



SKRIPSI

**PERLINDUNGAN KONSUMEN YANG MENGALAMI KERUGIAN ATAS
KETIDAKSESUAIAN HARGA PADA TRANSAKSI *E-COMMERCE***

*Consumer Protection Who Suffer Loss Due To Price Mismatches On
E-Commerce Transaction*

EVA TRIANA NARULISA

NIM 150710101050

**KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI, DAN PENDIDIKAN TINGGI R.I.
UNIVERSITAS JEMBER
FAKULTAS HUKUM**

2019

SKRIPSI

**PERLINDUNGAN KONSUMEN YANG MENGALAMI KERUGIAN ATAS
KETIDAKSESUAIAN HARGA PADA TRANSAKSI *E-COMMERCE***

Consumer Protection Who Suffer Loss Due To Price Mismatches On

E-Commerce Transaction

EVA TRIANA NARULISA

NIM 150710101050

KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI, DAN PENDIDIKAN TINGGI R.I.

UNIVERSITAS JEMBER

FAKULTAS HUKUM

2019

MOTO

“Biasakanlah untuk jujur, karena kejujuran itu menuntun kita pada kebaikan dan kebaikan itu menuntun kita pada keselamatan.”

Abdullah Gymnastiar – ¹



¹ <https://pertamakali.com/kumpulan-nasehat-bijak-tentang-kejujuran/>, diakses pada tanggal 20 Januari 2019 pukul 19.00

PERSEMBAHAN

Karya Ilmiah dalam bentuk Skripsi ini saya persembahkan untuk:

1. Kedua Orang Tua saya, Bapak Sunaryo dan Ibu Muji Astuti atas untaian doa yang tidak pernah putus, curahan kasih sayang, segala perhatian dan dukungan yang telah diberikan dengan tulus ikhlas mulai saya lahir sampai hari ini;
2. Almamater saya, Universitas Jember khususnya Fakultas Hukum yang saya banggakan, tempat saya menuntut ilmu selama kurang lebih 3,5 tahun;
3. Seluruh Guru dan Dosen saya, yang telah mengajarkan saya dari tidak tahu menjadi tahu, membimbing saya dari tidak bisa menjadi bisa dan menyemangati saya dari tidak mampu menjadi mampu, sejak pendidikan dasar sampai pendidikan tinggi saat ini yang tidak dapat disebutkan satu persatu, yang telah memberikan dan mengajarkan ilmu-ilmunya yang sangat bermanfaat dan berguna serta membimbing dengan penuh kesabaran.

**PERLINDUNGAN KONSUMEN YANG MENGALAMI KERUGIAN ATAS
KETIDAKSESUAIAN HARGA PADA TRANSAKSI *E-COMMERCE***

Consumer Protection Who Suffer Loss Due To Price Mismatches On

E-Commerce Transaction

SKRIPSI

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

EVA TRIANA NARULISA

NIM 150710101050

KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI, DAN PENDIDIKAN TINGGI R.I.

UNIVERSITAS JEMBER

FAKULTAS HUKUM

2019

PERSETUJUAN

Skripsi ini telah disetujui

di Jember, tanggal 9 April 2019

Oleh:

Dosen Pembimbing Utama,



EDI WAHJUNI, S.H.,M.Hum.

NIP.1968123002003122001

Dosen Pembimbing Anggota,



PRATIWI PUSPITHO ANDINI, S.H.,M.H.

NIP.198210192006042001

PENGESAHAN

**PERLINDUNGAN KONSUMEN YANG MENGALAMI KERUGIAN ATAS
KETIDAKSESUAIAN HARGA PADA TRANSAKSI *E-COMMERCE***

Oleh:

EVA TRIANA NARULISA

NIM 150710101050

Dosen Pembimbing Utama,



EDI WAHJUNI, S.H., M.Hum.

NIP.1968123002003122001

Dosen Pembimbing Anggota,



PRATIWI PUSPITHO A., S.H., M.H.

NIP.198210192006042001

Mengesahkan,

Kementerian Riset, Teknologi dan Pendidikan Tinggi RI

Universitas Jember

Fakultas Hukum

Dekan,



DR. NURUL GHUFRON, S.H., M.H.

NIP 197409221999031003

PENETAPAN PANITIA PENGUJI

Skripsi ini telah dipertahankan dihadapan Panitia Penguji:

Hari :Selasa

Tanggal :9

Bulan :April

Tahun :2019

Waktu :08.00 WIB

Diterima oleh Panitia Penguji Fakultas Hukum Universitas Jember,

Panitia Penguji,

Ketua,

Sekretaris,



MARDI HANDONO, S.H., M.H.

NIP. 196312011989021001



IKARINI DANI W., S.H., M.H.

NIP. 197306271997022001

Anggota Penguji,



EDI WAHJUNI, S.H., M.Hum.

NIP.1968123002003122001

PRATIWI PUSPITHO ANDINI, S.H., M.H

NIP.198210192006042001



PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : **EVA TRIANA NARULISA;**

Nomor Induk Mahasiswa : **150710101050.**

Menyatakan dengan sebenarnya, bahwa karya tulis dengan judul: **Perlindungan Konsumen Yang Mengalami Kerugian Atas Ketidaksesuaian Harga Pada Transaksi *E-Commerce***, 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, 9 April 2019



EVA TRIANA NARULISA

NIM 150710101050

UCAPAN TERIMAKASIH

Syukur alhamdulillah, segala puja dan puji Penulis panjatkan kepada Allah swt, Tuhan Yang Maha Pengasih lagi Maha Penyayang atas segala Rahmat, Petunjuk, serta Hidayah yang telah diberikan-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan karya tulis ilmiah skripsi dengan judul: **Perlindungan Konsumen Yang Mengalami Kerugian Atas Ketidaksihonestan Harga Pada Transaksi E-Commerce**. Penulisan skripsi ini merupakan tugas akhir sebagai syarat untuk menyelesaikan kuliah pada Program Studi Ilmu Hukum serta mencapai gelar Sarjana Hukum di 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. dan Ibu Pratiwi Puspitho Andini, S.H., M.H. selaku Pembimbing Utama dan Anggota Skripsi;
2. Bapak Mardi Handono S.H., M.H. dan Ibu Ikarini Dani Widiyanti, S.H., M.H. selaku Ketua dan Sekretaris Penguji Skripsi;
3. Dr. Nurul Ghufron, S.H., M.H., selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas Jember, Dr. Dyah Ochtorina Susanti S.H., M.Hum., Bapak Echwan Iriyanto, S.H., M.H., dan Dr. Aries Hariyanto, S.H., M.H., selaku Wakil Dekan I, II dan III Fakultas Hukum Universitas Jember ;
4. Prof. Dr, Drs Abintoro Prakoso, S.H., M.S. selaku Dosen Pembimbing Akademik
5. Bapak dan Ibu Dosen Pengajar di lingkungan Universitas Jember khususnya Fakultas Hukum atas segala ilmu, pengetahuan dan pengalaman yang diberikan;
6. Bapak dan Ibu Tenaga Pendidik di lingkungan Universitas Jember khususnya Fakultas Hukum atas segala pelayanan, bantuan dan fasilitas yang diberikan;
7. Kedua Orang Tua saya, Bapak Sunaryo dan Ibu Muji Astuti, Kakak-Kakak saya, Ferry Andi Laksmana dan Denny Romadhoni, kakek dan nenek, saudara-saudari, keluarga dan kerabat lainnya atas doa dan dukungannya yang telah diberikan dengan setulus hati;

8. Bapak Ponijo dan Ibu Atik serta kakak Dimas Fandi P. S.Si., M.Si. dan Letda. Disti Ria L. S.Si yang sudah saya anggap seperti keluarga sendiri yang telah memberi doa, dukungan serta motivasi.
9. Bapak dan Ibu Guru yang mengantarkan saya hingga di posisi saya saat ini, yakni sejak saya menempuh pendidikan taman kanak-kanak hingga sekolah menengah atas;
10. Sahabat Tercinta Hesti, Aulia, Devita, Mutiara, Firly, Isra, Mula, dan Lutfi yang selalu mendengarkan keluh kesah dan memberikan doa serta semangat.
11. Teman-teman seperjuangan saya, Aldina, Siti Khurfatul, Dinda Eprilla, Tasya Putri, Rizki, Dizzy, Haluf, Elly, dan lainnya yang tidak dapat saya sebutkan satu persatu namun tidak mengurangi rasa terima kasih saya atas kebersamaan, dukungan dan bantuannya selama saya berkuliah di Fakultas Hukum Universitas Jember;
12. Teman-teman Kuliah Kerja Nyata (KKN) Kelompok 295, Desa Sokaan, Kecamatan Krejengan, Kabupaten Probolinggo.
13. Teman-teman seperantauan saya Rizky Pratama, Reyhatul, Nazar, dan paguyuban mahasiswa daerah IMADA (Ikatan Mahasiswa DKI Jakarta Raya) terima kasih saya kebersamaan, dukungan dan bantuannya selama saya berkuliah di Jember;
14. Teman-teman seperjuangan angkatan 2015 Fakultas Hukum yang telah memberikan semangat dan motivasi.
15. Semua pihak-pihak dan rekan-rekan yang tidak dapat disebutkan satu-persatu yang telah memberikan bantuannya dalam penyusunan skripsi ini.

Akhirnya penulis mengharapkan, mudah-mudahan skripsi ini minimal dapat menambah khasanah referensi serta bermanfaat bagi pembaca sekalian.

Jember, 9 April 2019

Penulis,



EVA TRIANA NARULISA
NIM 150710101050

RINGKASAN

Kemajuan Teknologi saat ini sangat berkembang di Indonesia sehingga masyarakat dalam memenuhi kebutuhannya saat ini dapat membeli kebutuhannya di *e-commerce* dengan berbagai kemudahan dan keuntungan. Namun selain menghasilkan dampak positif *e-commerce* itu sendiri dapat memberikan dampak negatif yaitu kecurangan pelaku usaha, seperti ketidaksesuaian harga yang ditampilkan pada *e-commerce* dengan harga yang akan dibeli guna menarik minat konsumen. Dalam melaksanakan penelitian skripsi ini terdapat dua Rumusan masalah yaitu: (1) Apa Akibat Hukum Bagi Konsumen Atas Ketidaksesuaian Harga Pada Transaksi *E-Commerce*, (2) Upaya Penyelesaian Bagi Konsumen Yang Mengalami Kerugian Atas Ketidaksesuaian Harga Pada Transaksi *E-Commerce*. Penelitian skripsi ini memiliki dua tujuan yaitu tujuan umum dan khusus agar penelitian ini dapat tepat pada tujuan atau sasaran. Metode penelitian yang digunakan dalam skripsi ini adalah penelitian hukum normatif (*legal research*) dengan Pendekatan Undang-Undang atau statute approach dan Pendekatan konseptual atau conceptual approach dengan menelaah kasus yang ada dengan undang-undang dan regulasi serta prinsip-prinsip hukum dan doktrin-doktrin hukum. Bahan hukum yang digunakan adalah bahan hukum primer dan sekunder. Dalam menganalisa bahan hukum yang digunakan adalah metode deduktif yaitu penyimpulan pembahasan yang berpangkal dari hal-hal yang umum menuju hal-hal yang bersifat khusus sehingga menghasilkan suatu preskripsi yang harus diterapkan atas permasalahan tersebut.

E-Commerce merupakan suatu teknologi atau aplikasi yang digunakan untuk menghubungkan perusahaan, konsumen, maupun komunitas tertentu dalam melaksanakan kegiatan bisnis melalui transaksi elektronik baik dalam perdagangan barang, pelayanan, serta informasi yang diberikan. Dalam penyelenggaraannya *e-commerce* dapat menimbulkan dampak negatif yang merugikan konsumen maka dengan ini terdapat perlindungan hukum yang diberikan yaitu suatu bentuk dukungan atau pengayoman yang diberikan kepada kaum lemah seperti lemahnya pengetahuan masyarakat tentang hukum, dengan mengawasi tindakan yang dilakukan oleh masyarakat agar tidak ada hak yang

terlanggar dengan bentuk perlindungan preventif maupun represif. Perlindungan hukum ini diterapkan supaya pelaku usaha maupun konsumen dapat melakukan hak dan kewajibannya sebagaimana telah diatur dalam Undang-Undang sehingga terciptanya jual beli yang sehat dan saling menguntungkan para pihak.

