



SKRIPSI

**PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN ATAS KERUGIAN
MEMBELI KUE ULANG TAHUN SECARA *ONLINE***

*Legal Protection Against Consumers For Losses Of Buying A Birthday Cake
Online*

Oleh :

SINTA PUTRI OCTAVIA

NIM. 140710101443

KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI DAN PENDIDIKAN TINGGI

UNIVERSITAS JEMBER

FAKULTAS HUKUM

2018

SKRIPSI

**PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN ATAS KERUGIAN
MEMBELI KUE ULANG TAHUN SECARA *ONLINE***

*Legal Protection Against Consumers For Losses Of Buying A Birthday Cake
Online*

Oleh :

SINTA PUTRI OCTAVIA

NIM. 140710101443

KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI DAN PENDIDIKAN TINGGI

UNIVERSITAS JEMBER

FAKULTAS HUKUM

2018

MOTTO

“Gantungkan cita-citamu setinggi langit! Bermimpilah setinggi langit. Jika engkau jatuh, engkau akan jatuh di antara bintang-bintang.”¹ (Ir. Soekarno)



¹ Ir. Soekarno, <https://katabijakbagus.com/20-kata-kata-bijak-soekarno/>. Di akses pada tanggal 19 Juli 2018 pukul 07.30 WIB.

LEMBAR PERSEMBAHAN

Skripsi ini Penulis persembahkan untuk :

1. Kedua orang tua, Ayahanda Selamat dan Ibunda Istiqomah, serta kedua Kakak Laki-laki Alm. Sofyan Eko Yuda Timurani, Aditya Dwi Irawan, S.H., dan kedua Adik Perempuan Santi Desi Indrasari dan Riski Sefya Kurniasari atas untaian doa, curahan kasih sayang, segala perhatian dan dukungan yang telah diberikan dengan tulus;
2. Almamater Fakultas Hukum Universitas Jember yang slalu saya banggakan;
3. Seluruh Guru dan Dosen sejak Sekolah Dasar sampai Perguruan Tinggi yang telah memberikan dan mengajarkan Ilmu-ilmunya yang sangat bermanfaat dan berguna serta membimbing dengan penuh kesabaran.

**PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN ATAS KERUGIAN
MEMBELI KUE ULANG TAHUN SECARA *ONLINE***

*Legal Protection Against Consumers For Losses Of Buying A Birthday Cake
Online*

SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana Hukum pada
Program Studi Ilmu Hukum Fakultas Hukum Universitas Jember

Oleh :

SINTA PUTRI OCTAVIA

NIM. 140710101443

KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI DAN PERGURUAN TINGGI

UNIVERSITAS JEMBER

FAKULTAS HUKUM

2018

PERSETUJUAN

**SKRIPSI INI TELAH DISETUJUI
TANGGAL 31 OKTOBER 2018**

Oleh :

Dosen Pembimbing Utama

Edi Wahjuni, S.H., M. Hum.

NIP. 196812302003122001

Dosen Pembimbing Anggota

Nuzulia Kumala Sari, S.H., M.H.

NIP. 198406172008122003

PENGESAHAN

**PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN ATAS KERUGIAN
MEMBELI KUE ULANG TAHUN SECARA *ONLINE***

Oleh :

SINTA PUTRI OCTAVIA

NIM. 140710101443

Dosen Pembimbing Utama

Dosen Pembimbing Anggota

Edi Wahjuni, S.H., M.Hum.

NIP. 196812302003122001

Nuzulia Kumala Sari, S.H., M.H.

NIP. 198406172008122003

Mengesahkan,

Kementerian Riset, Teknologi dan Pendidikan Tinggi

Universitas Jember, Fakultas Hukum

Dekan,

Dr. Nurul Ghufron, S.H., M.H.

NIP. 197409221999031003

PENETAPAN PANITIA PENGUJI

Dipertahankan dihadapan Panitia Penguji pada :

Hari : Selasa

Tanggal : 13

Bulan : November

Tahun : 2018

Diterima oleh Panitia Penguji Fakultas Hukum Universitas Jember,

Panitia Penguji :

Ketua Dosen Penguji

Sekretaris Dosen Penguji

Mardi Handono, S.H., M.H.

Ikarini Dani Widiyanti, S.H., M.H.

NIP. 196312011989021001

NIP. 197306271997022001

Dosen Anggota Penguji :

Edi Wahjuni, S.H., M.Hum.

.....

NIP. 196812302003122001

Nuzulia Kumala Sari, S.H., M.H.

.....

NIP. 198406172008122003

PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Sinta Putri Octavia
NIM : 140710101443

Menyatakan dengan sebenarnya, bahwa karya tulis dengan judul : **Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Atas Kerugian Membeli Kue Ulang Tahun Secara *Online*** adalah hasil karya sendiri, kecuali jika disebutkan sumbernya dan belum pernah diajukan pada institusi manapun, serta bukan karya jiplakan. Penulis bertanggung jawab atas keabsahan dan kebenaran isinya sesuai dengan sikap ilmiah yang harus dijunjung tinggi.

Demikian pernyataan ini dibuat dengan sebenarnya tanpa ada tekanan dan paksaan dari pihak manapun serta bersedia mendapatkan sanksi akademik apabila ternyata dikemudian hari pernyataan ini tidak benar.

Jember, 13 November 2018

Yang menyatakan,

Sinta Putri Octavia

NIM. 140710101443

UCAPAN TERIMA KASIH

Puji dan syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Kuasa atas segala Rahmat, Petunjuk serta Hidayah yang telah diberikan, sehingga Penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul **“PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN ATAS KERUGIAN MEMBELI KUE ULANG TAHUN SECARA *ONLINE*”**. Penulisan skripsi ini merupakan tugas akhir sebagai syarat untuk menyelesaikan Program Studi Ilmu Hukum serta mencapai Gelar Sarjana Hukum pada Fakultas Hukum Universitas Jember.

Pada kesempatan ini Penulis mengucapkan terima kasih kepada pihak-pihak yang telah banyak membantu dan memberikan dukungan dalam penulisan skripsi ini, antara lain :

1. Ibu Edi Wahjuni, S.H., M.Hum., selaku Dosen Pembimbing Utama skripsi; yang telah memberikan bimbingan dan petunjuk dalam penulisan skripsi ini.
2. Ibu Nuzulia Kumala Sari, S.H., M.H., selaku Dosen Pembimbing Anggota skripsi; yang telah memberikan masukan maupun ilmu dalam penulisan skripsi ini.
3. Bapak Mardi Handono, S.H., M.H., selaku Ketua Penguji skripsi; yang telah bersedia untuk menguji dan memberikan saran dalam penulisan skripsi ini.
4. Ibu Ikarini Dwi Widiyanti, S.H., M.H., selaku Sekretaris Penguji skripsi; yang telah bersedia untuk menguji dan memberikan saran dalam penulisan skripsi ini.
5. Dr. Nurul Ghufron, S.H., M.H., selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas Jember.
6. Dr. Dyah Ochtorina Susanti, S.H., M.H., selaku Wakil Dekan I Fakultas Hukum Universitas Jember.
7. Bapak Echwan Iriyanto, S.H., M.H., selaku Wakil Dekan II Fakultas Hukum Universitas Jember.

8. Bapak Aries Hariyanto, S.H., M.H., selaku Wakil Dekan III Fakultas Hukum Universitas Jember.
9. Dr. Dominikus Rato, S.H., M.Si., selaku Ketua Jurusan/Bagian Hukum Perdata Fakultas Hukum Universitas Jember.
10. Dr. Y.A. Triana Ohoiwutun, S.H., M.H., selaku Dosen Pembimbing Akademik pengganti yang telah membimbing di akhir masa kuliah ini.
11. Bapak dan Ibu dosen, serta seluruh karyawan, karyawan dan pelayanan kelas Fakultas Hukum Universitas Jember atas segala ilmu dan pengetahuan yang diberikan.
12. Kedua orang tua Penulis, Ayahanda Selamat dan Ibunda Istiqomah, kedua Kakak laki-laki Alm. Sofyan Eko Yuda Timurani, Aditya Dwi Irawan, S.H., dan kedua Adik Perempuan Santi Desi Indrasari dan Riski Sefya Kurniasari, yang selalu memberikan doa dan menjadi penyemangat sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
13. Teman-teman seperjuangan di Fakultas Hukum Universitas Jember, Lenny Chintya Sari, S.H., Lujeng fithorotul ula, S.H., dan Fakultas FISIP Universitas Jember, Nurul Istiqomah, S.Sos., dan teman-teman seangkatan lainnya yang tidak bisa disebutkan satu-persatu, terimakasih atas keakraban yang terjalin selama ini.
14. Serta semua pihak yang telah membantu dan berjasa dalam penyelesaian skripsi ini yang penulis hormati dan penulis banggakan.

Demikian kesempurnaan karya tulis ini, Penulis berharap dan membuka ruang seluas-luasnya terhadap kritik dan saran dari semua pihak. Akhirnya Penulis mengharapkan, mudah-mudahan karya tulis ini dapat memberikan manfaat serta menambah referensi bagi pembaca sekalian.

