



SKRIPSI

**PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP PEMBELI BARANG DI SITUS
*MALL-ONLINE***

LEGAL PROTECTION OF BUYERS ON THE MALL-ONLINE SITE

**Dimmas Septian Hari Prakoso
NIM 130710101301**

KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI DAN PENDIDIKAN TINGGI

UNIVERSITAS JEMBER

FAKULTAS HUKUM

2018

SKRIPSI

**PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP PEMBELI BARANG DI SITUS
*MALL-ONLINE***

LEGAL PROTECTION OF BUYERS ON THE MALL-ONLINE SITE

**Dimmas Septian Hari Prakoso
NIM 130710101301**

KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI DAN PENDIDIKAN TINGGI

UNIVERSITAS JEMBER

FAKULTAS HUKUM

2018

MOTTO

“Tetap jadi diri sendiri di dunia yang tanpa henti-hentinya berusaha mengubahmu
adalah pencapaian yang terhebat”.

(Ralph Waldo Emerson)



PERSEMBAHAN

Saya persembahkan skripsi ini untuk orang-orang terdekat, tercinta, terkasih dan tersayang yang tiada lebih selalu memberikan dukungannya baik secara moral, material dan spiritual:

1. Kedua orang tuaku yang tercinta, Ayahanda Sahari dan Ibu Nurhayati terima kasih atas doa dan pengorbanan serta kasih sayangnya sampai saat ini tidak ada kata habis, sehingga aku bisa menjadi orang yang berhasil.
2. Kepada Kakakku tersayang Yesica Oktivia, tumbuh bersama dalam suatu ikatan keluarga kakak selalu ada membantuku di saat susah maupun senang.
3. Kakak Ipar Tri Haryanto, yang mengajarkan pembinaan sikap mental, sikap, kesabaran dan tingkah laku dalam segi pendewasaan diri.
4. Almamater yang kubanggakan Fakultas Hukum Universitas Jember, tempatku menempa ilmu dan mengejar mimpi melangkah kesuksesan membutuhkan tekad, niat, usaha, dan pengorbanan.
5. Bapak/Ibu Guru SD, SMP dan SMA serta Bapak/Ibu Dosen yang telah ikhlas dan penuh ketulusan dalam memberikan pengarahan, bimbingan, serta pembekalan ilmu pengetahuan yang bermanfaat.

PRASYARAT GELAR

**PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP PEMBELI BARANG DI SITUS
*MALL-ONLINE***

LEGAL PROTECTION OF BUYERS ON THE MALL-ONLINE SITE

SKRIPSI

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

Dimmas Septian Hari Prakoso
NIM 130710101301

KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI DAN PENDIDIKAN TINGGI

UNIVERSITAS JEMBER

FAKULTAS HUKUM

2018

PENETAPAN PANITIA PENGUJI

Dipertahankan di hadapan Panitia Penguji pada:

Hari : Kamis

Tanggal : 25

Bulan : Oktober

Tahun : 2018

Diterima oleh Panitia Penguji Fakultas Hukum Universitas Jember

Panitia Penguji :

Ketua Penguji



Nanang Suparto, S.H.,M.H
NIP. 195711211984031001

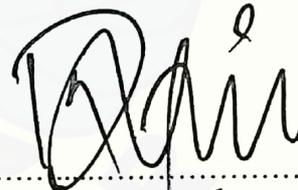
Sekretaris Penguji



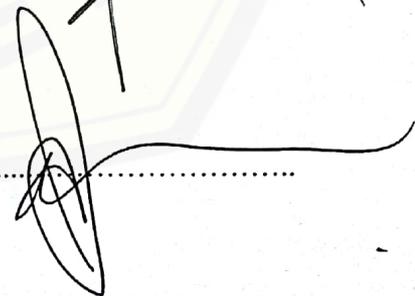
Emi Zulaika, S.H.,M.H
NIP. 197703022000122001

Anggota Penguji :

Dr. Dyah Ochterina Susanti, S.H.,M.Hum.
NIP. 198010262008122001



Nuzulia Kumalasari, S.H.,M.H.
NIP. 198406172008122003



PENGESAHAN

PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP PEMBELI BARANG DI SITUS
MALL-ONLINE

LEGAL PROTECTION OF BUYERS ON THE MALL-ONLINE SITE

Oleh:
Dimmas Septian Hari Prakoso
NIM 130710101301

Dosen Pembimbing Utama,



Dr. Dyah Ochtorina Susanti, S.H., M.Hum.
NIP. 198010262008122001

Dosen Pembimbing Anggota,



Nuzulia Kumalasari, S.H., M.H.
NIP. 198406172008122003

Mengesahkan
Kementrian Riset, Teknologi dan Pendidikan Tinggi
Universitas Jember
Fakultas Hukum
Dekan,



Dr. Nurul Ghufron, S.H., M.H.
NIP. 197409221999031003

PERSETUJUAN

SKRIPSI INI TELAH DISETUJUI
TANGGAL , 20 SEPTEMBER 2018

Oleh:

Dosen Pembimbing Utama



Dr. DYAH OCHTORINA SUSANTI, S.H., M.Hum.

NIP: 198010262008122001

Dosen Pembimbing Anggota



NUZULIA KUMALA SARI, S.H., M.H.

NIP: 198406172008122003

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Dimmas Septian Hari Prakoso

NIM : 130710101301

Menyatakan dengan sebenarnya, bahwa karya tulis dengan judul **“Perlindungan Hukum Terhadap Pembeli Barang di Situs *Mall-Online*”** adalah benar-benar hasil karya sendiri, kecuali kutipan yang sudah saya sebutkan sumbernya, belum pernah diajukan pada institusi manapun, dan bukan karya jiplakan. Saya bertanggungjawab atas kesalahan dan kebenaran isinya sesuai sikap ilmiah yang harus dijunjung tinggi.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, tanpa ada tekanan dan paksaan dari pihak manapun serta bersedia mendapat sanksi akademik jika ternyata dikemudian hari pernyataan tidak benar.

Jember, 05 Juli 2018



Dimmas Septian Hari Prakoso

NIM 130710101301

UCAPAN TERIMA KASIH

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT yang berkat limpahan rahmat, taufiq dan hidayahNya, penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul **“Perlindungan Hukum Terhadap Pembeli Barang di Situs *Mall-Online*”**. Penulis menyadari bahwa dalam menyelesaikan skripsi ini dibutuhkan kerja keras dan ketekunan dalam menghadapi berbagai tantangan yang ditemui dalam penulisannya. Setiap Do'a dan dorongan semangat yang baik dari orang-orang terdekat merupakan anugrah terindah yang dapat menemani disetiap pengerjaan skripsi ini. Oleh karena itu, penulis menyampaikan rasa hormat, apresiasi dan terimakasih kepada:

1. Dr. Dyah Ochtorina Susanti, S.H., M.Hum, selaku Penjabat Wakil Dekan I sekaligus selaku Dosen Pembimbing Utama yang telah berkenan meluangkan banyak waktunya untuk membimbing, mengarahkan, memberikan ilmu pengetahuan, dan memberikan dorongan semangat serta mendampingi hingga akhir penyusunan skripsi ini;
2. Ibu Nuzulia Kumalasari, S.H., M.H., selaku Dosen Pembimbing Anggota yang telah bersedia meluangkan waktunya untuk mendampingi, mengarahkan dan memberikan nasihat serta ilmu pengetahuan hingga terselesaikannya skripsi ini;
3. Bapak Nanang Suparto, S.H., M.H., selaku Ketua Penguji yang telah memberikan kritik, saran, masukan dan ilmu yang sangat bermanfaat bagi penulis untuk perbaikan bagi penulisan skripsi ini;
4. Ibu Emi Zulaika, S.H., M.H., selaku Sekretaris Penguji yang telah memberikan kritik, saran, masukan dan ilmu yang sangat bermanfaat bagi penulis;
5. Dr. Nurul Ghufron, S.H., M.H., selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas Jember;
6. Bapak Echwan Irianto, S.H., M.H., selaku Penjabat Wakil Dekan II, Dr. Aries Harianto, S.H., M.H., selaku Penjabat Wakil Dekan III Fakultas Hukum Universitas Jember;

