jurnal hukum, majalah hukum, pendapat para pakar serta berbagai macam referensi yang berkaitan dengan perlindungan konsumen.

- 3) Sumber Bahan Hukum Tersier

Sumber bahan hukum tersier yang dipergunakan dalam penulisan skripsi ini yaitu bahan-bahan penunjang yang menjelaskan dan memberikan informasi bahan hukum primer dan bahan hukum sekunder, berupa kamus-kamus hukum, media internet, buku petunjuk atau buku pegangan, ensiklopedia serta buku mengenai istilah-istilah yang sering dipergunakan mengenai perlindungan konsumen.

d. Teknis Analisis Data

Teknis Analisis Data, merupakan langkah-langkah yang berkaitan dengan pengolahan terhadap bahan-bahan yang telah dikumpulkan untuk menjawab rumusan masalah yang dilakukan dengan cara analisis kualitatif. Sedangkan untuk menganalisis bahan hukum digunakan teknik penulisan Deskriptif Analisis, yaitu menjelaskan secara rinci dan sistematis terhadap pemecahan masalah. .

I.7. Sistematika Penulisan

Dalam suatu karya ilmiah maupun non ilmiah diperlukan suatu sistematika untuk menguraikan isi dari karya ilmiah ataupun non ilmiah tersebut. Dalam menjawab pokok permasalahan, penulis menyusun penelitian ini dengan sistematika sebagai berikut :

BAB V**PENUTUP**

Dalam bagian akhir penulisan ini, penulis berusaha untuk menyimpulkan pembahasan-pembahasan pada bab-bab terdahulu. Kemudian penulis juga akan mencoba memberikan saran-saran yang kiranya dapat dijadikan masukan bagi berbagai pihak yang berkepentingan.