Jember, 13 November 2018

Penulis,

RINGKASAN

Perkembangan teknologi saat ini, membuat persaingan di dunia usaha menjadi semakin ketat, salah satunya dalam hal jual beli. Membuat pelaku usaha semakin inovatif dalam menawarkan dan memasarkan produk usahanya. Saat ini, jual beli dapat dilakukan melalui internet atau biasa disebut dengan jual beli secara *online*. Jual beli secara *online* dapat memudahkan masyarakat untuk menjual dan membeli produk yang mereka inginkan. Jual beli produk secara *online* banyak sekali dilakukan, mulai dari produk elektronik dan peralatan rumah tangga, *fashion*, kendaraan, perawatan kecantikan hingga menjual makanan dan kue ulang tahun secara *online*. Namun, membeli produk secara *online* banyak memiliki kekurangan, terutama ketika membeli produk kue ulang tahun secara *online*. Konsumen tidak dapat mengetahui kualitas bahan yang digunakan oleh pelaku usaha, hanya mengetahui berdasarkan deskripsi atas kue ulang tahun yang terdapat dalam iklan di *situs web* atau dalam postingan penjual di sosial media. Permasalahan yang sering muncul ketika membeli kue ulang tahun secara *online* biasanya berkaitan dengan barang yang diterima oleh konsumen setelah melakukan pembelian. Dimana kue ulang tahun yang diterima oleh konsumen tidak sesuai dengan deskripsi yang terdapat dalam iklan di *situs web* atau dalam postingan yang ada di sosial media.

Rumusan masalah yang akan dibahas dalam karya ilmiah ini adalah : (1) Apa bentuk perlindungan hukum bagi konsumen yang dirugikan ketika membeli kue ulang tahun secara *online*?, (2) Apa bentuk tanggung jawab pelaku usaha apabila kue ulang tahun yang dijual secara *online* tersebut merugikan konsumen?, (3) Apa upaya penyelesaian yang dapat dilakukan oleh konsumen apabila dirugikan ketika membeli kue ulang tahun secara *online*?

Tujuan umum penulisan karya ilmiah ini adalah : untuk memenuhi dan melengkapi salah satu tugas dan persyaratan akademis dalam menyelesaikan studi Ilmu Hukum dan mencapai gelar Sarjana Hukum Di Fakultas Hukum Universitas Jember, sebagai salah satu sarana untuk mengembangkan ilmu dan pengetahuan hukum dari perkuliahan yang bersifat teoritis dengan praktik yang ada di dalam masyarakat, untuk memberikan kontribusi dan sumbangan pemikiran ilmiah yang diharapkan dapat berguna bagi mahasiswa Fakultas Hukum Universitas Jember serta Almamater dan bagi masyarakat pada umumnya. Tujuan khusus dalam penulisan karya ilmiah ini adalah : (1) untuk mengetahui dan memahami bentuk perlindungan hukum terhadap konsumen atas kerugian membeli kue ulang tahun secara *online*, (2) mengetahui dan memahami bentuk perlindungan hukum seperti apa yang akan didapatkan oleh konsumen terkait dengan kerugian atas membeli kue ulang tahun secara *online*, (3) mengetahui dan memahami upaya penyelesaian yang dapat dilakukan oleh konsumen jika mengalami kerugian atas pembelian kue ulang tahun secara *online*.

Metode yang digunakan dalam membahas permasalahan karya ilmiah ini menggunakan tipe penelitian yuridis normatif. Sedangkan pendekatan yang digunakan adalah pendekatan Peraturan Perundang-Undangan dan pendekatan konseptual. Bahan hukum yang digunakan adalah bahan hukum Primer, bahan

hukum sekunder dan bahan non hukum yang kemudian dilanjutkan dengan analisis terhadap bahan hukum.

Tinjauan Pustaka dalam penulisan karya ilmiah ini adalah : Pengertian Perlindungan Hukum, Tujuan Perlindungan Hukum, Jenis-Jenis Perlindungan Hukum, Pengertian Konsumen, Hak dan Kewajiban Kosumen, Pengertian Pelaku Usaha, Hak dan Kewajiban Pelaku Usaha, Larangan Bagi Pelaku Usaha, Tanggung Jawab Pelaku Usaha, Pengertian Jual Beli *Online*, Tata Cara Jual Beli *Online*, Keuntungan dan Kerugian Jual Beli *Online*, Dampak Dari Kerugian Jual Beli *Online*.

Pembahasan dalam skripsi ini adalah : (1) perlindungan hukum terhadap konsumen atas kerugian membeli kue ulang tahun secara *online*. (2) Bentuk tanggung jawab pelaku usaha apabila kue ulang tahun yang dijual secara *online* tersebut merugikan terhadap konsumen. (3) Upaya penyelesaian yang dapat dilakukan oleh konsumen apabila dirugikan ketika membeli kue ulang tahun secara *online*.

Kesimpulan dalam skripsi ini adalah : (1) Perlindungan hukum terhadap konsumen atas kerugian membeli kue ulang tahun secara *online* terdiri dari dua macam yaitu *pertama*, perlindungan hukum secara *preventif* artinya perlindungan hukum yang bersifat mencegah terjadinya sengketa antara konsumen dengan pelaku usaha. *Kedua*, perlindungan hukum secara *represif* artinya penyelesaian terhadap sengketa yang terjadi antara konsumen dan pelaku usaha. (2) Bentuk tanggung jawab pelaku usaha apabila kue ulang tahun yang di jual secara *online* tersebut merugikan konsumen yaitu Pelaku usaha sebagai penjual kue ulang tahun secara *online* harus bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerugian yang dialami oleh konsumen. Ganti rugi tersebut dapat berupa pengembalian uang atau pengembalian barang dan/atau jasa yang sejenis dan setara nilainya. (3) Upaya penyelesaian yang dapat dilakukan oleh konsumen apabila dirugikan ketika membeli kue ulang tahun secara *online* adalah dapat ditempuh melalui Pengadilan (*Litigasi*) maupun di luar Pengadilan (*Non Litigasi*) berdasarkan pilihan sukarela para pihak. Penyelesaian sengketa konsumen di luar Pengadilan dapat dilakukan melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK), Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat (LPKSM), dan Lembaga penyelesaian sengketa konsumen lainnya sesuai dengan kesepakatan kedua belah pihak.

Saran yang diberikan oleh penulis adalah : (1) Untuk Masyarakat, masyarakat sebagai konsumen dituntut untuk menjadi konsumen yang cerdas dan dituntut untuk berhati-hati dalam hal menyikapi kemajuan teknologi saat ini khususnya dalam hal jual beli produk atau bahkan membeli kue ulang tahun secara *online*. (2) Untuk Pelaku Usaha, Pelaku Usaha sebagai penjual barang dan/atau jasa harus memperhatikan hak dan kewajibannya dalam hal memperdagangkan dan mengedarkan produk barang dan/atau jasa agar tidak merugikan konsumen sebagai pembeli dan/atau pengguna barang dan/atau jasa tersebut. (3) Untuk Pemerintah, Perlu adanya revisi atau pembaharuan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, agar tersedianya pengaturan secara khusus terhadap perlindungan hukum bagi konsumen yang dirugikan ketika membeli barang atau kue ulang tahun secara *online*.

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL DEPAN	i
HALAMAN SAMPUL DALAM	ii
HALAMAN MOTTO	iii
HALAMAN PERSEMBAHAN	iv
HALAMAN PERSYARATAN GELAR	v
HALAMAN PERSETUJUAN	vi
HALAMAN PENGESAHAN.....	vii
HALAMAN PENETAPAN PENGUJI	viii
HALAMAN PERNYATAAN	ix
HALAMAN UCAPAN TERIMA KASIH	x
HALAMAN RINGKASAN	xii
HALAMAN DAFTAR ISI	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	3
1.3 Tujuan Penelitian	4
1.3.1 Tujuan Umum	4
1.3.2 Tujuan Khusus	4
1.4 Metode Penelitian	5
1.4.1 Tipe Penelitian	5
1.4.2 Pendekatan Penelitian	5
1.4.3 Sumber Bahan Hukum	7
1.4.4 Analisis Bahan Hukum	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	9
2.1 Perlindungan Hukum	9
2.1.1 Pengertian Perlindungan Hukum	9
2.1.2 Tujuan Perlindungan Hukum	10
2.1.3 Jenis-jenis Perlindungan Hukum	11
2.2 Konsumen	12

2.2.1 Pengertian Konsumen	12
2.2.2 Hak dan Kewajiban Konsumen	13
2.3 Pelaku Usaha	14
2.3.1 Pengertian Pelaku Usaha	14
2.3.2 Hak dan Kewajiban Pelaku Usaha	15
2.3.3 Larangan Bagi Pelaku Usaha	16
2.3.4 Tanggung Jawab Pelaku Usaha	18
2.4 Jual Beli <i>Online</i>	19
2.4.1 Pengertian Jual Beli <i>Online</i>	19
2.4.2 Tata Cara Jual Beli <i>Online</i>	21
2.4.3 Keuntungan dan Kerugian Jual Beli <i>Online</i>	21
2.4.4 Dampak Dari Kerugian Jual Beli <i>Online</i>	24
BAB III PEMBAHASAN	25
3.1 Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen yang Dirugikan Ketika Membeli Kue Ulang Tahun Secara <i>Online</i>	25
3.2 Tanggung Jawab Pelaku Usaha Apabila Kue Ulang Tahun yang Dijual Secara <i>Online</i> Merugikan Konsumen	30
3.3 Penyelesaian Sengketa Konsumen Apabila Dirugikan Ketika Membeli Kue Ulang Tahun Secara <i>Online</i>	34
3.3.1 Penyelesaian Sengketa Konsumen Di Pengadilan (Litigasi)	35
3.3.2 Penyelesaian Sengketa Konsumen Di Luar Pengadilan (Non Litigasi)	38
BAB IV PENUTUP	52
4.1 Kesimpulan	52
4.2 Saran	53
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Era globalisasi yang semakin canggih saat ini, teknologi berkembang sangat pesat. Persaingan di dunia usaha juga semakin ketat. Hal ini dapat berpengaruh dalam setiap segi kehidupan, salah satunya yaitu dalam hal jual beli, membuat pelaku usaha semakin inovatif dalam menawarkan dan memasarkan produk usahanya. Dalam perkembangan teknologi saat ini, jual beli dapat dilakukan via internet atau biasa disebut dengan jual beli secara *online*. Jual beli secara *online* dapat memudahkan masyarakat untuk menjual dan membeli produk yang mereka inginkan.