7. Ibu Warah Atikah, S.H., M.Hum., selaku Dosen Pembimbing Akademik (DPA) yang secara baik telah membimbing, mengarahkan, memantau, serta mengiringi penulis dalam menempuh perkuliahan di Fakultas Hukum Universitas Jember;
8. Bapak Prof. Dr. Dominikus Rato, S.H., M.Si., dan Bunda Iswi Hariyani, S.H., M.H., selaku Ketua dan Sekretaris Jurusan Hukum Perdata Ekonomi atas segala kesempatan dan fasilitas yang diberikan selama menempuh perkuliahan;
9. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Hukum Universitas Jember secara keseluruhan yang dalam setiap perkuliahan penulis selalu diberikan ilmu pengetahuan terutama di bidang hukum secara baik dan penuh kesabaran;
10. Semua pegawai dan karyawan di lingkungan Fakultas Hukum Universitas Jember yang senantiasa melayani serta memberikan bantuan selama penulis menjalani perkuliahan;
11. Keluargaku tercinta, terkasih dan tersayang, Ayahanda Sahari dan Ibunda Nurhayati, Kakak Kandung Yesica Oktivia, Kakak Ipar Tri Haryanto, Kakak Angkat sekaligus teman yang selalu menemani Hendrik Prayetno, Keponakan om yang cantik Qayla Inara Nuraldila;
12. Kepada saudaraku, sahabat, kerabat dan tersayang turut membantu dalam menyelesaikan studi menempa ilmu dan hakekat kehidupan: Ichwan Qorib, Hasan Asy'ari, Ricky Nur Amin, Faisal Al Riza, Rudi, Geovanny Ulul Albab, Angga Gusti, Nimas Ayu Anggraeni, Pangestuning Ika Yuliani, Zaky Drie Vakhrulli, Hafis Fedi Andria, Sonia Eka Pratiwi, Amalia Yuli Anggraini, Wulan Tri Aliyah, Imaniar Syafitri, Marheani Tiwi, Anggraito Yudha dan yang belum disebutkan satu persatu, tetap semangat;
13. Kepada Sahabat Masa Kecilku, Haqiqi, Iranda, Vivi Ana, Rizky Kurniawan, jangan lepas tali silaturahmi;
14. Kepada Grup Fakultas hukum 13 Gagelol, Angga M Pradana, Erix, Syahrizal, Fafa, Eka, Iqbal, Dhyka yang menghibur setiap text yang lol kalian;
15. Kosan Supeno dan keluarga, Novan, Gilang, Khrisna, Kukuh, Qori, Fian, Mas Hasyfi, memberikan suasana hangat seperti keluarga sendiri;

16. Kepada Perkumpulan Backpackerku tim hore, Andika Nur Achmad, Dhani Fahamsyah, Mas Yoga, Fahmi Ardiansyah, Seli Sevia, Selvia Anggraeni, Dian Hidayat, Yoga Rizky, semoga selalu diberikan kesehatan selalu dan rejeki yang melimpah setiap menjalani setiap aktivitas dan rutinitas apapun.

Semoga semua amalan baik berupa Do'a, nasihat, arahan, dorongan semangat dan bantuan yang telah diberikan nantinya akan dibalas dengan balasan yang setimpal oleh Allah SWT dan semoga skripsi ini dapat senantiasa bermanfaat bagi penulis, pembaca serta berbagai pihak yang terkait dalam penulisan skripsi ini.

Jember, 20 September 2018

Dimmas Septian Hari Prakoso
NIM 130710101301

RINGKASAN

Era globalisasi, perkembangan dunia semakin merambah keranah mengedepankan teknologi guna memudahkan kehidupan manusia. Perkembangan teknologi Informasi pada lalu lintas perdagangan pun berkembang dan dimanfaatkan oleh sebagian pelaku usaha. Namun demikian kelebihan teknologi ini tidak menutup resiko yang timbul, beberapa pelaku usaha sebagai penjual masih saja nakal mengabaikan kewajiban atas perbuatan yang di timbulkan. Misalkan Penjual wanprestasi kepada pembeli sehingga menyebabkan pembeli ingin melakukan pengembalian dana kembali karena sebelumnya telah melakukan perjanjian dengan penjual. Fakta di lapangan beberapa oknum nakal masih saja terjadi mengabaikan hukum dan memberikan ketidak pastiannya secara hukum dengan meninjau beberapa kasus penulis teliti. Yang pertama kasus *refund* hampir 2 bulan tak kunjung datang yang dialami oleh pembeli Emelytna Tarigan dan kedua kasus transfer dana tak kunjung dikonfirmasi, tiba-tiba pesanan dibatalkan oleh pihak *Mall-Online* yang dialami oleh Melymely. Karena permasalahan kedua kasus tersebut, penulis merasa tertarik untuk mengangkat, menganalisis dan menulis data-data yang ditemukan dihimpun kedalam bentuk karya ilmiah yaitu skripsi dengan judul **“Perlindungan Hukum Terhadap Pembeli Barang Di Situs *Mall-Online*”**. Permasalahan dalam skripsi ini adalah *Pertama*, bentuk tanggung jawab penjual sebagai pelaku usaha di situs *Mall-Online* apabila terjadi kesalahan sehingga menyebabkan pembeli mengajukan klaim atas pengembalian dana *refund*, *Kedua*, Upaya hukum yang tepat dilakukan pembeli saat klaim *refund* yang seharusnya diterima pembeli karena terdapat kemacetan. Tujuan dari Skripsi ini untuk memenuhi dan melengkapi tugas sebagai persyaratan pokok yang bersifat akademis guna mencapai gelar Sarjana Hukum sesuai dengan ketentuan kurikulum Fakultas Hukum Universitas Jember. Sebagai sarana menerapkan ilmu dan pengetahuan hukum yang telah diperoleh dari perkuliahan yang bersifat teoritis dengan praktik yang terjadi di Masyarakat. Metodologi penelitian dalam penelitian skripsi ini terdiri dari tipe penelitian yuridis normatif, pendekatan masalah berupa: undang-undang, konseptual. Sumber bahan hukum yang digunakan terdiri dari bahan hukum primer, bahan hukum sekunder, bahan non hukum, dan analisis bahan hukum.

Tinjauan pustaka dari skripsi ini membahas yang pertama mengenai perlindungan hukum, dasar lahirnya perlindungan hukum, macam-macam perlindungan hukum, tujuan perlindungan hukum yang mana pengertian-pengertian ini dikutip oleh penulis dari beberapa sumber bacaan maupun perundang-undangan yang ada di Indonesia. Selanjutnya yang kedua mengenai *Mall*. yang membahas pengertian dan dasar hukum sebagai *Mall* secara *online* dan konvensional dikutip oleh penulis dari beberapa sumber bacaan Jurnal Ilmiah yang ada di Indonesia, Ketiga pembeli, yang membahas pengertian dan dasar hukum sebagai pembeli, hak dan kewajiban pembeli, transaksi pembeli secara online ini dikutip oleh penulis dari beberapa sumber bacaan maupun perundang-undangan yang ada di Indonesia. Selanjutnya yang keempat perjanjian jual beli meliputi pengertian perjanjian jual beli, objek jual beli, hak dan kewajiban penjual dikutip oleh penulis dari beberapa sumber bacaan maupun perundang-undangan yang ada di Indonesia.

Pembahasan dalam skripsi ini mencakup yang pertama, bentuk tanggung jawab penjual sebagai pelaku usaha di situs *Mall-Online* apabila terjadi kesalahan sehingga menyebabkan pembeli mengajukan klaim atas pengembalian dana *refund* di dalam lampiran kedua kasus. *Kedua*, Upaya hukum yang tepat dilakukan pembeli saat klaim *refund* yang seharusnya diterima pembeli karena terdapat kemacetan.