Berdasarkan pembahasan skripsi ini bahwasanya pelaku usaha *e-commerce* dalam mencantumkan harga yang tidak sesuai merupakan salah satu bentuk kelalaian pelaku usaha dalam menjalankan usaha karena dalam memberikan informasi tidak benar, tidak jujur dan tidak lengkap dalam hal ini pelaku usaha tidak menjalankan kewajibannya sebagaimana diatur dalam Pasal 7 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen sehingga melahirkan akibat hukum yaitu konsumen tidak dapat membeli atau menerima barang sesuai informasi yang disajikan oleh pelaku usaha dan ini merupakan hak konsumen dalam Pasal 4 ayat (2) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. Akibat hukum yang diterima oleh konsumen yang mengalami kerugian atas perilaku pelaku usaha tersebut maka dengan itu konsumen dapat menuntut haknya dengan mengajukan penyelesaian sengketa baik non litigasi maupun secara litigasi.

Saran yang diberikan berdasarkan penulisan skripsi ini adalah Hendaknya pemerintah memberikan pengawasan dalam transaksi *e-commerce* agar tidak terulang kembali kasus ketidaksesuaian harga pada transaksi *e-commerce* dan menyediakan penyelesaian sengketa alternatif secara *online* seperti halnya *Online Dispute Resolution (ODR)*. Saran untuk Pelaku Usaha hendaknya pelaku usaha melakukan usahanya dengan hati-hati atau tidak lalai supaya tidak merugikan konsumen dengan memerhatikan kewajiban serta larangan-larangan yang telah diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Selain itu terdapat saran untuk konsumen lebih teliti dan cermat dalam melakukan transaksi *e-commerce* dan mengetahui akan hak dan kewajibannya supaya tidak dirugikan oleh pelaku usaha.

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 PANITIA PENGUJI.....	viii
HALAMAN PERNYATAAN	ix
HALAMAN UCAPAN TERIMAKASIH.....	x
HALAMAN RINGKASAN.....	xiii
HALAMAN DAFTAR ISI.....	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	5
1.3 Tujuan Penelitian.....	5
1.3.1 Tujuan Umum.....	5
1.3.2 Tujuan Khusus.....	5
1.4 Metode Penelitian.....	6
1.4.1 Tipe Penelitian.....	6
1.4.2 Pendekatan Penelitian.....	6
1.4.3 Bahan Hukum	7
1.4.3.1 Bahan Hukum Primer.....	7
1.4.3.2 Bahan Hukum Sekunder.....	8
1.4.3.3 Bahan Non Hukum.....	8
1.4.4 Analisis Bahan Hukum	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	10
2.1 Perlindungan Hukum.....	10
2.1.1 Pengertian Perlindungan Hukum.....	10
2.1.2 Bentuk-Bentuk Perlindungan Hukum	11

2.1.3 Tujuan Perlindungan Hukum	12
2.2 Perlindungan Konsumen	13
2.2.1 Pengertian Perlindungan Konsumen	13
2.2.2 Asas-Asas Perlindungan Konsumen.....	14
2.3 Konsumen dan Pelaku Usaha	15
2.3.1 Pengertian Konsumen dan Pelaku Usaha	15
2.3.2 Hak dan Kewajiban Konsumen dan Pelaku Usaha	18
2.3.3 Larangan Bagi Pelaku Usaha.....	21
2.4 Perdagangan <i>Online</i> atau <i>E-commerce</i>	22
2.4.1 Pengertian Perdagangan Online atau <i>E-commerce</i>	22
2.4.2 Cara Berstransaksi Perdagangan <i>Online</i> atau <i>E-commerce</i>	24
2.5 Harga	25
2.5.1 Pengertian Harga	25
2.5.2 Penetapan Harga	26
BAB III PEMBAHASAN	27
3.1 Akibat Hukum Bagi Konsumen Atas Ketidaksesuaian Harga Pada Transaksi <i>E-Commerce</i>	27
3.2 Upaya Penyelesaian Bagi Konsumen Yang Mengalami Kerugian Atas Ketidaksesuaian Harga Pada Transaksi <i>E-Commerce</i>	43
3.2.1. Upaya Penyelesaian di Luar Pengadilan (<i>Non-Litigasi</i>)	46
3.2.2 Upaya Penyelesaian di Pengadilan (<i>Litigasi</i>)	56
BAB IV PENUTUP	61
4.1 Kesimpulan.....	61
4.2 Saran	62
DAFTAR PUSTAKA	

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Peningkatan pemanfaatan internet pada era globalisasi, berkembang dengan sangat pesat. Di Indonesia tercatat sekitar 143,26 juta jiwa pengguna internet aktif, jumlah tersebut setara dengan 54,7% dari populasi penduduk di Indonesia.² Kemajuan teknologi memiliki dampak positif dalam masyarakat seperti halnya kemajuan teknologi dapat mempengaruhi perekonomian suatu bangsa dengan memudahkan akses perdagangan serta meningkatkan inovasi untuk menghasilkan sesuatu yang dapat bernilai ekonomi. Dengan adanya sistem digital ini memberikan kemudahan, kecepatan, dan efisiensi dalam bertransaksi.

Kemajuan teknologi ini memberikan suatu dampak yang menguntungkan bagi dunia yaitu dengan adanya jaringan internet dapat memudahkan akses keseluruh dunia serta dapat mempermudah untuk memenuhi kebutuhan manusia. Seperti memudahkan masyarakat dalam memenuhi kebutuhannya dengan membeli suatu kebutuhan yang diinginkan melalui internet dan hal ini dapat membeli kebutuhan tersebut di seluruh di dunia.

Aspek ekonomi merupakan suatu aspek yang terpengaruh besar oleh kemajuan teknologi salah satunya adalah transaksi berbasis internet yang sedang berkembang yaitu *e-commerce*, transaksi ini tidak melalui tatap muka namun melalui media internet dan berbasis praktis tanpa kertas (*paperless*) untuk bukti dalam transaksi ini menggunakan basis digital yaitu bukti pembayaran atau transaksi yang diberikan berupa file yang dikirimkan via *e-mail*.

Electronic Commerce atau yang disebut dengan *E-Commerce* merupakan kegiatan bisnis melalui jaringan internet yang melibatkan konsumen, manufaktur, *services providers* dan pedagang perantara.³ Penggunaan internet dalam *e-commerce* sangat menunjang dalam kegiatan komersial karena internet itu sendiri

² <https://apjii.or.id/content/read/104/348/BULETIN-APJII-EDISI-22---Maret-2018>

Diakses Pada tanggal 3 November 2018 pukul 9 .13.

³ Abdul Halim Barkatullah, 2017, *Hukum Transaksi Elektronik di Indonesia*, Bandung: Nusa Media, Cet. 1, Hlm.11

yang bersifat global sehingga dapat diakses dimanapun bahkan seluruh dunia dan kapanpun tidak ada batasan waktu atau 24 jam.⁴ *E-Commerce* sebagai sarana penting dalam bisnis di seluruh dunia baik dalam bisnis skala kecil, menengah, dan besar. *E-commerce* memiliki peranan penting dengan memadukan teknologi, informasi, dan komersial. Dalam *e-commerce* tidak hanya menjual barang maupun produk ataupun bahan mentah dari penjual ke pembeli, namun *e-commerce* juga melibatkan interaksi para pihak. Transaksi *e-commerce* terus berkembang di seluruh dunia baik negara maju maupun negara berkembang seperti Indonesia.⁵

Perkembangan teknologi menyebabkan perubahan sosial yang signifikan dan cepat selain itu juga menjadikan dunia tanpa batas (*borderless*) namun disamping memberikan dampak positif seperti memberikan kontribusi dalam meningkatkan kesejahteraan masyarakat, kemajuan dan peradaban manusia, selain itu perkembangan teknologi dapat dijadikan sebagai wadah untuk melakukan perbuatan melawan hukum. Maka dengan ini perkembangan teknologi diibaratkan sebagai pedang yang bermata dua. Dengan tidak bertemunya konsumen dengan pelaku usaha dapat menimbulkan kecurangan maupun kekeliruan, selain itu dampak negatif yang sering dirasakan oleh konsumen yaitu produk yang dipesan tidak sesuai dengan produk yang ditawarkan, kesalahan dalam pembayaran, pengiriman barang yang tidak tepat waktu, dalam hal lain seperti informasi yang kurang lengkap saat menyajikan penawaran barang.⁶

Contohnya dalam kasus LAZADA yang memberikan penawaran diskon sangat murah yaitu camera Sony DSC W830 yaitu Rp. 1.800.000 dengan diskon sebesar 92% sehingga harga kamera tersebut menjadi Rp.144.000. Namun setelah dilakukan transaksi oleh konsumen pihak LAZADA membatalkan secara sepihak dengan mengembalikan uang transaksi tersebut berupa voucher belanja di LAZADA sebesar Rp. 100.000. Serupa dengan hal tersebut LAZADA melakukan kembali kesalahan dalam menginput harga dalam penjualan Motorola Moto E4

⁴ *Ibid*,

⁵ Dian Mega Erianti, 2016, *Perlindungan Hukum E-Commerce*, Taman Pustaka, Cet.1, Hlm.17

⁶ *Ibid*, Hlm.23

plus mencantumkan harga Rp.1.249.000 yang lebih rendah dari harga normal yaitu Rp.2.000.000 dengan kesalahan pelaku usaha tersebut membatalkan perjanjian kembali dan memberikan *refund* dalam waktu 14 hari kerja. Kesalahan harga tersebut tidak hanya di Indonesia hal ini juga terjadi di Bay.com yang mengalami kelalaian dalam transaksi di Internet.⁷ Bay.com mencantumkan harga Hitachi sebesar AS\$ 164,50 atau lebih rendah dari AS\$ 400 harga normal nya kekeliruan harga ini terjadi selama 4 hari pada 143 monitor, namun menolak untuk mengirimkan pesanan lainnya, konsumen marah atas hal tersebut dan konsumen menduga bahwa Bay.com telah memberikan harga dan mengubahnya secara sengaja dengan tujuan untuk menarik pelanggan memasuki web *store* tersebut. Bay.com memberikan pernyataan bahwa itu terjadi dikarenakan ketidaksengajaan atau adanya kesalahan dalam pemasukan data. Akibat kesalahannya Bay.com membayar AS\$575 ribu untuk penyelesaian pengadilan yang pertama atas harga barang yang salah pada *E-Commerce*.⁸

Masalah yang sering dirasakan oleh konsumen adalah kecurangan pelaku usaha dalam kontrak jual beli yang berlindung dari kontrak baku yang dibuatnya sendiri seperti ketidak jelasan isi pada kontrak baku seperti hal diatas adanya kelalaian dalam menyajikan informasi harga suatu barang hal ini juga sangat memungkinkan terjadi di Indonesia dengan mencantumkan harga yang rendah untuk menarik minat konsumen namun ketika konsumen ingin membeli barang tersebut harganya berbeda dengan harga penawaran awalnya namun konsumen indonesia jarang melakukan tindakan pengaduan hal ini karena konsumen indonesia ini tidak sadar atas ketidakpastian hukum tersebut dan kurangnya pengetahuan konsumen itu sendiri tentang hak-hak yang perlu didapatkan.