Jual beli secara *online* banyak sekali dilakukan, mulai dari produk elektronik dan peralatan rumah tangga, fashion, kendaraan, perawatan kecantikan hingga menjual makanan dan kue ulang tahun secara *online*. Perdagangan secara *online* biasanya menggunakan nama *online shop* sebagai simbol pelaku usaha menawarkan produk dagangannya. Sistem pemasaran secara *online* pada dasarnya menggunakan sistem satu atau lebih periklanan melalui internet. Dalam dunia maya banyak sekali situs-situs yang menjual produk secara *online* termasuk menjual makanan dan kue ulang tahun secara *online* dalam berbagai macam jenis dan merek. Selain *situs web*, banyak juga yang menjual produknya melalui sosial media. Misalnya melalui *instagram*, *facebook*, dan lain-lain.

Sistem jual beli secara *online*, konsumen tidak lagi direpotkan untuk memilih barang yang ingin dibeli. Konsumen dapat membuka *situs web* atau media sosial yang menjual produk secara *online*. Dalam *situs web* atau sosial media yang menjual produk secara *online* biasanya mereka menawarkan produknya dengan memposting gambar produk semenarik mungkin dan bermacam-macam, terkadang pelaku usaha juga mencantumkan harga produk yang mereka jual di dalam postingan tersebut.

Membeli produk secara *online* juga memiliki banyak kekurangan, terutama ketika membeli produk kue ulang tahun secara *online*. Kekurangan dari membeli kue ulang tahun secara *online* adalah konsumen tidak

dapat mengetahui kualitas bahan yang digunakan oleh pelaku usaha. Hanya berdasarkan deskripsi atas kue ulang tahun yang terdapat dalam iklan di *situs web* atau dalam postingan penjual di sosial media. Permasalahan yang sering muncul dalam membeli kue ulang tahun secara *online* biasanya berkaitan dengan barang yang diterima konsumen setelah melakukan pembelian. Dimana kue ulang tahun yang di terima konsumen tidak sesuai dengan deskripsi yang terdapat dalam iklan di *situs web* atau postingan yang ada di sosial media. Pencantuman atas informasi yang kurang jelas mengenai spesifikasi dan kualitas kue ulang tahun juga menjadi permasalahan yang dapat merugikan konsumen.

Jual beli secara *online*, ada beberapa pelaku usaha nakal yang tidak mau bertanggung jawab apabila produk kue ulang tahun yang di jual tidak sesuai dengan kualitas dan spesifikasi yang tertera dalam iklan di *situs web* dan dalam postingan di sosial media. Hal ini sangat merugikan bagi konsumen. Terkadang ada juga pelaku usaha yang meminta maaf kepada konsumen atas kejadian tersebut namun tetap tidak mau mengganti kerugian yang di alami oleh konsumen.

Pasal 4 huruf h Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen menyatakan bahwa,

konsumen berhak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya. Sedangkan bagi pelaku usaha sesuai pasal 7 huruf g Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen berkewajiban memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian.

Pasal 8 ayat (1) huruf f Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen menyatakan bahwa :

melarang pelaku usaha untuk memproduksi dan/atau memperdagangkan barang dan/atau jasa yang tidak sesuai dengan janji yang dinyatakan dalam label, etiket, keterangan, iklan atau promosi penjualan barang dan/atau jasa tersebut.

Tidak sesuai kualitas dan spesifikasi kue ulang tahun yang di terima dengan kue ulang tahun yang tertera dalam iklan di situs web dan sosial media merupakan bentuk pelanggaran dan/atau larangan bagi pelaku usaha dalam memperdagangkan kue ulang tahun yang di jualnya. Sehingga dalam hal ini

konsumen mempunyai hak untuk melakukan gugatan atau mendapatkan perlindungan hukum atas pelanggaran yang telah dilakukan oleh pelaku usaha.

Contoh kasus *online* order yang terjadi di *The Harvest Cakes* Cabang Kelapa Gading tanggal 13 Februari pada Tahun 2013 lalu, dimana pelaku usaha telah merugikan konsumennya yang berkeinginan untuk membeli sebuah kue ulang tahun secara *online* melalui situs web www.harvestcake.com dengan pembayaran melalui transfer Bank. Namun setelah uang di transfer, kue ulang tahun yang di pesan oleh konsumen tidak kunjung di kirim sampai melampaui batas waktu yang di tentukan. Selain keterlambatan pengiriman, kue ulang tahun yang di terima oleh konsumen juga tidak sesuai dengan postingan gambar di internet yang ada di dalam situs web tersebut. Kue ulang tahun yang di terima oleh konsumen sangat buruk, kacau dan asal jadi, jauh di bawah standart. Sehingga konsumen merasa dirugikan oleh pelaku usaha *The Harvest Cake*.²

Berdasarkan uraian tersebut di atas maka permasalahan ini menarik untuk di bahas dan penulis bermaksud untuk mengangkat permasalahan tersebut sebagai karya tulis berupa skripsi dengan judul **“Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Atas Kerugian Membeli Kue Ulang Tahun SecaraOnline”**.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan dari uraian latar belakang di atas, maka penulis merumuskan permasalahan sebagai berikut :

1. Apa bentuk perlindungan hukum bagi konsumen yang di rugikan ketika membeli kue ulang tahun secara *online* ?
2. Apa bentuk tanggung jawab pelaku usaha apabila kue ulang tahun yang di jual secara *online* tersebut merugikan konsumen ?
3. Apa upaya penyelesaian yang dapat di lakukan oleh konsumen apabila di rugikan ketika membeli kue ulang tahun secara *online* ?

²<https://www.kaskus.co.id/thread/511ba2026012435f2e000004/pengalaman-online-order-the-harvest-cakes-sangat-buruk/>, di akses pada tanggal 9 Maret 2018 pukul 10.55 WIB.

1.3 Tujuan Penelitian

Sebagai suatu karya tulis ilmiah, maka skripsi ini mempunyai 2 (dua) tujuan yang hendak di capai yaitu :

1.3.1 Tujuan Umum

Tujuan umum dalam penulisan skripsi ini adalah :

1. Untuk memenuhi dan melengkapi salah satu tugas dan persyaratan akademis dalam menyelesaikan studi Ilmu Hukum dan mencapai gelar Sarjana Hukum di Fakultas Hukum Universitas Jember.
2. Sebagai salah satu sarana untuk mengembangkan ilmu dan pengetahuan hukum dari perkuliahan yang bersifat teoritis dengan praktik yang terjadi di dalam masyarakat.
3. Untuk memberikan kontribusi dan sumbangan pemikiran ilmiah yang di harapkan dapat berguna bagi mahasiswa Fakultas Hukum Universitas Jember serta Almamater dan bagi masyarakat pada umumnya.

1.3.2 Tujuan Khusus

Tujuan khusus dalam penulisan skripsi ini adalah :

1. Untuk mengetahui dan memahami bentuk perlindungan hukum terhadap konsumen atas kerugian ketika membeli kue ulang tahun secara *online*;
2. Mengetahui dan memahami bentuk perlindungan hukum seperti apa yang akan di dapatkan oleh konsumen terkait dengan kerugian atas pembelian kue ulang tahun secara *online*;
3. Mengetahui dan memahami upaya penyelesaian yang dapat di lakukan oleh konsumen jika mengalami kerugian atas pembelian kue ulang tahun secara *online*.

1.4 Metode Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian hukum normatif bersifat preskriptif. Dengan pendekatan-pendekatan Undang-undang, dan pendekatan konseptual. Menggunakan sumber hukum primer dan bahan hukum sekunder. Teknik pengumpulan bahan hukum melalui studi kepustakaan. Metode penelitian hukum adalah cara yang di gunakan dalam ilmu hukum untuk menemukan kebenaran hukum. Untuk itu metode yang di gunakan harus tepat karena metode penelitian merupakan faktor penting dalam melakukan suatu penelitian.

1.4.1 Tipe Penelitian

Tipe penelitian yang di gunakan dalam penyusunan skripsi ini adalah yuridis normatif adalah menemukan kebenaran koherensi, yaitu adakah aturan hukum sesuai dengan norma hukum, prinsip hukum serta fenomena hukum yang ada.³ Penulis mengkaji aturan hukum yang menggunakan literatur sebagai konsep, teori serta pendapat ahli hukum terhadap permasalahan yang di analisis. Berbeda dengan penelitian sosial yang bersifat deskriptif, penelitian hukum (*legal research*) merupakan penelitian yang bersifat preskriptif.⁴

1.4.2 Pendekatan Penelitian

Di dalam penelitian hukum terdapat beberapa pendekatan. Dengan pendekatan tersebut, peneliti akan mendapatkan informasi dari berbagai aspek mengenai isu yang sedang di coba untuk di cari jawabnya. Pendekatan-pendekatan yang di gunakan di dalam penelitian hukum adalah pendekatan undang-undang (*statute approach*), pendekatan kasus (*case approach*) pendekatan historis (*historical approach*), pendekatan komparatif (*comparative approach*), dan pendekatan konseptual (*conseptual approach*).⁵

³ Peter Mahmud Marzuki, *Penelitian Hukum*, (Jakarta : Kencana Prenada Media Grup, 2016) Cet : 9, Hlm : 47

⁴ *Ibid*, Hlm : 59

⁵ *Ibid*, Hlm : 133

Pendekatan yang penulis gunakan dalam penulisan penelitian ini adalah pendekatan perundang-undangan (*statute approach*) dan pendekatan konseptual (*conceptual approach*).