Berdasar dari hasil pembahasan itu maka dapat disimpulkan bahwa *Pertama*, Bentuk Tanggung Jawab Hubungan hukum antara pembeli dan penjual di situs *Mall-Online* terlahir dari adanya perjanjian kesepakatan terdapat timbulnya wanprestasi diantara para pihak penyerahan suatu barang kepada pembeli yang dilakukan dalam transaksi dunia Maya. Atas timbulnya wanprestasi penjual kepada pembeli, pembeli berhak mengajukan pengembalian, baik berupa pengembalian barang ataupun pengembalian dana *refund*. Apabila pembeli lebih memilih dana *refund* kembali, penjual diwajibkan mengembalikan dana pemenuhan kewajibannya. Sesuai dengan asas kebebasan berkontrak, maka keterikatan disini penjual dengan pembeli maupun sebagai pelaku usaha dan konsumen wajib mentaati kerjasama yang diadakan dan menjalankan perjanjian dengan itikad baik dan didasarkan pada perjanjian jual beli secara *online*. Pasal 1366 KUH Perdata menyatakan bahwa Setiap orang bertanggung jawab terhadap kerugian yang timbul akibat dari perbuatan, kelalaian, atau kurang hati-hatian. Hal ini berarti perbuatan melawan hukum masih dalam pengawasan KUH Perdata sebagai aturan beban pertanggung jawab secara hukum. Apabila penjual tetap wanprestasi mengulur-ngulur waktu dana *refund* pembeli dapat menuntut tuntutan berupa kompensasi/ganti rugi kepada penjual pasca pemenuhan dana *refund*. *Kedua*, Penyelesaian *refund* dana yang tidak sampai ke rekening pembeli dapat menuntut penjual sebagai pelaku usaha dengan mediasi. Proses mediasi dapat dilakukan saat persidangan. Apabila belum menemukan kesepakatan dilanjutkan proses *litigasi* yaitu gugatan dalam persidangan. Proses mediasi secara langsung (*non-litigasi*) dapat dilakukan dengan menghadirkan pihak mediator yang menengahi dan tidak ada hubungan antara kedua pihak. Ancaman bagi pelanggar transaksi online atas wanprestasi dapat diancam sanksi pidana dan denda Pasal 45 ayat (2) Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2009 tentang Informasi dan Transaksi dengan ancaman pidana penjara paling lama 6 (enam) tahun dan/atau denda paling banyak Rp1.000.000.000,00 (satu miliar rupiah). Serta ancaman sanksi administrasi Pasal 84 ayat (2) PP No. 82 Tahun 2012 berupa Teguran tertulis, Denda administratif, Penghentian sementara, dan/atau dikeluarkan dari daftar izin. Jangka waktu pengembalian dana diatur pasal 19 UUPK menetapkan jangka waktu pembayaran, yaitu maksimal 7 hari. Sanksi pidana dalam UU ITE dirumuskan secara *kumulatif*, dimana pidana penjara dikumulasikan dengan pidana denda

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL DEPAN	i
HALAMAN SAMPUL DALAM	ii
HALAMAN MOTTO	iii
HALAMAN PERSEMBAHAN	iv
HALAMAN PRASYARAT GELAR	v
HALAMAN PERSETUJUAN	vi
HALAMAN PENGESAHAN	vii
HALAMAN PENETAPAN PENGUJI	viii
HALAMAN PERNYATAAN	ix
HALAMAN UCAPAN TERIMA KASIH	x
HALAMAN RINGKASAN	xiii
HALAMAN DAFTAR ISI	xv
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Tujuan Penelitian	5
1.4 Metode Penelitian	6
1.4.1 Tipe Penelitian	6
1.4.2 Pendekatan Penelitian	7
1.4.3 Bahan Hukum	8
1.4.3.1 Bahan Hukum Primer.....	8
1.4.3.1 Bahan Hukum Primer	9
1.5 Analisa Bahan Hukum	9
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA	10
2.1 Perlindungan Hukum	10
2.1.1 Dasar Lahirnya Perlindungan Hukum	13
2.1.2 Macam-Macam Perlindungan Hukum	14
2.1.3 Tujuan Perlindungan Hukum.....	15
2.2 Mall	16
2.2.1 Pengertian Mall secara Online.....	17

2.2.2 Pengertian Mall secara Konvensional	17
2.3 Pembeli.....	18
2.3.1 Pengertian dan dasar hukum sebagai Pembeli.....	18
2.3.2 Hak dan Kewajiban Pembeli	20
2.3.3 Transaksi Pembeli secara Online	20
2.4 Perjanjian Jual Beli	21
2.4.1 Pengertian Perjanjian Jual Beli.....	21
2.4.2 Objek jual beli	23
2.4.3 Hak dan Kewajiban Penjual	24
BAB III PEMBAHASAN	25
3.1 Bentuk Pertanggungjawaban situs <i>Mall-Online refund</i> dana tidak sampai ke rekening Pembeli	26
3.2 Upaya Hukum <i>Refund</i> dana Pembeli dengan status pengembalian dana belum sampai ke rekening Pembeli Situs <i>Mall-Online</i> menuntut Kepastian Hukum dan kerugian yang timbul.....	41
BAB IV PENUTUP	53
4.1 Kesimpulan	53
4.2 Saran	54
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pada era globalisasi penggunaan media telekomunikasi dan teknologi informasi menempati kedudukan yang penting dalam memudahkan proses transaksi bisnis. Hadirnya teknologi komputer yang diproduksi untuk konsumsi masyarakat, dan munculnya jaringan Internet yang menghubungkan dunia tanpa mengenal batas-batas negara bermaksud untuk mempermudah terpenuhinya segala aktivitas dan kebutuhan manusia di dunia. Rheinald Kasali mengatakan saat ini media telekomunikasi tengah terjadi suatu *disruption* atau disrupsi. Terdapat pengertian disrupsi yang terdapat dalam kamus besar bahasa Indonesia, disrupsi didefinisikan hal tercabut dari akarnya.¹ Saat diartikan dalam kehidupan sehari-hari, disrupsi adalah keadaan semula teknologi dimana terjadi perubahan evolusi teknologi kehidupan manusia yang mengarah kejenjang ras manusia lebih konsumtif dalam perubahan hidup sosial mereka.²

Disrupsi menjadi sebuah pertentangan kaum millennial yang sekarang, adapun menjadi keuntungan bagi kaum yang dapat memanfaatkan teknologi jaringan era disrupsi, dan ancaman bagi sebagian pihak karena factor keamanan bagi kaum millennial saat ini dipertanyakan. Saat terdapat perubahan yang mendasar dalam pola kehidupan termasuk ekonomi, harus dihadapi pula dengan perubahan dasar untuk mengubah ancaman menjadikan peluang.³ Diantaranya pemanfaatan teknologi ini terjadi pada pelaku usaha dalam transaksi jual beli secara online. Pemanfaatan perkembangan teknologi yang fundamental dengan membuat suatu produk berupa layanan penyediaan jasa penjualan barang oleh pelaku usaha pemilik situs *Mall-Online*. Hadirnya era disrupsi ini penggunaan situs *Mall-*

1

<https://www.kbbi.web.id/disrupsi> diakses pada tanggal 16 April 2018 Pukul 12.31 WIB.

² <https://nasional.sindonews.com/read/1270526/16/tahun-disrupsi-1514924911> diakses pada tanggal 10 April 2018 Pukul 16.03 WIB

³ *Ibid.*

Online dapat memudahkan masyarakat sebagai konsumen karena jangkauan dari teknologi yang berkembang ini dapat mencakup wilayah luas dan terjangkau.⁴

Indonesia hadirnya dirupsi perubahan secara fundamental terus-menerus telah melahirkan bentuk perbuatan hukum baru yang harus diantisipasi oleh pemerintah dengan diimbangi pembentukan peraturan perundang-undangan sebagai hukum positif yang harus dilaksanakan dan dipatuhi oleh seluruh lapisan masyarakat.⁵ Pada perkembangan positif ini memberikan sejumlah gagasan untuk menambah perkembangan dalam dunia usaha. Transaksi atau Bisnis melalui situs dunia maya yaitu *Mall-Online* yang dibentuk oleh Pengusaha sebagai pelaku usaha berupa penjualan di media situs internet.⁶

Transaksi di dunia maya telah merambah produk pasar Indonesia menjadi signifikan berkembang secara pesat. Hal ini dapat dipenuhi oleh beberapa faktor. Faktor disini bahwa dalam pembuatan situs *Mall-Online* konsumen dapat mengakses data secara terus menerus dan selalu pembaruan, artinya situs *Mall-Online* memberikan kemudahan dalam menjangkau kebutuhan konsumen sebagai calon pembeli lebih meluas. Transaksi dalam penjualan Online melalui situs *Mall-Online* dapat juga membantu pengeluaran pembeli menjadi teratur, karena penjualan produk-produk harga yang dibandrol lebih murah daripada di pasar lokal ataupun harga toko. Faktor utama yang seringkali menjadi kendala resiko yang terjadi tidak berimbang, data keluhan yang dilaporkan kepada lembaga penghimpun keluhan konsumen di situs mediakonsumen yaitu banyak pihak pembeli selalu dirugikan dalam transaksi online maka dari itu menyebabkan berat sebelah. Menurut pengakuan pembeli, hal ini kerap dipengaruhi diantaranya faktor minim ilmu pengetahuan pembeli terhadap penyediaan barang kebutuhan atau penyediaan informasi kurang detail untuk diberikan sehingga pembeli pihak dirugikan.