Adanya ketidakpastian hukum terkait harga yang ditampilkan pada transaksi *e-commerce* karena kurang lengkapnya pelaku usaha dalam menyajikan informasi terkait barang yang akan diperjualkan dan hal ini bertentangan sebagaimana dalam Pasal 4 huruf C Undang-Undang nomor 8 tahun 1999 tentang

⁷ <https://mediakonsumen.com/2017/10/18/surat-pembaca/lazada-membatalkan-transaksi-sepihak-dengan-alasan-salah-input-harga> , diakses pada tanggal 20 Maret 2019 Pukul 19.00

⁸ *Loc. Cit*, Hlm.91

Perlindungan Konsumen bahwasanya konsumen berhak mendapatkan informasi yang benar, jujur, dan jelas terkait barang yang diperjualkan. Dalam Pasal 9 Undang-Undang nomor 11 tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik bahwa Pelaku usaha yang menawarkan produk melalui Sistem Elektronik harus menyediakan informasi yang lengkap dan benar berkaitan dengan syarat kontrak, produsen, dan produk yang ditawarkan. Selain itu Pasal 49 PP 82 tahun 2012 tentang Transaksi Elektronik menyebutkan bahwa Pelaku Usaha wajib menyediakan informasi yang lengkap dan benar berkaitan dengan syarat kontrak, produsen dan produk yang ditawarkan, selain itu dalam ayat 2 disebutkan bahwa pelaku usaha wajib memberikan kejelasan informasi tentang penawaran kontrak/iklan. Selain itu tentang ketidaksesuaian harga juga diatur dalam Pasal 7 Peraturan menteri Dagang RI nomor 35 tahun 2013 tentang Pencatuman Harga Barang dan Tarif Jasa Yang Diperdagangkan bahwa pelaku usaha harus bertanggung jawab atas kebenaran harga/ tarif yang dicantumkan dan jika terjadi perbedaan harga yang dicantumkan dengan harga ketika dibayarkan maka konsumen berhak mendapatkan harga terendah dari perbedaan harga tersebut.

Berdasarkan latar belakang yang telah penulis uraikan, penulis tertarik untuk menganalisis dengan melakukan penelitian dan menuangkannya dalam sebuah tulisan karya ilmiah dalam bentuk skripsi dengan judul

“ PERLINDUNGAN KONSUMEN YANG MENGALAMI KERUGIAN ATAS KETIDAKSESUAIAN HARGA PADA TRANSAKSI E-COMMERCE ”

1.2. Rumusan Masalah

Bertitik pangkal dari latar belakang masalah dan pemilihan judul sebagaimana tersebut diatas, maka pembahasan selanjutnya akan bertumpu pada rumusan masalah sebagai berikut:

1. Apa akibat hukum bagi konsumen atas ketidaksesuaian harga pada transaksi *e-commerce*?
2. Apa upaya penyelesaian yang dapat dilakukan oleh konsumen atas ketidaksesuaian harga pada transaksi *e-commerce*?

1.3. Tujuan

Tujuan yang ingin dicapai dengan bertitik pangkal dari rumusan masalah yang ingin penulis bahas dan telah dijabarkan di atas. Maka tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1.3.1. Tujuan Umum

Tujuan Umum penulisan skripsi ini adalah :

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

1.3.2. Tujuan Khusus

Tujuan Umum penulisan skripsi ini adalah :

1. Untuk mengetahui dan memahami akibat hukum bagi konsumen atas ketidaksesuaian harga pada transaksi *e-commerce*;
2. Untuk mengetahui dan memahami upaya penyelesaian yang dapat dilakukan oleh konsumen atas ketidaksesuaian harga pada transaksi *e-commerce*.

1.4. Metode Penelitian

Penelitian hukum dilakukan untuk mencari pemecahan atas isu hukum yang timbul. Penelitian hukum merupakan suatu kegiatan *know-how* dalam ilmu hukum, bukan sekedar *know-about*. Sebagai kegiatan *know-how*, penelitian hukum dilakukan untuk memecahkan isu hukum yang dihadapi. Disinilah dibutuhkan kemampuan untuk mengidentifikasi masalah hukum, melakukan penalaran hukum, menganalisis masalah yang dihadapi dan kemudian memberikan pemecahan atas masalah tersebut.⁹

Sehingga, agar tercipta suatu karya tulis ilmiah yang sistematis dan terarah untuk menghasilkan argumentasi, teori atau konsep baru yang sesuai dengan perkembangan yang ada, maka dalam penelitian ini digunakan metode penelitian sebagai berikut:

1.4.1. Tipe Penelitian

Metode penelitian yang digunakan dalam penulisan penelitian ini adalah penelitian kepustakaan yang bersifat yuridis normatif. Yuridis normatif artinya penelitian yang dilakukan mengacu pada norma hukum yang terdapat pada peraturan perundang-undangan dan norma-norma yang berlaku di masyarakat atau juga yang menyangkut kebiasaan yang berlaku di masyarakat.

1.4.2. Pendekatan Masalah

Penelitian hukum di dalamnya terdapat beberapa pendekatan yaitu Pendekatan Undang-Undang atau *statute approach* dan Pendekatan konseptual atau *conceptual approach*. Dengan pendekatan tersebut, peneliti akan mendapatkan informasi dari berbagai aspek mengenai isu yang sedang dicoba untuk dicari jawabannya. Adapun dalam penyusunan skripsi ini, peneliti menggunakan dua pendekatan yaitu:

⁹ Peter Mahmud Marzuki, 2016, *Penelitian Hukum (Edisi Revisi)*. Jakarta: Prenada Media Group, Hlm. 60.

1. Pendekatan undang-undang atau *statute approach*

Pendekatan undang-undang digunakan dalam memecahkan masalah yang terdapat pada rumusan masalah pertama. Dalam pendekatan undang-undang dilakukan dengan menelaah semua undang-undang dan regulasi yang bersangkutan paut dengan isu hukum yang sedang ditangani.¹⁰

2. Pendekatan konseptual atau *conceptual approach*

Pendekatan Konseptual yaitu suatu metode pendekatan melalui pendekatan dengan merujuk pada prinsip-prinsip hukum. Prinsip-prinsip ini dapat ditemukan dalam pandangan-pandangan sarjana ataupun doktrin-doktrin hukum. Pendekatan konseptual digunakan untuk memecahkan masalah yang terdapat pada rumusan masalah kedua. Dalam hal pendekatan konseptual atau *conceptual approach* dilakukan manakala peneliti tidak beranjak dari aturan hukum yang ada.¹¹ Hal ini dikarenakan belum atau tidak adanya aturan hukum untuk masalah yang dihadapi.

1.4.3. Sumber Bahan Hukum

Untuk memecahkan isu hukum dan sekaligus memberikan preskripsi mengenai apa yang seyogianya, diperlukan sumber-sumber penelitian. Sumber-sumber penelitian hukum dapat dibedakan menjadi sumber-sumber penelitian yang berupa bahan-bahan hukum primer dan bahan-bahan hukum sekunder.¹²

1.4.3.1. Bahan Hukum Primer

Bahan-bahan hukum primer terdiri dari perundang-undangan, catatan-catatan resmi atau risalah dalam pembuatan perundang-undangan dan putusan-putusan hakim. Bahan hukum primer yang digunakan oleh penulis dalam penelitian skripsi ini adalah peraturan perundang-undangan yaitu :

- 1) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 42, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3821)

¹⁰ *Ibid.*, Hlm. 133.

¹¹ *Ibid.*, Hlm. 138.

¹² *Ibid.*, Hlm. 181.

- 2) Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2014 tentang Perdagangan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 45, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5512) ;
- 3) Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (Lembaran N Egara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4843);
- 4) Peraturan Pemerintah Nomor 82 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Transaksi Elektronik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 189, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5348);
- 5) Peraturan Menteri Perdagangan Nomor 35/ M-DAG/ PER/7/2013 tentang Pencatuman Harga Barang dan Tarif Jasa Yang Diperdagangkan.

1.4.3.2. Bahan Hukum Sekunder

Bahan hukum sekunder berupa semua publikasi tentang hukum yang bukan merupakan dokumen-dokumen resmi. Publikasi tentang hukum meliputi buku-buku teks, kamus-kamus hukum, jurnal-jurnal hukum dan komentar-komentar atas putusan pengadilan. Pada penulisan skripsi ini bahan hukum sekunder yang digunakan oleh penulis adalah buku-buku teks yang berkaitan dengan isu hukum yang menjadi pokok bahasan, kamus-kamus hukum dan tulisan-tulisan ilmiah tentang hukum yang telah dipublikasikan.

1.4.3.3. Bahan Non Hukum

Bahan-bahan non hukum dapat berupa buku-buku mengenai politik, ekonomi, sosiologi, filsafat, kebudayaan, ilmu pertanian, berupa kamus bahasa Indonesia, kamus ekonomi, ensiklopedi, bibliografi, website resmi dalam internet, wawancara ataupun laporan-laporan penelitian non-hukum dan jurnal-jurnal non hukum sepanjang mempunyai relevansi dengan topik penelitian. Bahan non-hukum yang digunakan dalam penulisan proposal skripsi ini ialah sumber bacaan dari internet dan sumber hukum lainnya yang berkaitan dengan *E-commerce*.

1.4.4. Analisa Bahan Hukum

Sebagai cara untuk menarik kesimpulan dari hasil penelitian yang sudah terkumpul dipergunakan metode analisa bahan hukum deduktif, Metode deduksi berpangkal dari pengajuan premis mayor, kemudian diajukan ke premis minor. Berdasarkan kedua hal tersebut ditarik kesimpulan atau konklusi. Sehingga metode deduksi adalah penyimpulan pembahasan yang berpangkal dari hal-hal yang umum menuju hal-hal yang bersifat khusus dan diharapkan memberikan suatu preskripsi tentang apa yang harus diterapkan berkaitan dengan permasalahan terkait.

Peter Mahmud Marzuki menyatakan bahwa dalam melakukan penelitian hukum, dilakukan langkah-langkah :

1. Mengidentifikasi fakta hukum dan mengeliminasi hal-hal yang tidak relevan untuk menetapkan isu hukum yang hendak dipecahkan;
2. Pengumpulan bahan-bahan hukum dan sekiranya dipandang mempunyai relevansi juga bahan-bahan non hukum;
3. Melakukan telaah atas isu hukum yang diajukan berdasarkan bahan-bahan yang telah dikumpulkan;
4. Menarik kesimpulan dalam bentuk argumentasi yang menjawab isu hukum; dan
5. Memberikan preskripsi berdasarkan argumentasi yang telah dibangun di dalam kesimpulan.¹³

¹³*Ibid.*, Hlm. 213.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

1.1. Perlindungan Hukum

1.1.1. Pengertian Perlindungan Hukum

Hukum merupakan suatu wadah dalam mewujudkan keadilan sebagaimana tertuang dalam Pasal 1 ayat (3) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia tahun 1945 bahwasanya “Indonesia merupakan negara hukum” maksud dalam hal ini Indonesia memiliki peranan penting dalam menjaga ketertiban pada masyarakat yang berdasarkan pada peraturan ataupun hukum yang berlaku. Dengan adanya hukum ditujukan untuk melindungi hukum jika terjadi kepentingan yang bertentangan pada masyarakat. Negara wajib memberikan pengakuan hukum, jaminan hukum, perlindungan hukum, dan kepastian hukum berdasarkan asas keadilan dan kesetaraan hukum yang dalam hal ini tertuang pada Pasal 28D ayat (1) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia tahun 1945.¹⁴

Sudikno Mertokusuma menyatakan bahwa ketertiban masyarakat dan perlindungan pada masyarakat merupakan salah satu tujuan dari hukum dalam mewujudkan tujuan hukum tersebut maka terdapat hak dan kewajiban, pembagian wewenang, dan pemecahan masalah dalam hukum serta adanya kepastian hukum. Selain itu R.Subekti mengatakan bahwa hukum merupakan suatu wadah dalam mewujudkan suatu tujuan negara seperti kemakmuran dan kebahagiaan pada masyarakat.¹⁵

Perlindungan merupakan suatu bentuk dukungan atau pengayoman yang diberikan kepada kaum lemah seperti lemahnya pengetahuan masyarakat tentang hukum, upaya pemerintah dalam perlindungan hukum yaitu memberi dukungan atau pengayoman kepada masyarakat serta mengawasi suatu tindakan agar tidak menimbulkan pelanggaran pada hak masyarakat dan memberi sanksi bagi yang

¹⁴ R.Soeroso, *Pengantar Ilmu Hukum*, Jakarta: Sinar Grafika, 1992, hlm.24

¹⁵ Sudikno Mertokusumo, 2005, *Mengenal Hukum : Suatu Pengantar*, Yogyakarta : Liberty, Hlm. 65

melakukan pelanggaran tersebut sesuai dengan ketentuan atau peraturan yang berlaku.¹⁶

Perlindungan Hukum memiliki prinsip dasar yaitu prinsip legalitas, kewenangan pemerintah dan hak-hak rakyat dibatasi oleh hukum, dan hak-hak dasar rakyat yang diakui dan dilindungi oleh hukum. Suatu sistem perlindungan hukum yang dianut dan diterapkan bagi pemerintah maupun rakyat harus berdasarkan pada Pancasila sebagaimana sesuai amanat Alinea IV Pembukaan UUD bahwasanya susunan Negara Republik Indonesia yang berekdaulatan pada rakyat, berdasar pada pancasila.¹⁷

1.1.2. Bentuk-Bentuk Perlindungan Hukum :

Perlindungan hukum memiliki peranan penting dalam mewujudkan keadilan dalam pelaksanaan hak dan kewajiban pada masyarakat supaya menciptakan ketentraman dan ketertiban karena pada hakikatnya keadilan merupakan tujuan dari hukum.