Pendekatan undang-undang (*statute approach*) dilakukan dengan menelaah semua Undang-undang dan regulasi yang bersangkutan paut dengan isu hukum yang sedang di tangani.⁶ Dalam metode pendekatan perUndang-Undang peneliti perlu memahami hierarki dan asas-asas dalam peraturan perUndang-Undang.⁷ Pendekatan ini di gunakan untuk meneliti bentuk perlindungan hukum secara perdata terhadap konsumen yang di rugikan atas pembelian kue ulang tahun secara *online* dan pertanggung jawaban pelaku usaha terhadap konsumen atas kerugian membeli kue ulang tahun secara *online*, serta upaya penyelesaian masalah yang dapat dilakukan oleh konsumen atas kerugian membeli kue ulang tahun secara *online*.

Pendekatan konseptual beranjak dari pandangan-pandangan dan doktrin-doktrin yang berkembang di dalam ilmu hukum. Dengan mempelajari pandangan-pandangan dan doktrin-doktrin di dalam ilmu hukum, peneliti akan menemukan ide-ide yang melahirkan pengertian-pengertian hukum, konsep-konsep hukum, dan asas-asas hukum yang relevan dengan isu yang di hadapi.⁸

Pendekatan konseptual dilakukan manakala peneliti tidak beranjak dari aturan hukum yang ada. Hal itu dilakukan karena memang belum atau tidak ada aturan hukum untuk masalah yang di hadapi.⁹ Pendekatan ini di gunakan untuk meneliti bentuk perlindungan hukum secara perdata terhadap konsumen yang di rugikan atas pembelian kue ulang tahun secara *online* dan pertanggung jawaban pelaku usaha terhadap konsumen atas kerugian membelikue ulang tahun secara *online*, serta upaya penyelesaian masalah yang dapat dilakukan oleh konsumen atas kerugian membeli kue ulang tahun secara *online*.

⁶ *Ibid*

⁷ *Ibid*, Hlm : 137

⁸ *Ibid*, Hlm : 135-136

⁹ *Ibid*, Hlm : 177

1.4.3 Sumber Bahan Hukum

Bahan hukum yang di gunakan dalam penulisan proposal skripsi ini meliputi bahan hukum primer, bahan hukum sekunder, dan bahan non hukum. Berikut ini akan di berikan penjelasan terhadap ketiga bahan hukum yang di maksud.

A. Bahan Hukum Primer

Bahan hukum primer, yaitu bahan hukum yang mempunyai kekuatan mengikat seperti peraturan perundang-undangan. Adapun peraturan perundang-undangan yang berkaitan dengan penelitian ini terdiri atas :

1. Kitab Undang-Undang Hukum Perdata.
2. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. Lembar Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 42; Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3821.
3. Undang-undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik. (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 58; Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4843).
4. Undang-undang Nomor 19 Tahun 2016 Tentang Perubahan Atas Undang-undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik. (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2016 Nomor 251; Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5952).

B. Bahan Hukum Sekunder

Bahan hukum sekunder yang terutama adalah buku teks karena buku teks berisi mengenai prinsip-prinsip dasar ilmu hukum dan pandangan-pandangan klasik para sarjana yang mempunyai kualifikasi tinggi. Di samping buku teks, bahan hukum sekunder dapat berupa tulisan-tulisan tentang hukum baik dalam bentuk buku ataupun jurnal-jurnal.¹⁰

Bahan hukum sekunder yang memberikan penjelasan mengenai bahan hukum primer, seperti misalnya hasil penelitian, hasil karya ilmiah para sarjana,

¹⁰ *Ibid*, Hlm : 182-183

jurnal-jurnal hukum, artikel, website, buku-buku dan bahan ajar yang berhubungan dengan pokok permasalahan dalam penelitian ini.

C. Bahan Non Hukum

Bahan-bahan non hukum dapat berupa buku-buku mengenai ilmu politik, ekonomi, sosiologi, filsafat, kebudayaan ataupun laporan-laporan penelitian non hukum dan jurnal-jurnal non hukum sepanjang mempunyai relevansi dengan topik penelitian. Bahan-bahan non hukum tersebut di maksudkan untuk memperkaya dan memperluas wawasan peneliti.¹¹

1.4.4 Analisis Bahan Hukum

Terdapat beberapa tahapan-tahapan dalam menganalisis isu hukum yang ada, yaitu :

1. Mengidentifikasi fakta hukum dan mengeliminasi hal-hal yang tidak relevan untuk menetapkan isu hukum yang hendak di pecahkan.
2. Pengumpulan bahan-bahan hukum dan sekiranya dipandang mempunyai relevansi juga bahan-bahan non hukum.
3. Melakukan telaah atas isu hukum yang di ajukan berdasarkan bahan-bahan yang telah di kumpulkan.
4. Menarik kesimpulan dalam bentuk argumentasi yang menjawab isu hukum.
5. Memberikan preskripsi berdasarkan argumentasi yang telah di bangun di dalam kesimpulan.¹²

Tahapan-tahapan ini sesuai dengan karakter ilmu hukum sebagai ilmu yang bersifat preskriptif dan terapan. Sebagai ilmu yang bersifat preskriptif, ilmu hukum mempelajari tujuan hukum, nilai-nilai keadilan, validitas aturan hukum, konsep-konsep hukum, dan norma-norma hukum. Sebagai ilmu terapan, ilmu hukum menetapkan standar prosedur, ketentuan-ketentuan, rambu-rambu dalam melaksanakan aturan hukum.¹³

¹¹ *Ibid*, Hlm : 183-184

¹² *Ibid*, Hlm : 213

¹³ *Ibid*

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Perlindungan Hukum

2.1.1 Pengertian Perlindungan Hukum

Pengertian hukum dalam Bahasa Indonesia menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) adalah peraturan atau adat yang secara resmi dianggap mengikat, yang dikukuhkan oleh penguasa atau pemerintah, undang-undang, peraturan dan sebagainya untuk mengatur pergaulan hidup masyarakat, patokan atau kaidah tentang peristiwa alam tertentu, keputusan atau pertimbangan yang ditetapkan oleh hakim dalam pengadilan atau vonis.

Berdasarkan Pasal 1 ayat (3) Undang-undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 dinyatakan bahwa “Negara Indonesia adalah Negara hukum” dengan demikian Negara menjamin hak-hak hukum warga Negaranya dengan memberikan perlindungan hukum yang akan menjadi hak bagi setiap warga Negara. Selanjutnya dalam pasal 28D ayat (1) Undang-undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 menyatakan bahwa “setiap orang berhak atas pengakuan, jaminan, perlindungan, dan kepastian hukum yang adil serta perlakuan yang sama dihadapan hukum” artinya pengakuan hukum, jaminan hukum, perlindungan hukum, dan kepastian hukum yang diberikan kepada setiap warga Negara harus berdasarkan pada asas keadilan dan kesetaraan hukum.

Menurut Mochtar Kusumaatmadja, hukum adalah keseluruhan asas-asas dan kaidah-kaidah yang mengatur hubungan manusia dalam masyarakat dan juga meliputi lembaga-lembaga, institusi dan proses-proses yang mewujudkan berlakunya kaidah itu dalam masyarakat sebagai suatu kenyataan.¹⁴

Istilah “*hukum*” di Indonesia berasal dari bahasa Arab “*qonun*” atau “*ahkam*” atau “*hukm*” yang mempunyai arti “*hukum*”. Secara etimologis, istilah hukum dalam bahasa Inggris disebut “*Law*”, dalam bahasa Belanda dan Jerman

¹⁴Umar Said, *Pengantar Hukum Indonesia*, (Malang: Setara Press (Kelompok Intrans Publishing), 2011) Cet : 2, Hlm: 7

disebut “*recht*”, *droit* (Perancis). Istilah “*recht*” berasal dari bahasa Latin “*Rectum*” berarti tuntunan atau bimbingan, perintah atau pemerintahan.¹⁵

Hukum merupakan kaidah atau peraturan yang secara resmi bersifat mengikat, dan di kukuhkan oleh penguasa atau pemerintah, bertujuan untuk mengatur pergaulan hidup masyarakat.¹⁶

Perlindungan hukum adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberikan perlindungan kepada masyarakat secara umum.¹⁷

2.1.2 Tujuan Perlindungan Hukum

Tujuan perlindungan hukum yang dalam hal ini adalah perlindungan hukum terhadap konsumen dapat ditemukan dalam pasal 3 Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, dalam Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen disebutkan bahwa perlindungan konsumen bertujuan :

1. Meningkatkan kesadaran, kemampuan dan kemandirian konsumen untuk melindungi diri;
2. Mengangkat harkat dan martabat konsumen dengan cara menghindarkannya dari akses negative pemakaian barang dan/atau jasa;
3. Meningkatkan pemberdayaan konsumen dalam memilih, menentukan dan menuntut hak-haknya sebagai konsumen;
4. Menciptakan sistem perlindungan konsumen yang mengandung unsur kepastian hukum dan keterbukaan informasi serta akses untuk mendapatkan informasi;
5. Menumbuhkan kesadaran pelaku usaha mengenai pentingnya perlindungan konsumen sehingga tumbuh sikap yang jujur dan bertanggung jawab dalam berusaha;
6. Meningkatkan kualitas barang dan/atau jasa yang menjamin kelangsungan usaha produksi barang dan/atau jasa, kesehatan, kenyamanan, keamanan dan keselamatan konsumen.