Pada kasus yang telah ditelusuri di situs pengaduan konsumen, terdapat beberapa Kasus laporan kelalaian Penyedia *Mall-Online* yang terjadi di Indonesia dalam penarikan klaim dana kembali (*refund*). Diketahui kasus yang terjadi

⁴ *Ibid.*

⁵ *Ibid.*

⁶ Barkatullah Abdul Halim, *Hukum Transaksi Elektronik* (Bandung: Nusamedia, 2017), hlm. 2.

dikarenakan akibat kelalaian penyedia layanan *Mall-Online* di Indonesia. Diantaranya kasus yang pertama terjadi pada seorang pembeli bernama Emelytna, bermula saat melakukan pembelian barang dengan pesanan tanggal 27 Oktober 2017. Pembeli memesan 6 item dari situs dengan nomor pesanan 221963296 dan 221963295.

Didalam dua pesanan, Pembeli mengaku tidak mengerti kenapa bisa terjadi, pembeli memesan dalam satu pesanan. Kemudian nomor pesanan 221963296 yang 1 item sampai dan telah diterima, pesanan 221963295 adalah 5 item milik pembeli tidak kunjung diterima. Waktu pengiriman dari pihak situs *Mall-Online* pembeli mengaku selama hampir sebulan kiriman belum sampai. Pembeli kemudian melakukan pembatalan dengan status *delivery*, dihentikan pada tanggal 4 November 2017.

Kemudian pembeli melakukan konfirmasi ulang via telepon dan memberikan rekening BNI atas nama Pembeli untuk *refund*. Pihak merespon dan menjawab lewat balasan e-mail. Pihak *Mall-Online* mengatakan, *refund* sudah diberikan dan ditransfer tertanggal 7 November 2017. Namun sampai bulan Desember pembeli mengaku belum masuk, Pembeli kemudian melakukan upaya balasan ke pengaduan media konsumen di salah satu himpunan pelayanan suara konsumen bahwa pembeli merasakan adanya indikasi penyalahgunaan dana milik pembeli. Pengaduan tersebut dibaca layanan *Mall-Online* kemudian di respon kembali Tanggal 2 Januari 2018. Dikatakan bahwa *refund* pada hari Rabu tanggal 27 Desember 2017 baru masuk dengan status dana *refund* diterima.⁷

Kasus kedua menimpa pada seorang Pembeli bernama Melymely tanggal 1 Desember 2017. Kasus pembeli mengajukan *refund* dana dan dana (*refund*) belum sampai ke rekeningnya. Pembelipun sudah menghubungi via Twitter, Facebook, livechat, e-mail, namun dari pihak salah satu *Mall-Online* tidak ada penyelesaian sama sekali. Bermula tanggal 28 November 2017 pembeli melayangkan bahwa setelah melakukan pembelian dengan nomor pesanan 223418594 sepakat dan transfer dengan virtual account ke Bank Permata yang telah ditunjuk pada sms

⁷ <https://mediakonsumen.com/2017/12/26/surat-pembaca/refund-di-jd-id-hampir-2-bulan-tidak-kunjung--datang> diakses tanggal 28 Februari 2018 pukul 20.03 WIB.

yang diterimanya. Pada pihak *Mall-Online* menyarankan untuk mengikuti instruksi tersebut pada hari yang sama.

Setelah melakukan transaksi hasilnya tak kunjung dikonfirmasi, *Customer Service* pihak mall via Twitter (tidak direspon), e-mail (disuruh hubungi livechat), livechat (pembeli disuruh tunggu 1 x 24 jam). Sesudah 1 x 24 jam kembali pembeli hubungi livechat, pembeli diminta menunggu ulang 2 x 24 jam. *Customer Service* sebuah situs *Mall-Online* mengatakan bahwa pembayaran yang dilakukan pembeli terdapat kesalahan, nama rekening penerima untuk transfer ke Bank Permata bukan *mall-Payment*, melainkan PT.*Mall* Indonesia Pratama.⁸

Perlu diketahui pembeli mengatakan bahwa pihak pembeli sudah sering berbelanja di *Mall-Online* tersebut, sudah lebih dari 10 kali pembeli bertransaksi dan cara yang dilakukan pembeli selalu melakukan pembayaran dengan cara yang sama yaitu via virtual account ke Bank Permata dan nama rekening penerima muncul *mall-Payment* tidak pernah ada masalah, transaksi selalu berhasil. Kemudian tanggal 01 Desember 2017 pembeli mengecek kembali status pembelian di situs *Mall-Online*, hasilnya status pesanan dibatalkan oleh *Mall-Online* tersebut. Baru tanggal 20 Desember 2017 *Mall-Online* tersebut merespon dan menanggapi keluhan, dana tersebut dikatakannya baru akan di *refund* telah diproses pada Senin 18 Desember 2017.⁹

Berdasarkan hasil tinjauan data dan penelusuran penulis disini pihak *mall-online* telah mengambil tindakan diketahui setelah pembeli menulis ke sarana internet untuk melakukan pengaduan, Kemudian baru dilakukan upaya permintaan pembeli pengembalian dana milik pembeli akan dikembalikan. Upaya-upaya perlindungan hukum pembeli pada situs media *Mall-Online* melalui regulasi yang telah diatur dan ditetapkan pada *standard contract* (kontrak baku) seperti, *refund* (pengembalian dana) dapat dilakukan pada layanan aduan konsumen melalui *live chat* milik situs *Mall-Online* pada jam kerja dan melalui *e-mail* langsung kepada *Mall-Online*.

⁸ <https://mediakonsumen.com/2017/12/01/surat-pembaca/transfer-dana-tak-kunjung-dikonfirmasi-tiba-tiba-pesanan-dibatalkan-oleh-jd-id> diakses pada tanggal 28 Februari 2018 pukul 20.06 WIB

⁹ *Ibid.*

Berdasarkan uraian kasus-kasus yang telah paparkan, maka penulis tertarik untuk mengangkat, menganalisis dan menulis karya ilmiah kedalam bentuk skripsi dengan judul “**Perlindungan Hukum Terhadap Pembeli Barang Di Situs *Mall-Online***”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian dari latar belakang sebagaimana tersebut di atas maka rumusan masalah adalah sebagai berikut :

1. Apa bentuk tanggung jawab situs *Mall-Online* refund dana tidak sampai ke rekening pembeli ?
2. Apa penyelesaian yang dapat dilakukan pembeli pada saat *refund* dana yang seharusnya diterima tidak sampai ke pembeli ?

1.3 Tujuan Penelitian

Sesuai dengan tujuan yang hendak dicapai, penelitian skripsi ini mencakup 2 (dua), yakni tujuan umum dan tujuan khusus.

1.3.1. Tujuan Umum :

Tujuan penulisan ini secara umum adalah:

1. Guna memenuhi dan melengkapi tugas akhir sebagai salah satu persyaratan yang telah ditentukan untuk memperoleh gelar Sarjana Hukum dalam Program Studi Ilmu Hukum pada Fakultas Hukum Universitas Jember.
2. Untuk memberikan wawasan dan informasi, serta sumbangan pemikiran yang bermanfaat bagi kalangan umum, bagi para mahasiswa Fakultas Hukum Universitas Jember.
3. Penulis sumbangkan pada Almamater tercinta dalam menambah perbendaharaan tulisan atau karya ilmiah.

1.3.2. Tujuan Khusus:

Selanjutnya tujuan khusus dalam penulisan ini adalah:, *Kedua*,

1. Mengetahui dan memahami bentuk tanggung jawab penjual sebagai pelaku usaha di situs *Mall-Online* apabila terjadi

kesalahan sehingga menyebabkan pembeli mengajukan klaim atas pengembalian dana *refund*.

2. Mengetahui, memahami dan mengurai Upaya hukum yang tepat dilakukan pembeli saat klaim *refund* yang seharusnya diterima pembeli karena terdapat kemacetan.

1.4 Metode Penelitian

Penelitian hukum dalam bahasa Inggris disebut *legal research*. Penelitian digunakan guna menemukan solusi dari permasalahan yang timbul disekitar masyarakat segi legalitas dan segi sosiologisnya, artinya membahas penelitian tersebut yang didasarkan pada kenyataan-kenyataan di lapangan. Tanpa adanya penelitian hukum maka pengembangan hukum tidak akan berjalan maksimal.¹⁰ Penelitian hukum pun dapat diartikan sebagai keadaan menggulirkan fikiran dan data *riil* guna menemukan penyelesaian secara regulasi hukum, prinsip-prinsip hukum, serta doktrin doktrin hukum saat diperlukan guna menjawab isu hukum yang dihadapi secara tepat.¹¹

Metode pencarian pemenuhan bahan dasar penelitian merupakan hal yang sangat dibutuhkan saat menyusun sebuah karya ilmiah sistematis penulisan penelitian. Terkait metode penelitian harus disusun dengan tepat serta terarah dalam menghasilkan suatu argumentasi, teori atau konsep baru sebagai prespektif dalam penyelesaian suatu masalah, bahan hukum, prosedur pengumpulan bahan hukum, serta pengolahan dan analisis bahan hukum.