Menurut R. La Porta dalam *Jurnal of Financial Economics*, Perlindungan hukum yang diberikan oleh negara kepada masyarakat memiliki dua sifat yaitu bersifat pencegahan dan bersifat hukuman.¹⁸ Bentuk perlindungan tersebut sebagai suatu pemberian jaminan atau kepastian hukum sehingga terbentuknya ketertiban, keadilan, dan rasa aman pada masyarakat.

Dalam historis hukum Belanda Perlindungan Hukum memiliki istilah *rechtsbescherming* yang memiliki tiga jenis perlindungan yakni (a) *politieke rechtsbescherming* (perlindungan melalui legislasi yang dihasilkan oleh badan legislatif atau Dewan Perwakilan Rakyat / DPR); (b) *administratieve rechtsbescherming* (perlindungan hukum melalui *administrativ court* atau *civil court*); dan (c) *jurisdictionele rechtsbescherming* (perlindungan melalui putusan pengadilan).¹⁹

¹⁶ Pemegang Paten Perlu Perlindungan Hukum, Republika, 24 Mei 2004

¹⁷ *Ibid*

¹⁸ Rafael La Porta, 1999, *Investor Protection and Corporate Governance*; *Journal of Financial Economics*, Vol. 58, Hlm.9

¹⁹ *Loc.Cit* Hlm.47

Selain itu terdapat dua bentuk perlindungan hukum, yaitu:²⁰

1. **Perlindungan Hukum Preventif**
Perlindungan hukum yang dibetikan oleh pemerintah untuk mencegah terjadinya suatu pelanggaran. Hal ini diwujudkan dalam peraturan perundang-undangan yang meliputi batasan-batasan dalam hak maupun kewajiban.
2. **Perlindungan Hukum Represif**
Perlindungan hukum tahapan akhir meliputi sanksi seperti denda, penjara dan hukuman tambahan lainnya apabila telah terjadinya sengketa ataupun pelanggaran.

2.1.3. Tujuan Perlindungan Hukum

Pada umumnya adanya bentuk perlindungan dari negara adalah sebagai suatu pemberian jaminan atau kepastian hukum sehingga terbentuknya ketertiban, keadilan, dan rasa aman pada masyarakat.

Selain itu Tujuan dan manfaat perlindungan hukum rakyat pada suatu negara yaitu:²¹

1. Melindungi masyarakat dari disintegrasi karena konflik kepentingan orang perorang dan antara perorang dengan masyarakat.
2. Melindungi hak-hak rakyat dan tanggung jawab setiap warga negara terhadap masyarakat.
3. Melindungi kepentingan masyarakat atau kepentingan umum dari risiko akibat kriminalitas melalui penegakan hukum
4. Mendahulukan hak dan kepentingan umum (masyarakat) terhadap kepentingan orang per-orang atau pemakaian hak properti untuk benefit bagi masyarakat
5. Melindungi hak dan kepentingan masyarakat melalui relativisasi hak-hak subjektif absolut per orang
6. Melindungi rakyat dari risiko kerugian fisik, reputasi, dan hak milik akibat pelanggaran keadilan sebagai tujuan utama negara hukum.
7. Melindungi upaya pencapaian tujuan Negara memakmurkan rakyat dan melahirkan keadilan ketertiban masyarakat.

²⁰ Muchsin, 2003, *Perlindungan dan Kepastian Hukum bagi Investor di Indonesia*, Surakarta: Magister Ilmu Hukum Universitas Sebelas Maret, Hlm.14

²¹ *Loc. Cit* Hlm.44

2.2. Perlindungan Konsumen

2.2.1. Pengertian Perlindungan Konsumen

Konsumen memiliki peranan penting dalam meningkatkan kegiatan perekonomian. Risiko pada konsumen sering terjadinya pelanggaran hak-hak konsumen oleh pelaku usaha karena posisi tawar konsumen dikatakan sangat lemah. Dengan tingginya tingkat risiko tersebut Indonesia sebagai negara yang menganut sistem kesejahteraan pada rakyat perlunya campur tangan negara dalam aspek sosial maupun ekonomi seperti halnya dalam aspek ekonomi negara perlu memberikan perlindungan hukum pada konsumen dalam mewujudkan kepastian hukum pada hak-hak konsumen. Seperti halnya proses jual beli pada internet dimana konsumen dirugikan akibat adanya klasula baku yang dibuat sepihak yang dapat menguntungkan pelaku usaha tersebut. Selain itu meningkatnya investor asing yang berperan dalam pembangunan perekonomian di Indonesia memungkinkan adanya dampak negatif bagi konsumen. Bentuk perlindungan itu sendiri bukan hanya barang yang tidak bermutu tapi perlindungan konsumen yang ditujukan juga seperti suatu produk yang berbahaya yang dapat merugikan konsumen baik kesehatan maupun kerugian materiil.

Perlindungan Konsumen menurut Pasal 1 Angka 1 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen merupakan bentuk perlindungan terhadap konsumen untuk menjamin terwujudnya kepastian hukum selain kepastian hukum menciptakan rasa aman dalam terpenuhinya kebutuhan konsumen juga merupakan suatu tujuan dari Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Dalam *Business English Dictionary*, perlindungan konsumen adalah protecting consumers against unfair or illegal trades. Selain itu terdapat pengertian konsumen menurut Black's Law Dictionary yaitu *a statute that safeguards consumers in the use good and service*. Pengertian tersebut memiliki makna bahwasanya perlindungan konsumen merupakan suatu undang-undang atau peraturan yang melindungi konsumen dalam menggunakan suatu barang maupun jasa serta melindungi konsumen pada perdagangan yang tidak adil dan ilegal. Perlindungan konsumen merupakan suatu bentuk perlindungan hukum jika terjadinya kecurangan maupun sesuatu yang dapat merugikan konsumen atas

penggunaan suatu barang maupun jasa oleh konsumen dalam memenuhi kebutuhannya.²²

Perlindungan konsumen meliputi 2 (dua) aspek yaitu :²³

- a. Perlindungan atas ketidaksesuaian barang yang diserahkan dengan kesepakatan.
- b. Perlindungan atas persyaratan yang tidak adil antara pelaku usaha dengan konsumen

Rendahnya tingkat kesadaran konsumen atas hak nya, perlunya suatu upaya pemberdayaan kepada konsumen dengan memberikan pendidikan dan pembinaan dengan upaya ini Undang-Undang Perlindungan Konsumen dijadikan sebagai acuan hukum bagi pemerintah maupun swadaya masyarakat.²⁴

Suatu bentuk intrusi negara dalam melindungi hak-hak konsumen adalah peraturan perundang-undangan yang didalam nya terdapat norma perlindungan konsumen yang jika dilanggar akan mendapatkan sanksi pidana, namun dalam perlindungan konsumen tidak hanya upaya preventif tapi terdapat upaya represif juga.²⁵

2.2.2. Asas-Asas Perlindungan Konsumen

Asas merupakan suatu landasan pentapan yang terdapat dalam peraturan perundang-undangan. Asas-asas dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen tertuang pada Pasal 2 bahwasanya perlindungan konsumen berasaskan manfaat, keadilan, keseimbangan, kemanan,dan keselamatan konsumen, serta kepastian hukum. Dalam penjelasan Pasal 2 terdapat uraian tentang 5 asas tersebut yaitu :

1. Asas Manfaat

Dimaksudkan untuk mengamanatkan bahwa segala upaya dalam penyelenggaraan perlindungan konsumen harus memberikan manfaat sebesar-besarnya bagi kepentingan konsumen dan pelaku usaha secara keseluruhan.

²² *Ibid*

²³ Zulham, 2013, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta : Kencana Prenada Media Grup, Hlm 21

²⁴ M.sadar, 2012, *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*, Jakarta : Akademia, Hlm. 3

²⁵ Zulham, 2013, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta : Kencana Prenada Media Grup, Hlm.22

2. Asas Keadilan

Dimaksudkan agar partisipasi seluruh rakyat dapat diwujudkan secara maksimal dan memberikan kesempatan kepada konsumen dan pelaku usaha untuk memperoleh haknya dan melaksanakan kewajibannya secara adil.

3. Asas keseimbangan

Dimaksudkan untuk memberi keseimbangan antara kepentingan konsumen, pelaku usaha dan pemerintah dalam arti materiil maupun spiritual.

4. Asas keamanan dan keselamatan konsumen

Dimaksudkan untuk memberikan jaminan atas kemanan dan keselamatan kepada konsumen dalam penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan/ jasa yang dikonsumsi atau digunakan

5. Asas kepastian Hukum

Dimaksudkan agar baik pelaku usaha maupun konsumen menaati hukum dan memperoleh keadilan dalam penyelenggaraan perlindungan konsumen, serta negara menjamin kepastian hukum.

Dalam ketidaksesuaian harga pada transaksi *e-commerce* merupakan suatu perilaku pelaku usaha yang menyampingkan asas-asas perlindungan konsumen salah satunya adalah asas kepastian hukum karena dengan ketidak sesuaian harga barang yang dijual tidak memiliki harga yang jelas dan benar sehingga tidak ada suatu kepastian dari harga barang tersebut.

2.3. Konsumen dan Pelaku Usaha

2.3.1. Pengertian Konsumen dan Pelaku Usaha

Dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang perlindungan Konsumen pada pasal 1 angka 2 dijelaskan bahwasanya 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.