Di pergaulan masyarakat terdapat aneka macam hubungan antara anggota masyarakat, yakni hubungan yang ditimbulkan oleh kepentingan-kepentingan

¹⁵*Ibid*, Hlm: 5

¹⁶ Eli Wuria Dewi, *Hukum Perlindungan Konsumen*, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2015) Hlm: 30

¹⁷*Ibid*, Hlm: 30

anggota masyarakat itu. dengan banyak dan aneka ragamnya hubungan itu, para anggota masyarakat memerlukan aturan-aturan yang dapat menjamin keseimbangan agar dalam hubungan-hubungan itu tidak terjadi kekacauan dalam masyarakat. Untuk menjamin kelangsungan keseimbangan dalam perhubungan antara anggota masyarakat, di perlukan aturan-aturan hukum yang diadakan atas kehendak dan keinsyafan tiap-tiap anggota masyarakat itu.¹⁸

Menurut Van Apeldoorn dalam bukunya “*Inleiding tot de studie van hetNederlandse recht*” mengatakan, bahwa tujuan hukum ialah mengatur pergaulan hidup manusia secara damai. Hukum menghendaki perdamaian. Perdamaian di antara manusia dipertahankan oleh hukum dengan melidungi kepentingan-kepentingan hukum manusia tertentu, kehormatan, kemerdekaan, jiwa, harta benda terhadap pihak yang merugikannya.¹⁹

Menurut Philipus M. Hadjon perlindungan hukum adalah sebagai kumpulan peraturan atau kaidah yang akan dapat melindungi suatu hal dari hal lainnya. Berkaitan dengan konsumen, berarti hukum memberikan perlindungan terhadap hak-hak pelanggan dari sesuatu yang mengakibatkan tidak terpenuhinya hak-hak tersebut.²⁰

2.1.3 Jenis-jenis Perlindungan Hukum

Philipus M. Hadjon dengan menitik beratkan pada “tindakan pemerintahan” (*bestuurshandeling* atau *administrative action*) membedakan perlindungan hukum bagi rakyat dalam dua jenis, yaitu :

1. Perlindungan hukum preventif, bertujuan untuk mencegah terjadinya sengketa, yang memberi rakyat untuk mengajukan keberatan (*inspraak*) atau pendapatnya sebelum keputusan pemerintah mendapat bentuk yang definitif, yang sangat besar artinya bagi tindakan pemerintahan yang didasarkan kepada kebebasan bertindak karena pemerintah terdorong untuk bersikap hati-hati dalam pengambilan keputusan berdasarkan diskresi.
2. Perlindungan hukum represif, bertujuan untuk menyelesaikan terjadinya sengketa, termasuk penanganan perlindungan hukum

¹⁸ Kansil, *Pengantar Ilmu Hukum Jilid 1*, (Jakarta: Balai Pustaka, 1999) Hlm: 13

¹⁹*Ibid*, Cet : 10, Hlm: 15

²⁰<http://tesishukum.com/pengertian-perlindungan-hukum-menurut-para-ahli/>. Di akses pada tanggal 28 Maret 2018, pukul 13.30 WIB

bagi rakyat oleh peradilan umum dan peradilan administrasi di Indonesia.

Philipus M. Hadjon menjelaskan bahwa sarana perlindungan hukum preventif meliputi *the right to be heard* dan *access to information*. Arti penting dari *the right to be heard* adalah : pertama, individu yang terkena tindakan pemerintahan dapat mengemukakan hak-haknya dan kepentingannya, sehingga menjamin keadilan, kedua, menunjang pelaksanaan pemerintahan yang baik.²¹

2.2 Konsumen

2.2.1 Pengertian Konsumen

Pengertian konsumen dalam Bahasa Indonesia menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) adalah pemakai barang hasil produksi (bahan pakaian, makanan dan sebagainya), penerima pesan iklan, pemakai jasa, pelanggan dan sebagainya.

Menurut pasal 1 angka 2 Undang-undang nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, 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.²²

Pengertian konsumen menurut Philip Kotler, dalam bukunya *Principles of Marketing* adalah semua individu dan rumah tangga yang membeli atau memperoleh barang atau jasa untuk di konsumsi pribadi.²³

Konsumen adalah pengguna barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain. Dalam ilmu ekonomi mikro, konsumen adalah seseorang atau kelompok yang melakukan serangkaian kegiatan konsumsi barang atau jasa. Pengertian lain tentang konsumen adalah orang atau sesuatu yang membutuhkan, menggunakan, dan memanfaatkan barang atau

²¹ Dyah Ochtorina Susanti, *Bahan Ajar Mata Kuliah Teori Hukum*, disampaikan di Program Pasca Sarjana Ilmu Hukum Universitas Kediri (UNISKA), Kediri, 3 Desember 2011. Hlm: 3-4

²² Parwoto, *Ganti Rugi Dan Sanksi Administratif Menurut Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen*, (Jakarta: Tatanusa, 2014) Hlm: 8

²³ Vinna sri yuniarti, *Perilaku Konsumen*, (Bandung : Pustaka Setia, 2015) Hlm : 46

jasa. Konsumen adalah raja maka produsen yang memiliki prinsip holistic marketing harus memperhatikan hak-hak konsumen.²⁴

2.2.2 Hak dan Kewajiban Konsumen

1. Hak Konsumen

Berdasarkan pasal 4 Undang-undang nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen mengemukakan hak konsumen adalah :

- a. Hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa,
- b. Hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan,
- c. Hak atas 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 mendapatkan 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 atau tidak sebagaimana mestinya,
- i. Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.

Hak-hak konsumen sebagaimana disebut di atas secara ringkas dapat di jelaskan sebagai berikut. Hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan mengandung pengertian bahwa konsumen berhak mendapatkan produk yang nyaman, aman, dan yang memberi keselamatan. Oleh karena itu konsumen harus di lindungi dari segala bahaya yang mengancam kesehatan, jiwa dan harta bendanya karena memakai atau mengkonsumsi produk (misalnya makanan). Dengan demikian, setiap produk baik dari segi komposisi bahan, konstruksi, maupun kualitasnya harus diarahkan untuk mempertinggi rasa kenyamanan, keamanan, dan keselamatan konsumen.²⁵

Konsumen yang telah menentukan / menetapkan pilihannya atas suatu produk berdasarkan informasi yang tersedia berhak untuk mendapatkan produk tersebut sesuai dengan kondisi serta

²⁴*Ibid*

²⁵ Janus Sidabalok, *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*, (Bandung: Citra Aditya Bakti, 2014) Cet. 3, Hlm : 33

jaminan yang tertera di dalam informasi. Dalam memperoleh pelayanan, konsumen berhak juga untuk diperlakukan secara benar dan jujur serta sama dengan konsumen lainnya, tanpa ada pembeda-bedaan berdasarkan ukuran apa pun, misalnya suku, agama, budaya, daerah asal atau tempat tinggal, pendidikan, status ekonomi (kaya atau miskin) dan status sosial lainnya.²⁶

2. Kewajiban Konsumen

Berdasarkan pasal 5 Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen mengemukakan 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,
- c. Membayar sesuai dengan nilai tukar yang disepakati,
- d. Mengikuti upaya penyelesaian hukum sengketa perlindungan konsumen secara patut.²⁷

Kewajiban-kewajiban tersebut sangat berguna bagi konsumen agar selalu berhati-hati dalam melakukan transaksi ekonomi dan hubungan dagang. Dengan cara seperti itu, setidaknya konsumen dapat terlindungi dari kemungkinan-kemungkinan masalah yang bakal menyimpannya. Untuk itulah, perhatian terhadap kewajiban sama pentingnya dengan perhatian terhadap hak-haknya sebagai konsumen.²⁸

2.3 Pelaku Usaha

2.3.1 Pengertian pelaku Usaha

Menurut Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen pasal 1 ayat (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, baik sendiri maupun

²⁶*Ibid* , Hlm : 34-35

²⁷ Sadar, Taufik Makarao, dan Habloel Mawadi, *Hukum Perlindungan Konsumen*, (Jakarta : Akademia, 2012) Hlm : 25-26

²⁸Happy Susanto, *Hak-hak Konsumen Jika Dirugikan*, (Jakarta: Transmedia Pustaka, 2008) Hlm : 28

bersama-sama melalui perjanjian menyelenggarakan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi”.²⁹

Produsen atau pelaku usaha sering diartikan sebagai pengusaha yang menghasilkan barang dan jasa. Dalam pengertian ini termasuk di dalamnya pembuat, grosir, leveransir, dan pengecer profesional, yaitu setiap orang/badan yang ikut serta dalam penyediaan barang dan jasa hingga sampai ke tangan konsumen. Sifat profesional merupakan syarat mutlak dalam hal menuntut pertanggungjawaban dari produsen. Dengan demikian, produsen tidak hanya diartikan sebagai pelaku usaha pembuat/pabrik yang menghasilkan produk saja, tetapi juga mereka yang terkait dengan penyampaian/peredaran produk hingga sampai ke tangan konsumen. Dengan perkataan lain, dalam konteks perlindungan konsumen, produsen diartikan secara luas.³⁰

2.3.2 Hak dan Kewajiban Pelaku Usaha

1. Hak Pelaku Usaha

Berdasarkan pasal 6 Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, Hak pelaku usaha adalah :

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

²⁹*Ibid*, Hlm : 34

³⁰ Janus Sidabalok, *Op, cit.* Hlm : 13

2. Kewajiban Pelaku Usaha

Berdasarkan pasal 7 Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, Kewajiban Pelaku usaha adalah :

- a. Beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya.
- b. Memberikan informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang/jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan, dan pemeliharaan.
- c. Memperlakukan atau melayani konsumen secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif.
- d. Menjamin mutu barang/jasa yang di produksi dan/atau di perdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu barang dan/atau jasa yang berlaku.
- e. Memberi kesempatan kepada konsumen untuk menguji dan/atau mencoba barang/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.³¹

2.3.3 Larangan Bagi Pelaku Usaha

Berdasarkan pasal 8 Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen sebagaimana di atur dalam BAB IV mengenai perbuatan yang di larang bagi pelaku usaha adalah sebagai berikut :