1.4.1 Tipe Penelitian

Penelitian hukum merupakan suatu proses untuk menemukan aturan hukum, prinsip-prinsip hukum, maupun doktrin-doktrin guna menjawab isu hukum yang dihadapi.¹² Saat melakukan analisis terhadap pertanggung jawaban situs *Mall-Online* atas jaminan klaim dana *refund* pembeli yang masih berbelit menggunakan tipe penelitian yuridis normatif (*Legal Research*), yakni penelitian yang difokuskan untuk mengkaji penerapan kaidah-kaidah atau norma-norma dalam

¹⁰ Dyah Ochtorina Susanti dan A'an Efendi, *Penelitian Hukum (Legal Research)*, Cetakan Ke-2 (Jakarta: Sinar Grafika, 2015), hlm. 7.

¹¹ Peter Mahmud Marzuki, *Penelitian Hukum, Edisi Revisi, Cetakan Ke-12* (Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2016), hlm. 133.

¹² Dyah Ochtorina Susanti dan A'an Efendi, *Op, Cit.*, hlm. 7.

hukum positif yang berlaku. Tipe penelitian yuridis normatif dilakukan dengan dilakukan dengan mengkaji berbagai macam aturan hukum yang bersifat formal seperti Undang-Undang, peraturan-peraturan dan literatur-literatur yang bersifat konsep teoritis serta putusan atau pendapat sarjana yang kemudian dihubungkan dengan permasalahan yang menjadi pokok pembahasan.¹³

1.4.2 Pendekatan Penelitian

Pada penelitian hukum terdapat beberapa pendekatan. Melalui pendekatan tersebut peneliti akan mendapatkan informasi dari berbagai aspek mengenai isu yang sedang penulis teliti.

Pendekatan masalah yang digunakan oleh penulis dalam penelitian ini adalah:

1. Pendekatan Perundang-undangan (*Statute Approach*)

Pendekatan perundang-undangan ini dilakukan dengan menelaah semua undang-undang dan regulasi yang bersangkutan paut dengan isu hukum yang sedang ditangani. Pendekatan undang-undang ini akan membuka kesempatan bagi peneliti untuk mempelajari adakah konsistensi dan kesesuaian antara suatu undang-undang dengan undang-undang lainnya atau antara undang-undang dan undang-undang dasar atau antara regulasi dan undang-undang serta membuka kesempatan bagi peneliti untuk memahami kandungan filosofi yang ada dibelakang undang-undang itu. Terkait demikian peneliti tersebut akan dapat menyimpulkan mengenai ada tidaknya benturan filosofis antara undang-undang dan isu hukum pertanggung jawaban situs *Mall-Online* atas jaminan klaim dana *refund* pembeli yang masih berbelit;¹⁴

2. Pendekatan konseptual

Pendekatan konseptual dilakukan manakala peneliti tidak beranjak dari aturan hukum yang ada. Saat menggunakan pendekatan konseptual peneliti perlu merujuk prinsip-prinsip hukum yang dapat ditemukan dalam pandangan-pandangan para sarjana hukum ataupun doktrin-doktrin hukum.¹⁵ Pendekatan

¹³ *Ibid*, hlm. 93.

¹⁴ Peter Mahmud Marzuki, *Penelitian Hukum (Edisi Revisi)*, (Jakarta: Kencana Prenada Media, 2016), hlm. 133.

¹⁵ Dyah Ochtorina Susanti dan A'an Efendi, *Op. Cit.*, hlm. 115.

konseptual beranjak dari pandangan–pandangan dan doktrin–doktrin yang berkembang didalam dunia hukum. Saat mempelajari pandangan-pandangan dari doktrin-doktrin didalam ilmu hukum, peneliti akan menemukan ide-ide yang melahirkan pengertian-pengertian hukum, konsep-konsep hukum, dan asas-asas hukum yang relevan dengan isu yang dihadapi.¹⁶ Konsep perlindungan hukum ini merupakan suatu hal yang melindungi subjek-subjek hukum melalui Undang-undang yang berlaku.

Terkait hal ini perlindungan hukum diberikan kepada Pembeli karena pihak situs *Mall-Online* tidak memberikan *regulasi* secara khusus, hanya struktur pengembalian barang, setelah itu jaminan pengembalian dana dirasakan sebagian orang tidak tepat waktu dan masih berbelit. Layanan pengaduan pun hanya diberikan berupa *customer services* ditemukan. Apabila terus berlanjut jaminan klaim dana kembali akan kabur. Saat peneliti mengacu pada peraturan perlindungan konsumen maka peneliti tidak akan menemukan pengertian yang dia cari. Permasalahan ditemukan hanya makna bersifat umum yang tentunya kurang tepat untuk menyusun suatu argumentasi hukum. Saat pendekatan berpaling kepada ketentuan-ketentuan lain juga tidak menemukan. Terkait karena itulah pendekatan harus membangun suatu konsep untuk dijadikan acuan didalam penelitiannya¹⁷

1.4.3 Bahan Hukum

Bahan hukum merupakan sarana dari suatu penulisan yang digunakan untuk memecahkan permasalahan yang ada sekaligus memberikan preskripsi mengenai apa yang seharusnya. Bahan hukum yang digunakan dalam penulisan skripsi ini meliputi sumber-sumber penelitian hukum yang berupa bahan hukum primer dan bahan hukum sekunder.

1.4.3.1. Bahan Hukum Primer

Bahan hukum primer merupakan bahan hukum yang bersifat *autoritatif*, artinya mempunyai otoritas. Bahan-bahan hukum primer terdiri dari perundang-

¹⁶ Peter Mahmud Marzuki, *Op.Cit.*, hlm. 136.

¹⁷ *Ibid*, hlm. 177.

undangan, catatan-catatan resmi atau risalah dalam pembuatan perundang-undangan dan putusan hakim.¹⁸ Bahan hukum primer yang digunakan oleh penulis dalam penulisan skripsi ini terdiri dari:

1. Kitab Undang-undang Hukum Perdata;
2. PP Nomor 82 tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik.
3. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen;
4. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik;

1.4.3.2. Bahan Hukum Sekunder

Bahan hukum sekunder adalah bahan hukum yang memberikan penjelasan mengenai bahan hukum primer, seperti rancangan undang-undang, hasil penelitian, atau pendapat pakar hukum. Bahan hukum sekunder yang dapat berupa buku atau artikel, yang mana buku-buku dan artikel-artikel hukum yang dirujuk adalah yang mempunyai relevansi dengan apa yang hendak diteliti.¹⁹

Analisa Bahan Hukum

Saat melakukan penelitian ini haruslah dilakukan analisa bahan hukum. Analisa bahan hukum dapat dilakukan dengan langkah-langkah:²⁰

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

¹⁸

¹⁹

²⁰

Ibid, hlm. 198.

Ibid, hlm. 214.

Ibid, hlm. 181.

5. Memberikan preskripsi berdasarkan argumentasi yang telah dibangun di dalam kesimpulan;

Melalui langkah-langkah tersebut maka akan didapatkan hasil analisa yang memberikan pemahaman atas isu hukum yang dihadapi, sehingga penelitian hukum ini dapat menentukan kesimpulan yang tepat.

Penelitian ini menggunakan metode dengan logika deduktif, logika deduktif atau pengolahan bahan hukum dengan cara deduktif yaitu menjelaskan suatu hal yang bersifat umum kemudian menariknya menjadi kesimpulan yang lebih khusus, selanjutnya data tersebut dicatat secara sistematis dan konsisten, sehingga data-data yang diperoleh dalam penelitian ini dapat ditulis secara kritis, logis, sistematis, sehingga nantinya dapat mengungkap suatu norma dari suatu permasalahan.²¹

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Perlindungan Hukum

Perkembangan wacana yang telah digulirkan menjadi bahan topik menarik salah satunya adalah perlindungan hukum memberikan kualitas produk terjaminnya hak-hak pada masyarakat. Perlindungan hukum memiliki predikat sebagai wujud pemenuhan dari tindak kemampuan dalam indikasi perbuatan hukum. Saat pergaulan terjadi di tengah masyarakat, banyak terjadi perbuatan hukum sebagai wujud perikatan, yakni interaksi para manusia sebagai subjek hukum yang memiliki kecakapan dan relevansi hukum, akibat-akibat hukum pun akan timbul diantaranya. Agar hubungan berjalan dengan seimbang diciptakannya suatu hukum untuk mengatur, mencegah, memberikan kekuatan kepada mereka yang terserang hak asasinya.