Konsumen merupakan istilah kata yang berasal dari bahasa Inggris yaitu *consumer* yang dalam kata tersebut memiliki makna bahwa konsumen adalah suatu barang maupun jasa yang digunakan oleh setiap orang. Pengertian

konsumen juga terdapat dalam Kitab Undang- Undang Hukum Perdata yang konsumen berarti pembeli, penyewa, penerima hibah, peminjam, dan lain sebagainya. Selain dari itu Undang-Undang No.5 Tahun 1999 tentang larangan Monopoli dan Persaingan Usaha Tidak Sehat memberikan suatu definisi tentang konsumen yaitu setiap orang yang menggunakan barang maupun jasa untuk keperluan dirinya sendiri maupun untuk memenuhi keperluan orang lain. Dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen sendiri dijelaskan bahwasanya konsumen merupakan setiap individu yang memakai barang atau jasa untuk tidak diperdagangkan kembali namun pemakaian tersebut untuk kepentingan diri sendiri, keluarga maupun orang lain.²⁶

Pengertian konsumen yang diambil alih oleh Mariam Darus Badrul Zaman berasal dari kepustakaan Belanda yaitu suatu barang ataupun jasa yang berwujud nyata yang digunakan semua orang. Inosentius Samsul menyebutkan konsumen merupakan pembeli suatu produk yang didapatkan dengan melakukan pembelian, pemberian, maupun dari undangan yang digunakan untuk sendiri atau disebut sebagai pengguna akhir.²⁷ Di Negara Spanyol Perusahaan juga merupakan pembeli terakhir atau pemakai terakhir bukan hanya tiap individu selain itu suatu konsumen tidak hanya mengikat dalam hal jual beli.²⁸

Dalam konsumen terdapat tiga batasan-batasan yaitu :²⁹

1. Konsumen Komersial yaitu Setiap individu yang membeli suatu barang kemudian diolah untuk dijual kembali untuk mendapatkan profit.
2. Konsumen Antara yaitu setiap individu yang memperoleh membeli suatu barang dan barang tersebut untuk dijual kembali dengan tujuan memperoleh profit dari barang yang telah dibeli.
3. Konsumen Akhir yaitu Setiap individu yang menggunakan suatu barang ataupun jasa tidak diperjualkan kembali namun untuk memenuhi kebutuhannya sendiri maupun keluarganya.

Dalam meningkatkan perekonomian di Indonesia diperlukan adanya suatu pemberdayaan suatu Pelaku Usaha. Dalam Undang-Undang Perlindungan

²⁶ Zulham, 2013, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta : Kencana Prenada Media Grup, Hlm.14

²⁷ *Ibid*

²⁸ Abdul Halim, 2010, *Hak-Hak Konsumen*, Bandung : Nusa Media, Hlm. 31

²⁹ *Ibid*

Konsumen Dalam Nomor 8 Tahun 1999 pasal 1 angka 3 dijelaskan bahwasanya pelaku usaha memiliki definisi yaitu suatu individu baik badan hukum maupun bukan badan hukum yang didirikan yang dilakukan sendiri maupun bersama-sama terikat pada suatu perjanjian dalam melaksanakan kegiatan ekonomi seperti perdagangan di wilayah hukum negara Indonesia. Yang menjadi bagian pelaku usaha dalam pengertian ini yaitu suatu perusahaan, koperasi, BUMN, pedagang, distributor ataupun importir.

Pelaku Usaha dalam Perlindungan Konsumen memiliki cakupan yang luas meliputi orang yang menjual suatu barang dalam jumlah banyak (grosir), pengecer, orang atau perusahaan yang bertugas menyediakan bahan-bahan keperluan, dapat berupa bahan makanan, bangunan atau yang disebut leveransir, dan lain sebagainya.

Pengertian pelaku usaha di negara Eropa terutama Belanda memiliki suatu tingkatan yaitu pembuat produk jadi; penghasil bahan baku; pembuat suku cadang; setiap orang yang menampakkan dirinya sebagai produsen, dengan jalan mencantumkan nama nya, tanda pengenal tertentu, atau tanda lain yang membedakan dengan produk asli, pada produk tertentu; importir suatu produk dengan maksud diperjualbelikan ,disewakan, disewagunakan, atau bentuk distribusi lain dalam transaksi perdagangan; pemasok, dalam hal identitas dari produsen atau importir tidak dapat ditentukan.³⁰

Eksportir ataupun pelaku usaha luar negeri bukan pelaku usaha karena dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen itu sendiri sebatas perseorangan yang berbadan hukum maupun tidak yang didirikan dan berkedudukan di Indonesia yang dapat melakukan kegiatan ekonomi di Indonesia

Luasnya pengertian pelaku usaha hal ini bermanfaat bagi konsumen untuk menuntut ganti rugi kepada pelaku usaha jika terjadi suatu permasalahan atau kerugian yang menimpa konsumen akibat menggunakan barang atau jasa dari produsen tersebut, sehingga konsumen lebih mudah menuntut kepada siapa atas kerugian yang konsumen alami namun Undang-Undang Perlindungan Konsumen

³⁰ *Ibid*, Hlm. 37

tidak memberikan rician tersebut sebagaimana yang terdapat pada *Directive* Pedoman masyarakat unieropa meliputi :³¹

1. Produsen produk akhir yang mengelola bahan mentah menjadi barang jadi dan produsen tersebut memasang nama atau merek yang menandakan bahwa dirinya adalah produsen atau pembuat barang tersebut.
2. Produsen bertanggung gugat dalm mengimpor suatu barang untuk dijual, dipersewakan, dan disewa guna usahakan serta bentuk distribusi dalam usaha perdagangan.

Leveransir atau siplier bertanggung jawab sebagai produsen jika suatu barang tidak terdapat identitas produsennya kecuali dalam waktu dekat suplier memberitahu identitas produsen atau orang yang menyerahkan produk kepadanya.³²

2.3.2. Hak dan Kewajiban Konsumen dan Pelaku Usaha

Pada umum nya hak merupakan suatu kepentingan yang perlu dilindungi pada hakikatnya kepentingan tersebut mengandung kekuasaan yang pada pelaksanaannya dijamin dan dilindungi oleh hukum. Pelaku usaha dengan konsumen merupakan suatu perananan penting yang bertanggung jawab dalam hubungan perdagangan guna tercapainya kesejahteraan. Maka dengan tujuan mensejahterakan rakyat terdapat berbagai peraturan perundang-undangan yang mengatur tentang hak dan kewajiban bagi pelaku usaha dan konsumen.³³

Di Indonesia menetapkan sembilan hak pada konsumen yang tertuang dalam Pasal 4 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yaitu :

1. Hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa;
2. Hak untuk memilih barang dan/ jasa serta mendapatkan barang dan.atau jasa sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan;
3. Hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa;

³¹ *Ibid*,

³² *Ibid*, Hlm.38

³³ Janus Sidabalok, 2014, *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*, Citra Aditya Bakti, Hlm. 71

4. Hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan;
5. Hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut;
6. Hak untuk mendapat pembinaan dan pendidikan konsumen;
7. Hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
8. Hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya;
9. Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.

John F. Kenedy Presiden Amerika dalam pidatonya pada tahun 1962 dalam Kongres Amerika Serikat mengemukakan empat hak konsumen yang perlu diberi perlindungan hukum meliputi :³⁴

1. *The right to safe products* (Hak memperoleh keamanan);
2. *The right to be informed about products* (Hak memilih);
3. *The right to definite choices in selecting products* (Hak mendapat informasi); dan
4. *The right to be heard regarding consumer interests.*(Hak untuk didengar).

Masyarakat Ekonomi Uni Eropa menetapkan hak-hak konsumen yang di lindungi oleh perundang-undang Eropa yaitu :³⁵

1. Hak perlindungan atas kesehatan dan keselamatan
2. Hak perlindungan dalam kepentingan ekonomi
3. Hak mendapatkan ganti rugi
4. Hak untuk didengar

Selain mengatur hak-hak konsumen Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen juga mengatur Hak-hak Pelaku Usaha dalam Pasal 6, yaitu :

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

³⁴ *Ibid* Hlm.31

³⁵ *Ibid*

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

Konsumen dan Pelaku Usaha selain mendapatkan hak-hak tersebut supaya seimbang Undang-Undang juga mengatur kewajiban yang perlu dilakukan oleh konsumen maupun pelaku usaha.

Konsumen dalam Pasal 5 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen memiliki kewajiban, yaitu :

- 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.

Kewajiban Pelaku Usaha menurut Pasal 7 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen adalah :

- a. beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya;
- b. memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan dan pemeliharaan;
- c. memperlakukan atau melayani konsumen secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
- d. menjamin mutu barang dan/atau jasa yang diproduksi dan/atau diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu barang dan/atau jasa yang berlaku;
- e. memberi kesempatan kepada konsumen untuk menguji, dan/atau mencoba barang dan/atau jasa tertentu serta memberi jaminan dan/atau garansi atas barang yang dibuat dan/atau yang diperdagangkan;
- f. memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;
- g. memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian.

Dengan adanya hak dan kewajiban tersebut perlu dilakukan antara pelaku usaha dan konsumen guna menciptakan iklim usaha yang sehat dan adil. Terutama untuk pelaku usaha harus menjalankan kewajibannya dengan baik dan bertanggung jawab secara hukum jika lalai dalam kewajibannya.

2.3.3. Larangan Bagi Pelaku Usaha

Pasal 8 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen mengatur tentang larangan-larangan bagi pelaku usaha yaitu :

- (1) Pelaku usaha dilarang 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 yang sebenarnya;
 - d. tidak sesuai dengan kondisi, jaminan, keistimewaan atau kemanjuran sebagaimana dinyatakan dalam label, etiket atau keterangan barang dan/atau jasa tersebut;
 - 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 tersebut;
 - 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;
 - j. pakai, tanggal pembuatan, akibat sampingan, nama dan alamat pelaku usaha serta keterangan lain untuk penggunaan yang menurut ketentuan harus dipasang/dibuat;
 - k. 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 dilarang memperdagangkan barang dan/atau jasa tersebut serta wajib menariknya dari peredaran.

Selain larangan-larangan diatas terdapat larangan lain yang diatur dalam Pasal 9, Pasal 10, Pasal 12, dan Pasal 13 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang dalam pasal tersebut mengatur tentang larangan dalam mempromosikan barang dan/atau jasa , serta terdapat larangan khusus untuk perusahaan periklanan yang terdapat pada Pasal 17 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Berdasarkan larangan-larangan tersebut informasi merupakan hal yang penting bagi konsumen sehingga pelaku usaha harus menyajikan informasi yang jelas terkait barang/jasa yang dijualnya ini sehingga konsumen dapat menggunakan hak pilihnya secara benar dan menghindari kerugian bagi konsumen akibat membeli barang/ jasa yang diperjualkan oleh pelaku usaha tersebut.³⁶

2.4. Perdagangan *Online* atau *E-commerce*

2.4.1. Pengertian Perdagangan *Online* atau *E-commerce*

Perdagangan online merupakan suatu transaksi jual beli yang dilakukan tidak melalui tatap muka namun melalui sarana internet. Yang proses pembayarannya dapat melalui kartu kredit (*credit card*) seperti BCA Card atau Master Card, kartu debit (*debit card*), pribadi (*personal check*), atau transfer antara rekening.

David Baum berpendapat tentang maksud dalam E-commerce yaitu

*“E-Commerce is a dynamic set of technologies, applications, and business process that link enterprise, consumers, and communities through electronic transactions and the electronic exchange of goods, services, and information”.*³⁷

(*E-Commerce* adalah serangkaian teknologi, aplikasi, dan proses bisnis dinamis yang menghubungkan perusahaan, konsumen, dan masyarakat melalui transaksi elektronik dan pertukaran barang, jasa, dan informasi elektronik).

³⁶ *Ibid*

³⁷ Burhanudin, 2011, *Pemikiran Hukum Perlindungan Konsumen dan Sertifikasi Halal*, Malang : UIN Maliki Press, Hlm .126

Dalam pengertian tersebut *e-commerce* merupakan suatu teknologi atau aplikasi yang digunakan untuk menghubungkan perusahaan, konsumen, maupun komunitas tertentu dalam melaksanakan kegiatan bisnis melalui transaksi elektronik baik dalam perdagangan barang, pelayanan, serta informasi yang diberikan.³⁸

Sedangkan Julian Ding berpendapat tentang pengertian *E-Commerce* dalam buku *E-commerce* yaitu

“Electronic commerce or e-commerce as it is also known is a commercial transaction between a vendor and purchase or parties in similar contractual relationship for the supply of goods, services or acquisition of “right”. This commercial transaction is executed or entered into electronic medium) or digital medium) where the physical presence of parties is not required and medium exist in a public network or system as opposed to private network (closed system). The public network system must considered on open system (e.g. the internet or world wide web). The transaction concluded regardless of nation boundaries or local requirement”

(Perdagangan elektronik atau *e-commerce* seperti yang juga dikenal adalah transaksi komersial antara vendor dan pembelian atau pihak-pihak dalam hubungan kontraktual serupa untuk penyediaan barang, layanan, atau akuisisi "benar". Transaksi komersial ini dijalankan atau dimasukkan ke dalam media elektronik) atau media digital) di mana kehadiran fisik para pihak tidak diperlukan dan media ada di jaringan atau sistem publik yang bertentangan dengan jaringan pribadi (sistem tertutup). Sistem jaringan publik harus dipertimbangkan pada sistem terbuka (mis. Internet atau *world wide web*). Transaksi berakhir tanpa memandang batas negara atau persyaratan lokal).