1. Pelaku usaha di larang memproduksi dan/atau memperdagangkan barang dan/atau jasa yang :
 - a. Tidak memenuhi atau tidak sesuai dengan standar yang dipersyaratkan dan ketentuan peraturan perundang-undangan
 - b. Tidak sesuai dengan berat bersih, isi bersih atau netto, dan jumlah dalam hitungan sebagaimana yang dinyatakan dalam label atau etiket barang tersebut
 - c. Tidak sesuai dengan ukuran, takaran, timbangan dan jumlah dalam hitungan menurut ukuran sebenarnya
 - d. Tidak sesuai dengan kondisi, jaminan, keistimewaan atau kemanjuran sebagaimana dinyatakan dalam label, etiket atau keterangan barang dan/atau jasa tersebut

³¹Happy Susanto , *Op, cit.* Hlm : 35-36

- e. Tidak sesuai dengan mutu, tingkatan, komposisi, proses pengolahan, gaya, mode atau penggunaan tertentu sebagaimana dinyatakan dalam label atau keterangan barang dan/atau jasa tersebut
 - f. Tidak sesuai dengan janji yang dinyatakan dalam label, etiket, keterangan, iklan atau promosi penjualan barang dan/atau jasa
 - g. Tidak mencantumkan tanggal kadaluwarsa atau jangka waktu penggunaan/pemanfaatan yang paling baik atas barang tertentu
 - h. Tidak mengikuti ketentuan berproduksi secara halal, sebagaimana pernyataan “halal” yang dicantumkan dalam label
 - i. Tidak memasang label atau membuat penjelasan barang yang memuat nama barang, ukuran, berat/isi bersih atau netto, komposisi, aturan pakai, tanggal pembuatan, akibat sampingan, nama dan alamat pelaku usaha serta keterangan lain untuk penggunaan yang menurut ketentuan harus dipasang/dibuat
 - j. Tidak mencantumkan informasi dan/atau petunjuk penggunaan barang dalam bahasa Indonesia sesuai dengan ketentuan perundang-undangan yang berlaku.
2. Pelaku usaha dilarang memperdagangkan barang yang rusak, cacat atau bekas, dan tercemar tanpa memberikan informasi secara lengkap dan benar atas barang dimaksud.
 3. Pelaku usaha dilarang memperdagangkan sediaan farmasi dan pangan yang rusak, cacat atau bekas dan tercemar, dengan atau tanpa memberikan informasi secara lengkap dan benar;
 4. Pelaku usaha yang melakukan pelanggaran pada ayat (1) dan ayat (2) dilarang memperdagangkan barang dan/atau jasa tersebut serta wajib menariknya dari peredaran.

Berdasarkan pasal 9 Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen larangan bagi pelaku usaha disebutkan sebagai berikut :

1. Pelaku usaha dilarang menawarkan, memproduksi, mengiklankan suatu barang dan/atau jasa secara tidak benar, dan/atau seolah-olah :
 - a. Barang tersebut telah memenuhi dan/atau memiliki potongan harga, harga khusus, standar mutu tertentu, gaya atau mode tertentu, karakteristik tertentu, sejarah atau guna tertentu;
 - b. Barang tersebut dalam keadaan baik dan/atau baru;
 - c. Barang dan/atau jasa tersebut telah mendapatkan dan/atau memiliki sponsor, persetujuan, perlengkapan tertentu, keuntungan tertentu, ciri-ciri kerja atau aksesoris tertentu;
 - d. Barang dan/atau jasa tersebut dibuat oleh perusahaan yang mempunyai sponsor, persetujuan dan afiliasi;
 - e. Barang dan/atau jasa tersebut tersedia;
 - f. Barang tersebut tidak mengandung cacat tersembunyi;

- g. Barang tersebut merupakan kelengkapan dari barang tertentu;
 - h. Barang tersebut berasal dari daerah tertentu;
 - i. Secara langsung atau tidak langsung merencanakan barang dan/atau jasa lain;
 - j. Menggunakan kata-kata yang berlebihan, seperti aman, tidak berbahaya, tidak mengandung risiko atau efek sampingan tampak keterangan lengkap;
 - k. Menawarkan sesuatu yang mengandung janji yang belum pasti.
2. Barang dan/atau jasa sebagaimana di maksud pada ayat (1) dilarang untuk diperdagangkan;
 3. Pelaku usaha yang melakukan pelanggaran terhadap ayat (1) dilarang melanjutkan penawaran, promosi, dan pengiklanan barang dan/atau jasa tersebut.

Dari uraian diatas mengenai perbuatan yang dilarang oleh Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen bagi pelaku usaha di dalam menjalankan usahanya, maka sudah jelas diatur mengenai apa saja perbuatan yang tidak boleh dilakukan oleh pelaku usaha di dalam memproduksi, mengedarkan dan/atau memperdagangkan barang atau jasa yang di produksinya. Hal itu dikarenakan jika sampai pelaku usaha melanggar atau memperdagangkannya, maka pelaku usaha tersebut harus bersedia untuk menarik baik sebagian atau seluruh barang dan/atau jasa yang telah diproduksi tersebut dari peredaran pasar sebagai bentuk dari pemberian sanksi administratif yang harus diterima oleh pelaku usaha.³²

2.3.4 Tanggung Jawab Pelaku Usaha

Pengaturan mengenai tanggung jawab pelaku usaha di atur dalam Kitab Undang-undang Hukum Perdata sebagaimana telah tercantum dalam pasal 1365, pasal 1366, dan pasal 1367.

- 1 Pasal 1365 Kitab Undang-undang Hukum Perdata menyatakan bahwa “tiap-tiap perbuatan melawan hukum yang menimbulkan kerugian bagi orang lain, mewajibkan orang yang karena kesalahannya menerbitkan atau menimbulkan kerugian itu, mengganti kerugian tersebut”.
- 2 Pasal 1366 Kitab Undang-undang Hukum Perdata menjelaskan bahwa “setiap orang bertanggung jawab tidak saja untuk kerugian

³² Eli Wuria Dewi, *Op.Cit*, Hlm: 62-65

yang di sebabkan oleh perbuatannya, akan tetapi juga untuk kerugian yang di sebabkan kelalaian atau kurang hati-hatinya”.

- 3 Pasal 1367 Kitab Undang-undang Hukum Perdata menyatakan bahwa “seorang tidak saja bertanggung jawab untuk kerugian yang di sebabkan perbuatannya sendiri, akan tetapi juga untuk kerugian yang di sebabkan perbuatan orang-orang yang menjadi tanggungannya, atau di sebabkan oleh barang-barang yang berada di bawah pengawasannya”.³³

Tanggung jawab pelaku usaha menurut pasal 19 Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen adalah :

- (1) Pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan/atau jasa yang di hasilkan atau di perdagangkan.
- (2) Ganti rugi sebagaimana di maksud pada ayat (1) dapat berupa pengembalian uang atau penggantian barang dan/atau jasa yang sejenis atau setara nilainya, atau perawatan kesehatan dan/atau pemberian santunan yang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
- (3) Penggantian ganti rugi di laksanakan dalam tenggang waktu 7 (tujuh) hari setelah tanggal transaksi.
- (4) Penggantian ganti rugi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) tidak menghapuskan kemungkinan adanya tuntutan pidana berdasarkan pembuktian lebih lanjut mengenai adanya unsur kesalahan.
- (5) Ketentuan sebagaimana di maksud pada ayat (1) dan ayat (2) tidak berlaku apabila pelaku usaha dapat membuktikan bahwa kesalahan tersebut merupakan kesalahan konsumen.³⁴

2.4 Jual Beli Online

2.4.1 Pengertian Jual Beli Online

Berdasarkan pasal 1457 Kitab Undang-undang Hukum Perdata yang dimaksud dengan jual beli adalah :

Suatu persetujuan, dengan mana pihak satu mengikatkan dirinya untuk menyerahkan suatu kebendaan, dan pihak lain untuk membayar harga yang dijanjikan. Esensi dari definisi ini penyerahan benda dan membayar harga.³⁵

³³*Ibid*, Hlm : 68-69

³⁴*Ibid*, Hlm : 66-68

³⁵ Salim H.S, *Hukum Kontrak*, (Jakarta: Sinar Grafika, 2010), Cet : 7, Hlm : 48

Berdasarkan pasal 1 angka 1 Undang-undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik :

Informasi Elektronik adalah satu atau sekumpulan data elektronik, termasuk tetapi tidak terbatas pada tulisan, suara, gambar, peta, rancangan, foto, elektronik data interchange (EDI), surat elektronik (electronic mail), telegram, teleks, telecopy atau sejenisnya, huruf, tanda, angka, kode akses, simbol, atau performasi yang telah di olah yang memiliki arti atau dapat di pahami oleh orang yang mampu memahaminya.

Berdasarkan pasal 1 angka 2 Undang-undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik :

Transaksi Elektronik adalah perbuatan hukum yang di lakukan dengan menggunakan komputer, jaringan komputer, dan/atau media elektronik lainnya.

Berdasarkan pasal 1 angka 6a Undang-undang Nomor 19 Tahun 2016 Tentang Perubahan atas Undang-undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik :

Penyelenggara Sistem Elektronik adalah setiap orang, penyelenggara Negara, Badan Usaha, dan masyarakat yang menyediakan, mengelola, dan/atau mengoperasikan Sistem Elektronik, baik secara sendiri-sendiri maupun bersama-sama kepada pengguna Sistem Elektronik untuk keperluan dirinya dan/atau keperluan pihak lain.