Guna mengatasi akibat hukum yang timbul diantara kecakapan para pihak subjek hukum, perlunya bentuk suatu perlindungan hukum. Terkait dengan perlindungan hukum diberikan kepada manusia yang memerlukan bantuan hak asasinya terserang. Saat keadaan ekonomi seseorang terserang, bentuk Perlindungan Hukum kepada orang tersebut berlaku. Hal ini perlindungan hukum secara ekonomi dikuatkan oleh beberapa pengaturan hukum. Diantaranya juga memuat beberapa unsur teori dari pakar ahli, Salmond lalu dikembangkan oleh J.P. Fitzgerald, dan di Indonesia, Teori Perlindungan hukum juga dikembangkan oleh Philipus M. Hadjon. Fitzgerald saat menjelaskan teori perlindungan hukum Salmond, menguraikan bahwa hukum bertujuan mengintegrasikan dan mengkoordinasikan berbagai kepentingan dalam masyarakat dengan cara membatasi kepentingan, karena dalam suatu lintas kepentingan, perlindungan terhadap kepentingan tertentu hanya dapat dilakukan dengan cara membatasi kepentingan di lain pihak.²²

Lebih lanjut Fitzgerald menjelaskan bahwa hukum melindungi kepentingan seseorang dengan cara mengalokasikan suatu kekuasaan kepadanya secara

²² Dyah Ochtorina Susanti, *Teori Perlindungan Hukum* (Bahan ajar mata kuliah Teori Hukum, Universitas Islam Kadiri (UNISKA), Kediri, 2011), hlm. 1.

terukur, dalam arti ditentukan keluasan dan kedalamannya untuk bertindak dalam rangka kepentingannya, yang disebut sebagai hak. Jadi, tidak setiap kekuasaan dalam masyarakat itu bisa disebut sebagai hak, melainkan hanya kekuasaan tertentu saja, yaitu yang diberikan hukum oleh seseorang.²³

Kepentingan masyarakat, menurut Salmond seperti dijelaskan Fitzgerald, merupakan sasaran dari hak, bukan karena kepentingan masyarakat dilindungi oleh hukum, tetapi juga karena adanya *vinculum juris*, yaitu pengakuan terhadap hak-hak hubungan yang terikat kepada hubungan kewajiban.²⁴ Ciri-ciri yang melekat pada hak menurut hukum, menurut teori perlindungan hukum Salmond seperti ditegaskan Fitzgerald, yaitu:

1. Hak yang dilekatkan kepada seseorang yang disebut sebagai pemilik atau subjek hak, dapat juga disebut sebagai orang yang memiliki titel atas barang yang menjadi sasaran dari hak;
2. Hak yang tertuju kepada orang lain, yaitu yang menjadi pemegang kewajiban terdapat hubungan korelatif;
3. Hak ada pada seseorang yaitu kewajiban pihak lain untuk melakukan (*Commission*) atau tidak melakukan (*Omission*) sesuatu perbuatan, ini bisa dimaksud sebagai isi dari hak;
4. *Commission* atau *Omission* menyangkut sesuatu yang bisa disebut sebagai objek dari hak;
5. Setiap hak menurut hukum itu mempunyai titel, yaitu suatu peristiwa tertentu yang menjadi alasan melekatnya hak kepada pemilik;²⁵

Keperluan Hukum menurut Salmond sebagaimana dijelaskan Fitzgerald, adalah menurus hak dan kepentingan manusia, sehingga hukum memiliki otoritas tertinggi untuk menentukan kepentingan manusia yang perlu dilindungi dan diatur.²⁶ Hukum menurut Palton, tidak hanya melindungi hak dan kepentingan, melainkan juga kehendak. Jadi bukan hanya kepentingan orang itu yang dilindungi oleh hukum, melainkan juga kehendak orang tersebut.²⁷

²³ *Ibid.*

²⁴ *Ibid, hlm. 2.*

²⁵ *Ibid.*

²⁶ *Ibid.*

²⁷ *Ibid, hlm. 3.*

Teori Perlindungan Hukum juga dikembangkan oleh Philipus M. Hadjon, yang menjelaskan bahwa perlindungan hukum merupakan suatu kondisi Subjektif yang menyatakan hadirnya keharusan keharusan pada diri sejumlah subjek hukum untuk segera memperoleh sejumlah sumber daya, guna kelangsungan eksistensi subjek hukum yang dijamin dan dilindungi oleh hukum, agar kekuatannya secara terorganisir dalam proses pengambilan keputusan politik maupun ekonomi, khususnya pada distribusi daya, baik pada peringkat individu maupun struktural.²⁸

Berikut selain yang dijelaskan diatas, beberapa ahli hukum di Indonesia diantaranya memberikan definisi dari perlindungan hukum itu sendiri²⁹, Satjipto Raharjo mengatakan definisi perlindungan hukum yaitu memberikan jasa pengayoman kepada orang yang berhak mendapat hak asasi manusia dikarenakan haknya telah dirugikan orang lain dan perlindungan tersebut diberikan kepada masyarakat agar mereka dapat menikmati semua hak-hak yang diberikan oleh hukum, CST Kansil mengatakan bahwa Perlindungan Hukum adalah Sebagai kumpulan regulasi 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, sedangkan menurut Muktie, A. Fadjar Perlindungan Hukum adalah penyempitan arti dari perlindungan, dalam hal ini hanya perlindungan oleh hukum saja. Perlindungan yang diberikan oleh hukum, terkait pula dengan adanya hak dan kewajiban, dalam hal ini yang dimiliki oleh manusia sebagai subyek hukum dalam interaksinya dengan sesama manusia serta lingkungannya. Sebagai subyek hukum manusia memiliki hak dan kewajiban untuk melakukan pembelaan berupa suatu tindakan hukum.

2.1.1 Dasar Lahirnya Perlindungan Hukum

Terkait dengan prinsip kepatuhan hukum dalam suatu tata kelola yang baik, maka secara hukum perlu dilihat lebih dahulu bagaimana sebenarnya perkembangan teori dan konsep tanggung jawab hukum serta perbuatan prestasi hukum yang memberikan hak kepada pengguna sistem untuk menuntut ganti rugi

²⁸

Ibid.

²⁹

<http://tesishukum.com/pengertian-perlindungan-hukum-menurut-para-ahli/>
diakses pada tanggal 12 Maret 2018 pukul 16.23 WIB.

terhadap penyelenggaraan system yang merugikan kepentingan pengguna.³⁰ Perkembangan teori hukum positif dalam upaya kepatuhan hukum ini dapat timbul sesuai esensi perbuatan perikatan dari perkembangan dunia seiring perbuatan seseorang yang terserang dengan modus berbagai cara sedang berinovasi, timbul keresahan maka kesejahteraan pengguna hak terserang dan harus dapat diobati secara tepat.

Perlindungan hukum berdampak sosial ini diharapkan meningkatkan efek jera bagi lawan yang sedang wanprestasi dimana jalur otoritas pengguna hak diserang setelah pengguna memenuhi kewajibannya. Terkait kasus perihal ekonomi perlindungan hukum terhadap pembeli melakukan *refund* dana di situs *Mall-Online* merupakan bentuk sosial perkembangan perbuatan wanprestasi di dunia maya era teknologi yang sedang *trending* benar benar diterapkan, karena tidak semua penjual *online* menyediakan pelayanan menghimpun keluhan data suara pembeli dan cepat bertanggung jawab dalam segala perbuatan yang merugikan pembeli sebagai pengguna jasa.

2.1.2 Macam-Macam Perlindungan Hukum

Pemberian Perlindungan hukum dalam hukum positif ini terhadap hak masyarakat pengguna dapat dilakukan dengan dua cara, yaitu: pertama perlindungan hukum secara represif, yang bertujuan untuk menyelesaikan sengketa dalam arti luas, yaitu penanganan perlindungan hukum bagi hak masyarakat melalui penenaan sanksi administrasi. Kedua perlindungan hukum secara preventif, yang bertujuan untuk mencegah terjadinya sengketa yang sangat besar artinya bagi tindakan pemerintahan yang didasarkan kepada kebebasan bertindak karena pemerintah terdorong untuk bersikap hati hati dalam pengambilan keputusan berdasarkan diskresi.