Dalam pengertian tersebut *e-commerce* dapat disimpulkan yaitu suatu transaksi komersial yang menghubungkan antara penjual dan pembeli memiliki hubungan kontrak untuk mengirimkan barang, pelayanan, ataupun peralihan hak melalui media elektronik bersistem terbuka tanpa ada batasan negara.³⁹

³⁸ *Ibid*

³⁹ *Ibid*

Berdasarkan pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa *e-commerce* merupakan kegiatan bisnis yang menggunakan media internet dalam penjualan barang, pelayanan, dan informasi, *e-commerce* juga merupakan suatu wadah yang menghubungkan transaksi elektronik antara perusahaan, konsumen, dan masyarakat.⁴⁰

2.4.2. Cara Berstransaksi pada *E-commerce*

Dalam melakukan pembelian barang maupun jasa secara online memiliki tahap-tahap dalam bertansaksi, seperti dimulainya pemilihan barang, pembelian barang, serta metode pembayarannya. Maka dengan itu berikut adalah Tahapan dalam bertransaksi pada *e-commerce* :⁴¹

1. Membuka Aplikasi atau web *e-commerce* yang dituju;
2. Login akun pada aplikasi atau web *e-commerce*, jika belum memiliki akun dapat membuat akun baru;
3. Jika sudah login dalam akun *e-commerce* tersebut cari barang yang ingin dibeli pada kolom pencarian;
4. Apabila barang yang diinginkan sudah ketemu lalu klik barang yang diinginkan kemudian cek spesifikasi barang serta informasi atas barang tersebut;
5. Jika barang tersebut sudah sesuai dengan keinginan maka tahap selanjutnya adalah klik beli, masukan jumlah barang yang di inginkan;
6. Masukan alamat yang hendak dituju untuk pengiriman barang, kemudian pilih jasa kurir dan paket pengiriman;
7. Produk yang sudah terpilih masuk dalam keranjang belanja kemudian klik tombol bayar, cek total pembayaran, kemudian klik pilih metode

⁴⁰ Abdul Halim Barkatullah, 2017, *Hukum Transaksi Elektronik di Indonesia*, Bandung: Nusa Media, Cet. 1, Hlm.13

⁴¹ Dian Mega Erianti, 2016, *Perlindungan Hukum E-Commerce*, Taman Pustaka, Cet.1, Hlm.95

pembayaran dapat memilih pembayaran via minimarket, ATM, maupun kartu kredit;

8. Setelah itu mendapatkan kode pembayaran untuk membayar belanjaan tersebut pada minimarket maupun ATM dan sebagainya dan diberi waktu pembayaran sesuai ketentuan *e-commerce* masing-masing;
9. Setelah melakukan pembayaran dapat mengecek status pembayaran pada web maupun aplikasi *e-commerce* jika pembayaran sudah lunas maka terdapat keterangan pembayaran sudah diverifikasi;
10. Lalu tinggal menunggu pesanan kita diantar dan kita dapat mengecek status pemesanan ketika sudah dalam pengiriman dengan adanya resi pengiriman.

Kemudahan dalam melakukan Transaksi pada *e-commerce* tersebut sangat memberikan efisiensi waktu dalam berbelanja, namun juga memungkinkan terjadinya kesalahan yang dilakukan baik oleh pelaku usaha maupun konsumen.

2.5. Harga

2.5.1. Pengertian Harga

Kebijakan terkait penentuan harga merupakan variabel penting dalam manajemen pemasaran. Harga adalah sejumlah uang yang diperlukan untuk mendapatkan suatu barang sekaligus pelayanan, harga merupakan suatu besaran uang yang perlu dikeluarkan oleh tiap orang untuk mendapatkan sesuatu yang diinginkan.⁴² Kotler dan Keller menyatakan bahwa harga jual adalah sejumlah uang yang dibebankan atas suatu produk atau jasa, atau jumlah dari nilai yang ditukar konsumen atas manfaat-manfaat, karena memiliki atau menggunakan produk atau jasa tersebut.⁴³

Dalam menentukan harga harus wajar bagi pelaku usaha, konsumen, maupun produsen pesaingnya. Wajar yang dimaksud adalah penentuan harga dengan perhitungan yang matang dan benar atas seluruh biaya yang dikeluarkan

⁴² Janus Sidabalok, 2014, *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*, Citra Aditya Bakti, Hlm. 221

⁴³ Jessica Claudia Moray, 2014, *Penetapan Harga Jual Dengan Cost Plus Pricing Menggunakan Pendekatan Full Costing Pada Ud Gladys Bakery*, Makasar: Jurnal Fakultas Ekonomi dan Bisnis Jurusan Akuntansi Universitas Sam Ratulangi Manado, Vol.2 Hlm.1274

untuk menghasilkan produk ditambah keuntungan yang diinginkan. Dengan harga yang wajar tersebut agar tidak memerangi pelaku usaha dengan pesaingnya melalui perang harga.⁴⁴

2.5.2. Penetapan Harga

Dalam mengendalikan harga pemerintah memiliki kebijakan dalam penetapan harga yang bertujuan melindungi dan mengendalikan harga produk-produk tertentu sehingga tidak menimbulkan suatu kerugian yang terjadi pada konsumen maupun produsen. Dalam menetapkan harga pemerintah memiliki dua kebijakan yaitu :⁴⁵

- a. Kebijakan harga terendah, merupakan kebijakan pemerintah menetapkan harga minimum pada produk-produk tertentu, hal ini dilakukan pemerintah.
- b. karna pemerintah beranggapan bahwa harga pada pasaran sangat rendah, maka dengan ini pemerintah menetapkan harga diatas harga pasar.
- c. Kebijakan harga tertinggi, merupakan kebijakan pemerintah dalam menetapkan harga maksimum pada produk-produk tertentu hal ini dilakukan pemerintah karna pemerintah beranggapan bahwa harga pada pasaran sangat tinggi, maka dengan ini pemerintah menetapkan harga dibawah harga pasar.

⁴⁴ *Op.Cit*

⁴⁵ Lia Amaliawiati, 2015, *Ekonomika Mikro*, Bandung : Refika Aditama, Hlm. 92

BAB IV

PENUTUP

4.1. Kesimpulan

Berdasarkan uraian permasalahan yang telah dijelaskan maka dapat ditarik kesimpulan, yaitu :

1. Berdasarkan fakta hukum yang telah dijelaskan bahwasanya terdapat ketidaksesuaian harga yang ditampilkan pada web *e-commerce* dengan harga ketika konsumen ingin membeli merupakan suatu kelalaian pelaku usaha dalam memberikan informasi barang yang dijual kepada konsumen. Selain dari sifat kelalaian tersebut dikhawatirkan perilaku pelaku usaha tersebut merupakan iktikad tidak baik yang digunakan untuk menarik daya minat konsumen terkait harga yang murah dari suatu barang. Sehingga hal tersebut menimbulkan kerugian bagi konsumen, karena konsumen tidak dapat menerima atau membeli suatu barang/jasa yang ditawarkan sesuai informasi yang dijanjikan sebagaimana hal ini tertuang dalam hak-hak konsumen Pasal 4 huruf C Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. Selain itu pelaku usaha juga tidak melakukan kewajibannya dengan memberikan informasi dengan jelas, jujur, dan benar dan hal ini diatur dalam Pasal 7 huruf B Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.
2. Konsumen yang mengalami kerugian dalam ketidaksesuaian harga pada *e-commerce* berdasarkan Pasal 7 Permen Dagang RI No. 35/M-DAG/PER/7/2013 tentang pencantuman harga barang/ jasa dalam pasal ini konsumen berhak mendapatkan harga yang rendah atas ketidaksesuaian harga yang ditampilkan. Bentuk perlindungan hukum terhadap konsumen dalam transaksi *e-commerce* adalah pemberian Sanksi kepada pelaku usaha atas perilaku yang tidak hati-hati atau lalai dalam menyajikan informasi berdasarkan Pasal 65 Undang-Undang Perdagangan pelaku usaha dapat diberikan sanksi administratif atau pencabutan izin. Disamping itu dalam Pasal 62 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999

Tentang Perlindungan Konsumen terdapat sanksi yang diberikan yaitu ayat (1) dipidana dengan pidana penjara paling lama 5 (lima) tahun atau pidana denda paling banyak Rp 2.000.000.000,00 (dua miliar rupiah) ayat (2) dipidana dengan pidana penjara paling lama 2 (dua) tahun atau pidana denda paling banyak Rp 500.000.000,00 (lima ratus juta rupiah). Atas kerugian yang konsumen alami dalam transaksi *e-commerce* konsumen dapat melakukan penyelesaian sengketa baik non litigasi maupun litigasi.

4.2. Saran

Dengan berkembangnya transaksi elektronik, guna memberikan perlindungan bagi konsumen berdasarkan pembahasan yang telah diuraikan maka terdapat saran yang perlu disampaikan yaitu:

1. Hendaknya pemerintah memberikan pengawasan dalam transaksi *e-commerce* agar tidak terulang kembali kasus ketidaksesuaian harga pada transaksi *e-commerce*, dan menyediakan penyelesaian sengketa alternatif secara *online* seperti halnya *Online Dispute Resolution (ODR)*.
2. Hendaknya pelaku usaha melakukan usahanya dengan hati-hati atau tidak lalai supaya tidak merugikan konsumen dengan memerhatikan kewajiban serta larangan-larangan yang telah diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Hukum Perlindungan Konsumen.
3. Hendaknya konsumen lebih teliti dan cermat dalam melakukan transaksi *e-commerce* dan mengetahui akan hak dan kewajibannya supaya tidak dirugikan oleh pelaku usaha.

DAFTAR PUSTAKA

Buku

Abdul Halim Barkatullah, 2017, *Hukum Transaksi Elektronik di Indonesia*, Cet. 1, Bandung: Nusa Media.

_____. 2010, *Hak-Hak Konsumen*, Bandung : Nusa Media.

Burhanudin, 2011, *Pemikiran Hukum Perlindungan Konsumen dan Sertifikasi Halal*, Malang : UIN Maliki Press.

Dian Mega Erianti, 2016, *Perlindungan Hukum E-Commerce*, Cet.1, Taman Pustaka.

Dikdik M. Arief Mansur, 2014, *Cyber Law*, Bandung: Refika Aditama.

Endang Sri, 2003, *Aspek Hukum Sertifikasi dan Keterkaitannya dengan Perlindungan Konsumen*, Citra Aditya Bakti.

Janus Sidabalok, 2014, *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*, Citra Aditya Bakti.

Lia Amaliawiati, 2015, *Ekonomika Mikro*, Bandung : Refika Aditama.

M.sadar, 2012, *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*, Jakarta : Akademia.

Muchsin, 2003, *Perlindungan dan Kepastian Hukum bagi Investor di Indonesia*, Surakarta: Magister Ilmu Hukum Universitas Sebelas Maret.

Peter Mahmud Marzuki, 2016, *Penelitian Hukum (Edisi Revisi)*. Jakarta: Prenada Media Group.

R.Soeroso, 1992, *Pengantar Ilmu Hukum*, Jakarta: Sinar Grafika.

Ridwan Khairandy, 2016, *Perjanjian Jual Beli*, Yogyakarta: FH UII Press, Cet.1

Sudikno Mertokusumo, 2005, *Mengenal Hukum : Suatu Pengantar*, Yogyakarta : Liberty.

Zulham, 2013, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta : Kencana Prenada Media Grup.

Perundang-Undangan

Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945.