Membeli dan menjual adalah dua kata kerja yang sering di gunakan dalam istilah sehari-hari yang apabila di gabungkan akan keduanya, berarti salah satu pihak menjual dan pihak lainnya membeli, dan hal ini tidak dapat berlangsung tanpa pihak yang lainnya, dan itulah yang disebut perjanjian jual beli.³⁶

Online adalah keadaan terkoneksi dengan jaringan internet. Dalam keadaan *online*, kita dapat berselancar di internet dengan melakukan kegiatan secara aktif sehingga dapat menjalin komunikasi, baik komunikasi satu arah

³⁶ Ahmadi Miru, *Hukum Kontrak dan Perancangan Kontrak*, (Jakarta : Raja Grafindo Persada, 2007), Cet : 3, Hlm : 125

seperti membaca berita dan artikel dalam situs web maupun komunikasi dua arah seperti *chatting* dan saling berkirim *email*.³⁷

2.4.2 Tata Cara Jual Beli Online

Secara umum tata cara transaksi aman dan sehat yang terjadi dalam jual beli *online* melalui tahapan/langkah sebagai berikut :

1. Pembeli melihat-lihat produk yang di jajakan oleh penjual.
2. Pembeli menghubungi penjual untuk bertanya atau konfirmasi.
3. Pembeli mengirim atau transfer sejumlah uang kepada penjual, lalu melaporkan setelah uang berhasil dikirim.
4. Penjual mengirim barang yang di pesan pembeli dan menginformasikan pembeli jika telah berhasil mengirim produk.
5. Pembeli konfirmasi kepada penjual jika barang telah di terima dan di cek kelengkapan isinya.
6. Jika metode transaksi yang dipilih adalah COD (Cash On Delivery) maka penjual dan pembeli akan bertemu di suatu tempat. Pembeli akan lihat dan cek produk penjual secara langsung dan membayarnya jika pembeli menyukainya. (jika menggunakan transaksi secara COD maka nomor 3 s/d 5 tidak berlaku).³⁸

2.4.3 Keuntungan dan Kerugian Jual Beli Online

1. Keuntungan dan Kerugian Bagi Penjual

Jualan secara *online* tentu saja memiliki beberapa kelebihan dan juga kekurangan. Berikut ini adalah kelebihan dan kekurangan dari jualan *online* :

- a. Kelebihan berjualan *online*
 1. Tidak perlu mengeluarkan biaya lebih untuk menyewa toko secara fisik
 2. Tidak perlu membayar pajak penjualan ataupun pajak penghasilan dari berjualan *online*
 3. Dapat menekan harga, sehingga membuat harga jual menjadi lebih murah
 4. Omzet yang tinggi
 5. Cakupan wilayah yang sangat luas

³⁷ <http://forum.detik.com/jual-beli-online-adalah-t1302826.html>. Di akses tanggal 6 April 2018, pukul 17.28 WIB

³⁸ <http://www.organisasi.org/1970/01/langkah-tahap-cara-transaksi-jual-beli-barang-dan-jasa-di-internet-online.html#.WsdNU3pubIU>. Di akses tanggal 6 April 2018, pukul 17.44 WIB

6. Gratis
7. Tidak perlu membutuhkan banyak modal yang besar dan memberatkan
8. Mudah dalam mengaplikasikan
9. Bisa di lakukan dalam waktu luang dan senggang, sehingga bisa tetap fokus pada pendidikan ataupun pekerjaan lain secara real (bukan *online*).³⁹

b. Kekurangan dari jualan *online*

1. Teknik marketing yang agak sulit apabila tidak memahami.
2. Butuh kemauan keras dan ketekunan.
3. Sabar dalam menghadapi pelanggan.
4. Rawan akan penipuan.⁴⁰

2. Keuntungan dan Kerugian Bagi Pembeli

Banyak orang saat ini lebih memilih untuk berbelanja *online* karena sangat nyaman dan mudah. Setiap konsumen yang telah berpengalaman akan memiliki pandangan sendiri tentang hal itu. konsep belanja barang melalui layanan *online* telah sangat di akui dan di terima. Karena menyediakan beberapa manfaat kepada pelanggan. Namun, setiap aspek yang baik memiliki juga sisi buruk dan ini berlaku untuk belanja *online*. Keuntungan dan kerugian dari jenis belanja *online* adalah sebagai berikut :

a. Keuntungan Berbelanja *Online*

1. Bagian terbaik dari belanja *online* adalah bahwa konsumen dapat berbelanja dari rumah. Tidak perlu pergi ke mall untuk membeli item yang di butuhkan. Yang di perlukan hanyalah tinggal memesan saja.
2. Ketika konsumen berbelanja dari rumah maka dapat menghemat tenaga dalam mencari produk yang di inginkan.
3. Hal ini sangat mudah di lakukan, konsumen hanya tinggal mengunjungi situs web, mencari produk dan membelinya.
4. Belanja *online* memberi konsumen hak istimewa untuk berbelanja kapanpun konsumen inginkan.
5. Konsumen tidak perlu pindah dari toko ke toko untuk mencari jenis produk yang tersedia di pasar. Pilihan yang tersedia secara *online* sangat banyak dan ini adalah salah satu fitur terbaik dari belanja *online*.

³⁹<https://dosenit.com/jaringan-komputer/internet/kelebihan-dan-kekurangan-jualan-online>. Di akses tanggal 7 April 2018, pukul 07.57 WIB

⁴⁰*Ibid*,

6. Belanja di mall dan toko membuat sulit untuk membandingkan antara fitur dan harga produk. Belanja melalui *website* menyediakan perbandingan produk dan membantu dalam memutuskan mana yang harus di beli.
7. Banyak situs memberikan diskon khusus dari waktu ke waktu untuk menarik pelanggan. Konsumen selalu dapat membeli produk tersebut dan menghemat uang.⁴¹

b. Kerugian Berbelanja *Online*

1. Kerugian pertama adalah bahwa ada jeda waktu antara pembayaran dan pengiriman produk.
2. Konsumen tidak dapat mencoba produk sebelum membelinya. Banyak orang suka mencoba-coba sebelum melakukan pembayaran. Fitur ini hilang saat konsumen membeli produk secara *online*.
3. Biaya pengiriman tinggi dan sering adanya tambahan biaya produk. Perusahaan biasanya menetapkan biaya pengiriman yang sangat tinggi, yang menambah total pengeluaran. Jika produk di kirim dari negara lain, maka konsumen bertanggung jawab untuk membayar pajak tambahan juga.
4. Modus pembayaran mungkin tidak aman. Melakukan pembayaran *online* melalui debit atau kartu kredit mungkin merupakan modus transaksi yang rawan. Oleh karena itu penting untuk memeriksa apakah ada jaminan *gateway* pembayaran atau tidak.
5. Kemungkinan kerusakan produk saat pengiriman tidak dapat di batalkan. Jika produk yang di terima rusak, maka bisa memakan waktu beberapa hari untuk penggantian atau perusahaan tidak dapat memberikan penggantian sama sekali.
6. Kemudahan belanja bisa sangat berbahaya bagi *shopaholics*, karena mereka mungkin akan terprovokasi untuk membeli banyak item yang menyebabkan pengeluaran yang tidak di inginkan.
7. Jika terjadi kesalahan ataupun penangguhan, konsumen harus mengikuti prosedur yang panjang dan menunggu selama beberapa hari sampai masalah terselesaikan.
8. Konsumen harus memiliki debit atau kredit untuk melakukan pembelian. Tidak semua *website* memberikan banyak pilihan untuk melakukan pembayaran terutama jika berbelanja di *website* internasional.
9. Penipuan yang sering terjadi dalam berbelanja *online*.⁴²

⁴¹<https://articara.net/2509/untung-ruginya-berbelanja-online/>. Di akses tanggal 7 April 2018, pukul 08.29 WIB

2.4.4 Dampak Dari Kerugian Jual Beli *Online*

Dampak negatif dari kerugian jual beli secara *online* adalah sebagai berikut :

1. Membuat orang jadi konsumtif
2. Pemborosan kalau tidak sesuai kebutuhan
3. Banyak penipuan dengan modus jual beli
4. Barang yang di terima kadang tidak sesuai pesanan
5. Ada biaya admin jika transfer lintas bank
6. Terkadang berat yang di cantumkan bukan berat yang sesungguhnya sehingga ongkos kirimnya lebih mahal, jadi bandingkanlah berat produk yang sama di toko *online* lainnya, pilihlah berat yang paling ringan.
7. Susah membedakan asli atau kw.⁴³

Selain dampak negatif dari kerugian jual beli barang secara *online* terdapat juga risiko yang harus diwaspadai ketika membeli barang secara *online* yaitu :

1. Kinerja
Ini merupakan risiko bagi pembeli barang secara *online* yang kemungkinan barang dan/atau jasanya yang dibeli tidak sesuai dengan yang diharapkan. Misalnya ketika barang sudah sampai di rumah dan begitu dilihat ternyata barang tersebut berbeda dengan deskripsi maupun gambar yang di posting oleh penjual.
2. Waktu
Kemungkinan kerugian yang bisa dialami oleh pembeli ketika melakukan transaksi secara *online* adalah karena proses pengiriman barang yang memakan waktu cukup lama. Berbeda dengan berbelanja secara nyata, pembeli bisa langsung mendapatkan barang tersebut, tanpa menunggu waktu pengiriman akibat berbelanja *online*.
3. Finansial
Beruntung jika pembeli menemukan *online shop* yang memang benar-benar dapat dipercaya, tetapi ketika pembeli sedang bernasib tidak baik, bisa saja ketika pembeli melakukan transaksi secara *online* barang tersebut malah tidak dikirim oleh penjual atau tidak diterima oleh pembeli.⁴⁴

⁴²<https://artacara.net/2509/untung-ruginya-berbelanja-online/>. Di akses tanggal 7 April 2018, pukul 08.29 WIB

⁴³<https://www.seruyan.net/dampak-positif-negatif-belanja-online/>. Di akses tanggal 7 April 2018, pukul 15.06 WIB