Sarana perlindungan hukum preventif, meliputi: *The right to be heard* artinya setiap orang individu sebagai anggota masyarakat berhak menuntut pemenuhan hak mereka, sebagai upaya mewujudkan pengadilan. *Access to be information* artinya perlindungan hukum yang diupayakan oleh pemerintah

³⁰ Edmon Makarim, Skripsi: *Tanggung Jawab Penyelenggara Terhadap Tata Kelola yang baik dalam Penyelenggaraan Sistem Elektronik (Good Electronic Governance)*, (Depok, Universitas Indonesia,2009), hlm. 156.

dengan cara membuka akses yang seluas-luasnya kepada masyarakat untuk memperoleh informasi tentang proses pemenuhan hak mereka, sebagai pelaksanaan wujud pemerintahan yang baik.³¹

Hal ini juga terdapat pendapat oleh ahli hukum Hadjon, perlindungan hukum sebagai tindakannya bagi rakyat berupa beberapa hal, yakni:

1. Pertama : Perlindungan Hukum secara Preventif, yakni bentuk perlindungan hukum dimana kepada rakyat diberi kesempatan untuk melakukan tindakan berupa pengajuan secara keberatan atau pendapatnya sebelum suatu keputusan pemerintah mendapat bentuk yang definitif;
2. Kedua : Perlindungan Hukum Represif, yakni bentuk perlindungan hukum dimana lebih ditujukan dalam penyelesaian masalah;

Secara konseptual, perlindungan hukum yang diberikan bagi rakyat Indonesia merupakan implementasi atas prinsip pengakuan dan perlindungan terhadap harkat dan martabat manusia yang bersumber pada Pancasila dan prinsip Negara Hukum yang berdasarkan Pancasila.³²

2.1.3 Tujuan Perlindungan Hukum

Perlindungan hukum hakikatnya melindungi manusia. Hampir seluruh hubungan hukum harus mendapat perlindungan dari hukum. Perlindungan hukum merupakan gambaran dari bekerjanya fungsi hukum untuk mewujudkan tujuan-tujuan hukum, yakni keadilan, kemanfaatan dan kepastian hukum. Perlindungan hukum adalah suatu perlindungan yang diberikan kepada subyek hukum sesuai dengan aturan hukum, baik itu yang bersifat preventif maupun dalam bentuk yang bersifat represif, baik yang secara tertulis maupun tidak tertulis dalam rangka menegakkan peraturan hukum. Perlindungan hukum harus melihat tahapan yakni perlindungan hukum lahir dari suatu ketentuan hukum dan segala peraturan hukum yang diberikan oleh masyarakat yang pada dasarnya merupakan kesepakatan masyarakat tersebut untuk mengatur hubungan perilaku antara anggota-anggota masyarakat dan antara perseorangan dengan pemerintah yang dianggap mewakili kepentingan masyarakat.

³¹

Ibid.

³²

Soerjono Soekanto, *Pengantar Penelitian Hukum* (Jakarta: Ui Press, 1984), hlm. 133.

Menurut Satijipto Raharjo, Perlindungan hukum bertujuan memberikan pengayoman terhadap hak asasi manusia (HAM) yang dirugikan orang lain dan perlindungan itu diberikan kepada masyarakat agar dapat menikmati semua hak yang diberikan oleh hukum.³³ Terkait dalam hubungan ekonomi didalam masyarakat hak asasi manusia termasuk juga kepada produk pemenuhan kepentingan ekonomi berlaku kepada hak dan kewajiban yang melindungi bagi kesejahteraan pelaku ekonomi.

2.2 Mall

Mall dapat dikatakan sebagai toko yang modern seiring perkembangan zaman, era pertumbuhan komoditas perdagangan berlokasi di kota berkembang bahkan sampai kota megah di Indonesia. Istilah dari *Mall* sendiri merupakan suatu definisi suatu tempat menggambarkan perdagangan jual beli dalam pola masyarakat baik perdagangan berupa barang penjualan secara eceran atau retail yang lokasinya digabung dalam satu bangunan atau kompleks. Secara definisi menurut para pakar ahli Jeffrey D. Fisher, Robert, Martin, dan Paige Mosbaugh, definisi dari *Mall* adalah sebuah bangunan yang terdiri dari beberapa toko eceran yang umumnya dengan dengan satu atau lebih toko serba ada, toko grosir dan tempat parkir.³⁴ Saat melakukan proses jual beli terjadi, calon pembeli dan *Mall* sebagai pihak yang menyediakan barang dan jasa harus memiliki asas I'tikad Baik dan Unsur kepercayaan, pembeli harus meneliti barang yang hendak dibelinya. Saat unsur kepercayaan terjadi para pihak terjadi terikat saling memenuhi kewajibannya, pembeli membayar barang dan *Mall* memberikan barang secara sebenar-benarnya. Transaksi ini melibatkan lokasi mall transaksi dapat terjadi di tempat yaitu secara konvensional dan dapat terjadi secara *online* mengingat lokasi *mall* menjangkau efisiensi kebutuhan para pembeli.³⁵

³³ <https://www.suduthukum.com/2016/11/tujuan-perlindungan-hukum.html>
diakses pada tanggal 20 Maret 2018 Pukul 02.14 WIB

³⁴ Elvina Eva Adrianto, Skripsi: “*Landasan Konseptual Perencanaan dan Perancangan Pusat Perbelanjaan Di Yogyakarta*” (Yogyakarta:Universitas Atma Jaya Yogyakarta, 2013), hlm. 11.

³⁵ *Ibid.*

2.2.1 Pengertian *Mall* secara Online

Istilah *Mall* secara *Online* yaitu melibatkan para pihak bertransaksi dan kata online sebagai acuan untuk menyatakan suatu benda elektronik. Bertumpu pada peristilahan dan pandangan diatas dapat dikemukakan bahwa informasi adalah suatu data atau keterangan dan pesan yang diterima atau diperoleh tentang segala sesuatu baik menyangkut data pribadi seseorang, keluarga, masyarakat maupun suatu lembaga tertentu baik yang disampaikan secara lisan maupun tertulis atau tersimpan dalam suatu dokumen tertentu yang telah ditata, diolah dan diproses secara sistematis.³⁶ Secara yuridis Pasal 1 butir 1 secara tegas ditentukan bahwa Informasi Elektronik adalah satu atau sekumpulan data elektronik yang ditransaksikan antara penjual dan pembeli.³⁷

Mall-Online adalah suatu toko retail yang melibatkan beberapa subjek hukum sebagai penjual untuk memberikan sejumlah informasi penyediaan barang yang akan dijual dan dipublikasikan lewat dunia maya dengan cara pembuatan situs jaringan di Internet. Menilik Pasal 1 butir 1 demikian proses transaksi dilakukan secara tatap muka antara penjual dan pembeli terhubung secara *face to face* lewat komputer yang telah terhubung di dunia maya.³⁸

2.2.2 Pengertian *Mall* secara Konvensional

Istilah *Mall* konvensional secara harfiah merupakan tempat secara langsung, tempat berinteraksi antara penjual dengan pembeli secara langsung, terdapat khalayak umum banyak terjadi suatu jual beli di dalamnya lebih dari satu orang, terdapat bangunan atas pemenuhan kebutuhan tempat berinteraksi secara bertemu secara nyata, bangunan terdiri dari kios-kios dan gerai gerai.³⁹

Sistem dalam pelayanan transaksi *Mall* Konvensional disini penjual melayani pembeli yang datang ke stand mereka, dan menentukan harga tawar menawar untuk menentukan harga sepakat pada harga yang telah disepakati sebelumnya. Pengertian *Mall* disini sama seperti halnya pasar yang cenderung lebih ke modern dan penjualannya *terupdate*. *Mall* biasanya terletak dekat

³⁶ e-journal.uajy.ac.id/9075/3/2TA13109.pdf diakses tanggal 02 November 2018 pukul 20.17 WIB.

³⁷ *Ibid.*

³⁸ *Ibid.*

³⁹ e-journal.uajy.ac.id/3402/3/2TA13285.pdf diakses tanggal 05 November 2018 pukul 11.07 WIB.

pemukiman warga supaya dapat dijangkau oleh warga yang ingin membeli produk yang penjual tawarkan.⁴⁰

2.3 Pembeli

2.3.1 Pengertian dan Dasar Hukum sebagai Pembeli

Pembeli menurut KUHPerdara pasal 1457 tentang Ketentuan Umum Jual Beli merupakan seorang subjek orang maupun badan hukum yang mengikatkan dirinya kedalam peraturan orang yang memiliki benda yang akan diserahkan dan telah dibuat dengan sengaja guna mendapatkan kebendaan yang diinginkan dengan membayar harga sebesar nominal yang ditentukan oleh orang lain. hubungan disini pembeli secara harfiah dikatakan sebagai konsumen menilik Undang-Undang Perlindungan Konsumen pada pasal 1 angka 2 Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen adalah

“Setiap orang pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia di masyarakat baik bagi kepentingan dirinya sendiri keluarga, orang lain maupun makhluk hidup lain dan untuk tidak diperdagangkan”.