Kitab Undang-Undang Hukum Perdata.

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Hukum Perlindungan Konsumen;

Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2014 tentang Perdagangan;

Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik;

Undang-Undang No.30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa;

Peraturan Pemerintah Nomor 82 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Transaksi Elektronik;

Peraturan Pemerintah No. 59 Tahun 2001 tentang Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat;

Peraturan Menteri Perdagangan Nomor 35/ M-DAG/ PER/7/2013 tentang Pencatuman Harga Barang dan Tarif Jasa Yang Diperdagangkan.

Jurnal

Herniwati, *Penerapan Pasal 1320 KUHPerdata terhadap jual beli secara online (e-commerce)*, Padang: Jurnal STIH Padang. Volume.8

Jessica Claudia Moray, 2014, *Penetapan Harga Jual Dengan Cost Plus Pricing Menggunakan Pendekatan Full Costing Pada Ud Gladys Bakery*, Makasar: Jurnal Fakultas Ekonomi dan Bisnis Jurusan Akuntansi Universitas Sam Ratulangi Manado. Volume.2

La Porta, Rafael. *Investor Protection and Corporate Governance; Journal of Financial Economics*. Maret 1999. Volume.58

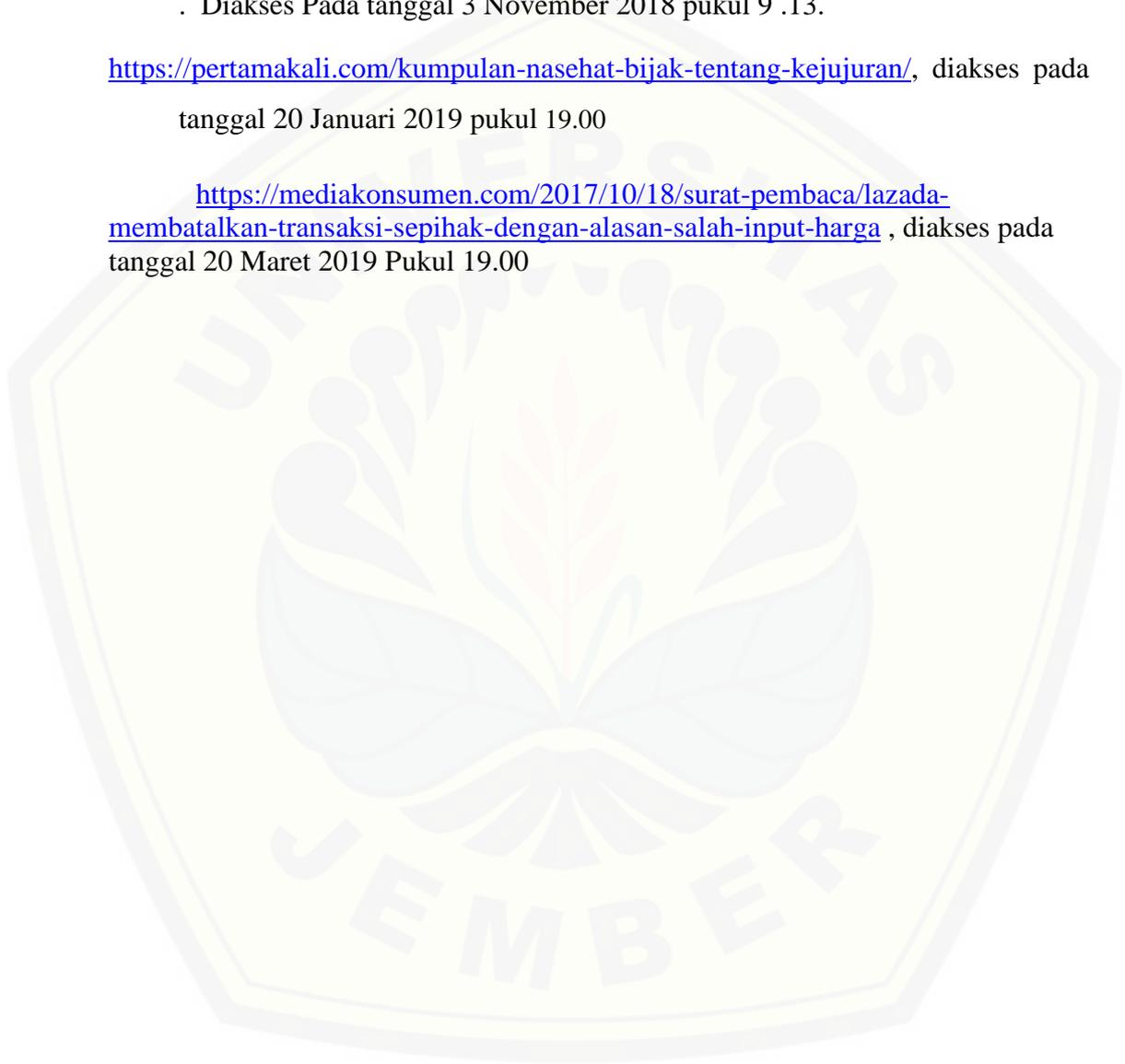
Internet

<https://apji.or.id/content/read/104/348/BULETIN-APJII-EDISI-22---Maret-2018>

. Diakses Pada tanggal 3 November 2018 pukul 9 .13.

<https://pertamakali.com/kumpulan-nasehat-bijak-tentang-kejujuran/>, diakses pada tanggal 20 Januari 2019 pukul 19.00

<https://mediakonsumen.com/2017/10/18/surat-pembaca/lazada-membatalkan-transaksi-sepihak-dengan-alasan-salah-input-harga> , diakses pada tanggal 20 Maret 2019 Pukul 19.00



Pada tanggal 28 Januari 2015, Aditya Sandi merupakan salahsatu konsumen yang melakukan transaksi belanja online melalui situs LAZADA dengan membeli sebuah camera merk Sony DSC W830 yang memiliki harga asli yaitu Rp. 1.800.000 dan kemudian di diskon oleh pihak Lazada sebesar 92% sehingga harga camera tersebut menjadi Rp.144.000 dengan diskon yang besar dan kepercayaan konsumen terhadap LAZADA maka konsumen melakukan transaksi pembayaran melalui kartu kredit.

Setelah itu pada tanggal 29 Januari 2015 konsumen tersebut mendapatkan surat konfirmasi dari LAZADA bahwa pesanan telah dikemas dan siap dikirim dalam waktu 1-3 hari. Namun keesokan hari nya pada tanggal 30 Januari 2015 LAZADA membatalkan transaksi karena terdapat kesalahan harga pada transaksi pembelian camera tersebut, dalam pembatalan ini LAZADA memberikan tanggung jawab hanya dengan mengembalikan uang transaksi Rp.100.000 dalam bentuk voucher belanja di LAZADA. Dan ketika konsumen menanggapi hal tersebut melalui email pihak LAZADA namun tidak ada tanggapan oleh pihak tersebut.

Dengan terjadinya hal tersebut konsumen merasakan kecewa pada pihak LAZADA dengan memberikan harga yang murah namun transaksi tersebut tidak dilaksanakan. perilaku LAZADA tersebut merupakan perilaku tidak profesional dalam menjalankan bisnis sehingga tidak dapat dipercaya.

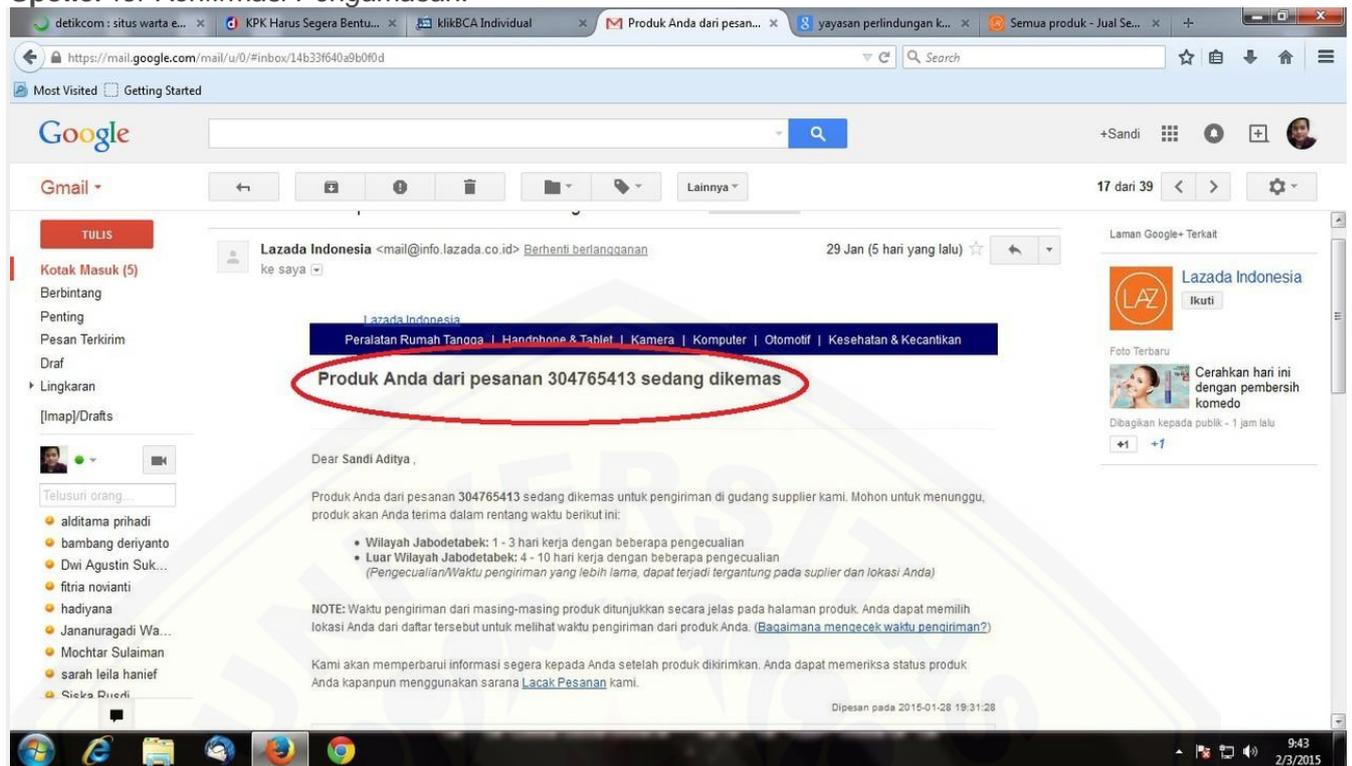
Spoiler for bukti transaksi:

INDIVIDUAL				
[LOGOUT]				
Nomor Kartu : 1800220890000				
	Tgl Transaksi	Tgl Posting	Keterangan	Nominal
1	20 Jan 2015	21 Jan 2015	TRANSFER TO 4556 3300 2891 0009	Rp. 531.042,00
Nomor Kartu : 4556330028910009				
	Tgl Transaksi	Tgl Posting	Keterangan	Nominal
2	20 Jan 2015	21 Jan 2015	TRANSFER FROM 1889 8014 4208 4500	Rp. (531.042,00)
3	21 Jan 2015	22 Jan 2015	GOOGLE *uCool GOOGLE.COM/CHGB	Rp. 62.921,00
4	29 Jan 2015	30 Jan 2015	GOOGLE *Supercell GOOGLE.COM/CHGB	Rp. 59.000,00
5	29 Jan 2015	02 Feb 2015	WWW.LAZADA.CO.ID JAKARTA ID	Rp. 144.900,00
6	31 Jan 2015	02 Feb 2015	WWW.LAZADA.CO.ID JAKARTA ID	Rp. (144.900,00)
7	01 Feb 2015	02 Feb 2015	TRANSFERAN KLIK BCA	Rp. (1.000.000,00)