⁴⁴<https://finance.detik.com/berita-ekonomi-bisnis/d-3711580/5-risiko-berbelanja-online-yang-perlu-anda-waspadai>. Di akses pada tanggal 18 Oktober 2018 pukul 09.57 WIB

BAB IV PENUTUP

4.1 Kesimpulan

Berdasarkan pembahasan yang telah dikemukakan dalam kaitannya dengan pokok permasalahan yang ada, maka dapat di tarik kesimpulan :

1. Bentuk perlindungan hukum bagi konsumen yang dirugikan ketika membeli kue ulang tahun secara *online* memang belum di atur secara khusus, akan tetapi dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen ada beberapa Pasal yang mengatur tentang perlindungan hukum bagi konsumen yang dirugikan. Perlindungan konsumen tersebut terdiri dari dua macam yaitu *Pertama*, perlindungan hukum secara *Preventif* artinya perlindungan hukum yang bersifat mencegah terjadinya sengketa antara konsumen dengan pelaku usaha. *Kedua*, perlindungan hukum secara *Represif* artinya penyelesaian terhadap sengketa yang terjadi antara konsumen dengan pelaku usaha.
2. Bentuk tanggung jawab pelaku usaha apabila kue ulang tahun yang di jual secara *online* tersebut merugikan bagi konsumen yaitu pelaku usaha sebagai penjual kue ulang tahun secara *online* harus bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerugian yang dialami oleh konsumen. Ganti rugi tersebut dapat berupa pengembalian uang atau pengembalian barang dan/atau jasa yang sejenis dan setara nilainya.
3. Upaya penyelesaian yang dapat dilakukan oleh konsumen apabila dirugikan ketika membeli kue ulang tahun secara *online* adalah dapat ditempuh melalui Pengadilan (*Litigasi*) maupun di luar Pengadilan (*Non-Litigasi*) berdasarkan pilihan sukarela para pihak yang bersengketa. Penyelesaian sengketa konsumen di luar Pengadilan dapat dilakukan melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK), Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat (LPKSM), dan Lembaga penyelesaian sengketa konsumen lainnya sesuai dengan kesepakatan kedua belah pihak yang bersengketa.

4.2 Saran

Berdasarkan dari hasil pembahasan yang telah dikemukakan sebelumnya dalam kaitannya dengan pokok permasalahan yang ada, maka Penulis memberi saran sebagai berikut :

1. Untuk Masyarakat, masyarakat sebagai konsumen dituntut untuk menjadi konsumen yang cerdas dan dituntut untuk berhati-hati dalam hal menyikapi kemajuan teknologi saat ini, khususnya dalam hal jual beli produk barang dan/atau jasa atau bahkan membeli kue ulang tahun secara *online*.
2. Untuk pelaku usaha, pelaku usaha sebagai penjual produk barang dan/atau jasa harus memperhatikan hak dan kewajibannya dalam hal memperdagangkan dan mengedarkan produk barang dan/atau jasa, pelaku usaha juga harus memperhatikan hal-hal apa saja yang dilarang bagi pelaku usaha dalam menjual produk barang dan/atau jasa agar tidak merugikan konsumen sebagai pembeli dan/atau pengguna produk barang dan/atau jasa tersebut.
3. Untuk Pemerintah, perlu adanya revisi atau pembaharuan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, agar tersedianya pengaturan secara khusus terhadap perlindungan hukum bagi konsumen yang dirugikan ketika membeli produk barang dan/atau jasa atau kue ulang tahun secara *online*.
4. Untuk Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat (LPKSM) dan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK), perlu adanya sosialisasi kepada masyarakat untuk menyebarkan informasi dalam rangka meningkatkan kesadaran atas hak dan kewajiban dan kehati-hatian konsumen dalam membeli dan mengkonsumsi barang dan/atau jasa. Karena masih banyak konsumen yang belum sadar akan hak dan kewajibannya, sehingga masih banyak konsumen yang dirugikan ketika membeli dan/atau mengkonsumsi barang dan/atau jasa.

DAFTAR PUSTAKA

1. BUKU

- Abdul Halim Barkatullah, 2010, *Hak-Hak Konsumen*, Bandung : Nusa Media.
- Ahmadi Miru, 2004, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta : Grafindo Persada.
- Ahmadi Miru, 2010, *Hukum Kontrak dan Perancangan Kontrak, Cetakan Ke-3*, Jakarta : Rajagrafindo Persada.
- Burhanuddin, 2011, *Pemikiran Hukum Perlindungan Konsumen Dan Sertifikasi Halal*, Malang : UIN-MalikiPress.
- Celine Tri Siwi Kristiyanti, 2017, *Hukum Perlindungan Konsumen, Cetakan Ke-6*, Jakarta : Sinar Grafika.
- Dedi Harianto, 2010, *Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Terhadap Iklan Yang Menyesatkan, Cetakan Ke-1*, Bogor : Ghalia Indonesia.
- Dyah Ochtorina Susanti, 2011, *Bahan Ajar Mata Kuliah Teori Hukum, disampaikan di Program Pasca Sarjana Ilmu Hukum Universitas Kediri (UNISKA)*, Kediri, 3 Desember 2011.
- Eli Wuria Dewi, 2015, *Hukum Perlindungan Konsumen, Cetakan Pertama*, Yogyakarta : Graha Ilmu.
- Gunawan Widjaja, 2002, *Alternatif Penyelesaian Sengketa, Cetakan Ke-2*, Jakarta : Grafindo Persada.
- Happy Susanto, 2008, *Hak-hak Konsumen Jika Dirugikan, Cetakan Pertama*, Jakarta : Transmedia Pustaka.
- Janus Sidabalok, 2014, *Hukum Perlindungan Konsumen Di Indonesia, Cetakan Ke-3*, Bandung : Citra Aditya Bakti.
- Kansil, 1999, *Pengantar Ilmu Hukum Jilid 1, Cetakan Ke-10*, Jakarta : Balai Pustaka.
- Parwoto Wignjosumarto, 2014, *Ganti Rugi dan Sanksi Administratif Menurut Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, Cetakan Pertama*, Jakarta : PT. Tatanusa.

- Peter Mahmud Marzuki, 2014, *Penelitian Hukum, Edisi Revisi, Cetakan Ke-9*, Jakarta : Kencana Prenada Media Grup.
- Sadar, Taufik Makaro, Habloel Mawadi, 2012, *Hukum Perlindungan Konsumen Di Indonesia*, Jakarta : Akademia.
- Salim H.S, 2010, *Hukum Kontrak, Cetakan Ke-7*, Jakarta : Sinar Grafika.
- Shidarta, 2003, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*, Jakarta : Grasindo.
- Susanti Adi Nugroho, 2008, *Penyelesaian Sengketa Konsumen Di Tinjau Dari Hukum Acara Serta Kendala Implementasinya*. Bandung : Kencana.
- Umar Said, 2011, *Pengantar Hukum Indonesia, Cetakan Ke-2*, Malang : Setara Press.
- Vinna Sri Yuniarti, 2015, *Perilaku Konsumen*, Bandung : Pustaka Setia.
- Zulham, 2013, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta : Kencana.

2. PERATURAN UNDANG-UNDANG

Undang-undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945.

Kitab Undang-undang Hukum Perdata.

Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 42; Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3821).

Undang-undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik. (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 58; Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4843).

Undang-undang Nomor 19 Tahun 2016 Tentang Perubahan Atas Undang-undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik. (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2016 Nomor 251; Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5952).

Peraturan Pemerintah Nomor 58 Tahun 2001 Tentang Pembinaan Dan Pengawasan Penyelenggaraan Perlindungan Konsumen.

3. INTERNET

<https://katabijakbagus.com/20-kata-kata-bijak-soekarno/>. Di akses pada tanggal 19 Juli 2018 pukul 07.30 WIB.

<https://www.kaskus.co.id/thread/511ba2026012435f2e000004/pengalaman-online-order-the-harvest-cakes-sangat-buruk/>. Di akses pada tanggal 9 Maret 2018 pukul 10.55 WIB.

<http://tesishukum.com/pengertian-perlindungan-hukum-menurut-para-ahli/>. Di akses pada tanggal 28 Maret 2018 pukul 13.30 WIB.

<http://forum.detik.com/jual-beli-online-adalah-t1302826.html>. Di akses pada tanggal 6 April 2018 pukul 17.28 WIB.

<http://www.organisasi.org/1970/01/langkah-tahap-cara-transaksi-jual-beli-barang-dan-jasa-di-internet-online.html#.WsdNU3pubIU>. Di akses pada tanggal 6 April 2018 pukul 17.44 WIB.

<https://dosenit.com/jaringan-komputer/internet/kelebihan-dan-kekurangan-jualan-online>. Di akses pada tanggal 7 April 2018 pukul 07.57 WIB.

<https://artacara.net/2509/untung-ruginya-berbelanja-online/>. Di akses pada tanggal 7 April 2018 pukul 08.29 WIB.

<https://www.seruyan.net/dampak-positif-negatif-belanja-online/>. Di akses pada tanggal 7 April 2018 pukul 15.06 WIB.

<https://finance.detik.com/berita-ekonomi-bisnis/d-3711580/5-risiko-berbelanja-online-yang-perlu-anda-waspadai>. Di akses pada tanggal 18 Oktober 2018 pukul 09.57 WIB.

LAMPIRAN



Kue Ulang Tahun yang dipesan secara *Online* oleh Konsumen melalui *situs web The Harvest Cake*.



86

Kue Ulang Tahun yang dikirim oleh pihak *The Harvest Cake* yang tidak sesuai dengan pesanan.

⁸⁶ <https://www.kaskus.co.id/thread/511ba2026012435f2e000004/pengalaman-online-order-the-harvest-cakes-sangat-buruk/3#> Di Akses Pada Tanggal 20 November 2018 Pukul 18.54 WIB.