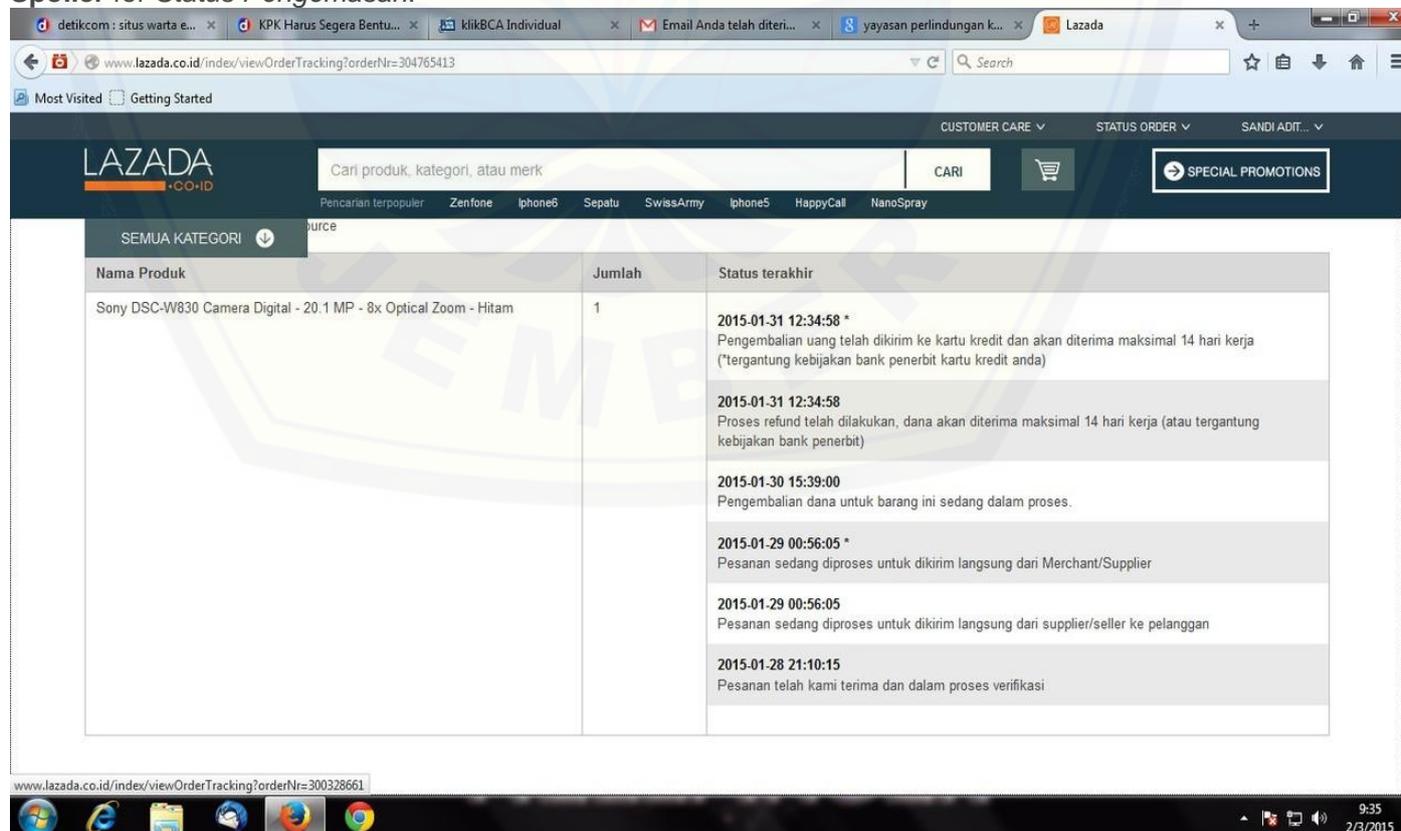
Cetak Simpan

Copyright © 2000 BCA All Rights Reserved

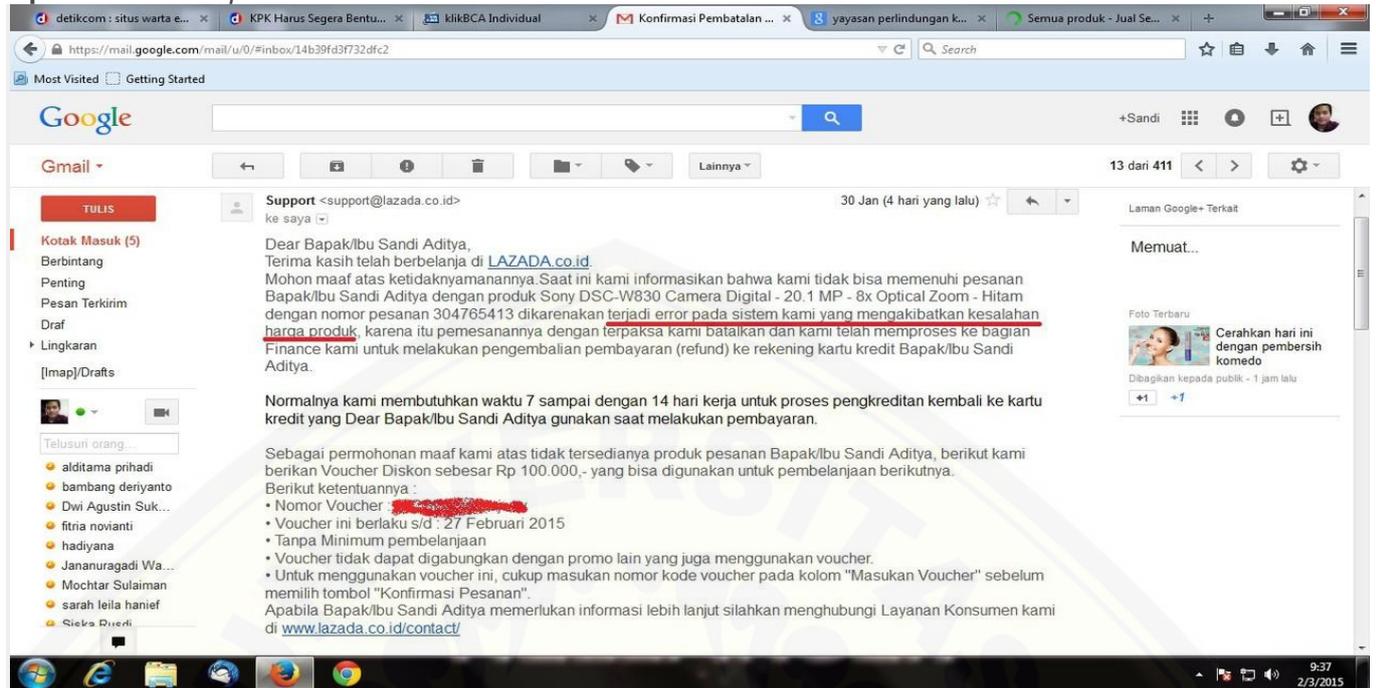
Spoiler for Konfirmasi Pengemasan:



Spoiler for Status Pengemasan:



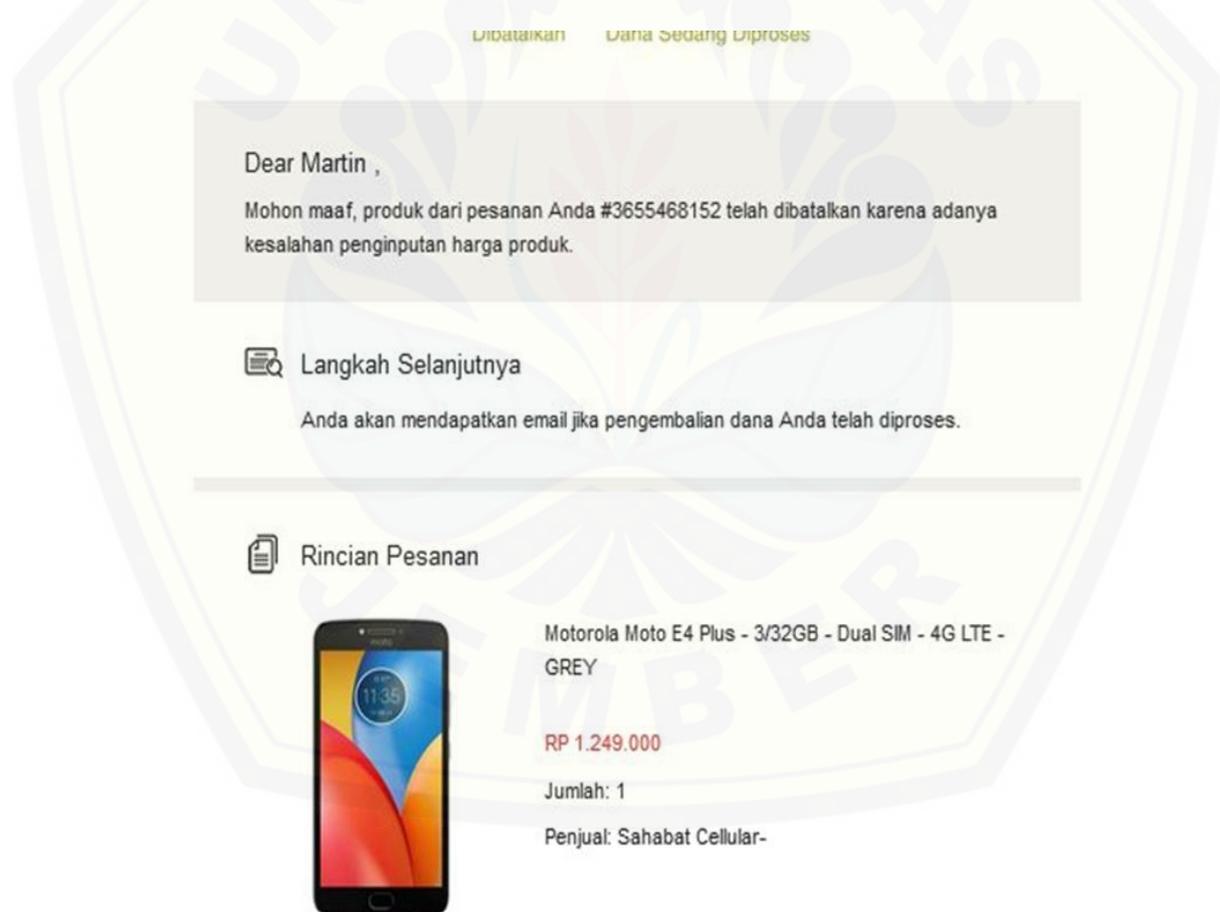
Spoiler for email pembatalan:



Sumber : <https://www.kaskus.co.id/thread/54d04948138b4609548b456c/hati-hati-berbelanja-di-lazada-jangan-cepat-percaya-diskon-lazada/>

Lazada Membatalkan Transaksi Sepihak dengan Alasan Salah Input Harga

Pada tanggal 17 Oktober 2017, Martin seorang konsumen dalam transaksi belanja Online melalui LAZADA mengalami keluhan atas transaksi yang dilakukan. Karena dalam melakukan transaksi pihak LAZADA membatalkan secara sepihak transaksi yang dilakukan oleh martin dalam pembelian Motorola Moto E4 plus dengan *supplier* Sahabat Cellular dengan no pesanan 3655468152. Dalam transaksi ini Motorola Moto E4 plus ini dijual dengan harga Rp.1.249.000 berbeda dengan harga aslinya sekitar Rp.2000.000. dengan harga penawaran yang lebih rendah tersebut ternyata pihak LAZADA membatalkan transaksi secara sepihak dikarenakan adanya kesalahan dalam menginput harga Motorola Moto E4 plus ini. Dalam pembatalan ini pihak LAZADA hanya memberikan proses refund pada 14 hari kerja. Konsumen beranggapan jika kesalahan input harga merupakan konsekuensi pelaku usaha seharusnya tidak membatalkan transaksi secara sepihak.



<https://mediakonsumen.com/2017/10/18/surat-pembaca/lazada-membatalkan-transaksi-sepihak-dengan-alasan-salah-input-harga>