Istilah Pembeli merupakan orang yang memakai jasa dari situs *Mall-Online*, sebagai wujud pembeli alih bahasa dari kata *consumer* (Inggris-Amerika), atau *consument/konsument* (Belanda). Pengertian dari *consumer* atau *consument* itu tergantung dalam posisi letak strategis berada . Secara harafiah arti kata *consumer* adalah (lawan dari produsen) setiap orang yang menggunakan barang. Tujuan Penggunaan barang atau jasa nanti menentukan termasuk konsumen kelompok mana pengguna tersebut. Begitu pula Kamus Bahasa Inggris-Indonesia memberi arti kata *consumer* sebagai pemakai atau konsumen.⁴¹

Pengertian “konsumen” di Amerika Serikat dan MEE, kata “konsumen” yang berasal dari *consumer* sebenarnya berarti “pemakai”. Namun, di Amerika Serikat kata ini dapat diartikan lebih luas lagi sebagai “korban pemakaian produk yang cacat”, baik korban tersebut pembeli, bukan pembeli tapi pemakai, bahkan

⁴⁰ *Ibid.*

⁴¹ Az. Nasution, *Hukum Perlindungan Konsumen Suatu Pengantar* (Jakarta: Diadit Media, 2001), hlm. 3.

juga korban yang bukan pemakai, karena perlindungan hukum dapat dinikmati pula bahkan oleh korban yang bukan pemakai.⁴²

Menurut Az Nasution seorang ahli hukum berpendapat bahwa pembeli merupakan konsumen yang perlu diberikan perbedaan perlakuan lebih karena menyangkut perlakuan hukum yang bersifat mengatur yang diimbahi dengan perlindungan, yakni Konsumen adalah setiap orang yang mendapatkan barang atau jasa digunakan untuk tujuan tertentu; Konsumen antara adalah setiap orang yang mendapatkan barang dan/atau jasa untuk digunakan dengan tujuan membuat barang dan/atau jasa lain atau untuk diperdagangkan (tujuan komersil); terakhir Konsumen akhir, adalah setiap orang alami yang mendapat dan menggunakan barang dan/atau jasa untuk tujuan memenuhi kebutuhan hidupnya pribadi, keluarga dan atau rumah tangga dan tidak untuk diperdagangkan kembali (nonkomersial).⁴³

Bagi konsumen antara, barang atau jasa itu adalah barang atau jasa *capital*, berupa bahan baku, bahan penolong atau komponen dari produk lain yang akan diproduksinya (produsen). Jika sebagai distributor atau pedagang berupa barang setengah jadi atau barang jadi yang menjadi mata dagangannya. Konsumen antara ini mendapatkan barang atau jasa itu di pasar industri atau pasar produsen.⁴⁴ Sedang bagi konsumen akhir, barang dan/atau jasa itu adalah barang atau jasa konsumen, yaitu barang atau jasa yang biasanya digunakan untuk memenuhi kebutuhan pribadi, keluarga atau rumah tangganya (produk konsumen). Barang atau jasa konsumen ini umumnya diperoleh di pasar-pasar konsumen, dan terdiri dari barang atau jasa yang umumnya digunakan di dalam rumah tangga masyarakat.⁴⁵ Unsur untuk membuat barang/atau jasa lain dan/atau diperdagangkan kembali merupakan pembeda pokok, antara lain konsumen-antara (produk *capital*) dan konsumen-akhir (produk konsumen), yang penggunaannya bagi konsumen akhir adalah untuk diri sendiri, keluarga atau rumah tangganya.

⁴² Agus Brotosusilo, Makalah “*Aspek-Aspek Perlindungan terhadap Konsumen dalam Sistem Hukum di Indonesia*”, dalam percakapan tentang Pendidikan Konsumen dan Kurikulum Fakultas Hukum, Editor Yusuf Shofie, (Jakarta: YLKI-USAID, 1998), hlm. 46.

⁴³ Celina Tri Siwi Kristiyanti, *Hukum Perlindungan Konsumen* (Jakarta: Sinar Media, 2017), Hlm. 25

⁴⁴ *Ibid.*

⁴⁵ *Ibid.*

Unsur inilah, yang pada dasarnya merupakan beda kepentingan masing-masing konsumen yaitu penggunaan sesuatu produk untuk keperluan atau tujuan tertentu yang menjadi tolak ukur dalam menentukan perlindungan yang diperlukan.⁴⁶

2.3.2 Hak dan Kewajiban Pembeli

Menurut KUHPerdara Kewajiban Pembeli:⁴⁷

- a. Kewajiban utama si pembeli ialah membayar pembelian, pada waktu dan di tempat sebagaimana ditetapkan menurut perjanjian (pasal 1513);
- b. Jika pada waktu membuat perjanjian tidak ditetapkan tentang itu, si pembeli harus membayar di tempat dan pada waktu dimana penyerahan harus dilakukan (pasal 1514);
- c. Si pembeli, biarpun tidak ada suatu janji tegas, diwajibkan membayar bunga dari harga pembelian, jika barang yang dijual dan diserahkan memberi hasil atau lain pendapatan (pasal 1515);

Menurut KUHPerdara Hak-Hak yang diterima Pembeli:⁴⁸

- a. Pembeli dapat menuntut pembatalan pembelian jika penyerahan barang tidak dapat dilaksanakan karena kelalaian penjual. (Pasal 1480);
- b. Jika ada alasan untuk menaikkan harga maka berhak memilih untuk membatalkan pembelian atau membayar harga yang telah dinaikkan. (pasal 1487 dan pasal 1488);
- c. Jika sudah diperjanjikan dalam hal penanggungan ataupun tidak, jika barang telah dibeli diserahkan kepada pihak lain maka pembeli berhak menuntut.(pasal 1496);

2.3.4. Transaksi Pembeli secara *Online*

Teknologi sebuah media yang menghubungkan suatu narahubung pembeli dan penjual guna mencapai jangkauan transaksi pembelian suatu barang melalui media jaringan internet secara *Online*. Lebih lanjut definisi menurut salah satu

⁴⁶ *Ibid.* Hlm. 15.

⁴⁷ Subekti dan Tjitrosudibio, *Burgerlijk Wetboek, Kitab Undang-Undang Hukum Perdata*, Cetakan ketigapuluh lima, (Jakarta: Praditya Paramita, 2004), hlm. 375.

⁴⁸ *Ibid.*, Hlm. 369-372

para Ahli bernama Julian Ding mendefinisikan *Transaksi Online* didefinisikan sebagai:⁴⁹

“Eelctronic commerce or E-commerce as it also known, is a commercial trnsaction betwee avendor and purchaser or perties in similar contractual relationship for the supply of goods, services or acquisiton of “rights”. This commerrcial trnsactiaon is executed or entered into elektronik medium (or digital medium) where the physical presence of parties is not required, and medium exist in a public netwoark or systrem as opposed to private network (closed system). The public network system must considered on open system (e,g the internet or word wide web). The transaction concluded regardless of nasional baundaries or local requirement”

Jadi, pendapat diatas transaksi secara *Online* dapat disimpulkan sebagai suatu transaksi komersial yang dilakukan antara penjual dan pembeli atau dengan pihak lain dalam hubungan perjanjian yang sama untuk mengirimkan sejumlah barang, pelayanan atau peralihan hak. Transaksi dapat terjadi dalam media elektronik (media digital) yang secara fisik tidak memerlukan pertemuan para pihak yang bertransaksi, dan keberadaan media ini dalam *public networking* atas sistem yang berlawanan dengan *private network* (sistem tertutup).

2.4 Perjanjian Jual Beli

2.4.1 Pengertian Perjanjian Jual Beli

Perjanjian merupakan suatu kaedah hukum perikatan untuk saling mengikatkan dirinya dengan orang lain atas timbul hak dan kewajibannya. Perjanjian dalam Jual Beli dalam KUHPerdara dilihat dalam pasal 1457 KUHPerdara sampai dengan 1540 KUHPerdara. Pada pasal 1457 KUHPerdara disebutkan bahwa penyerahan benda dari pihak satu kepada pihak lainnya guna mengikatkan dirinya dan pihak yang menerima membayar harga nominal benda sesuai isi kesepakatan yang timbul dari perjanjian. Selanjutnya, ketentuan pasal 1458 KUH Perdata, menyatakan Jual beli itu dianggap telah terjadi antara kedua belah pihak, seketika setelahnya orang-orang ini mencapai sepakat tentang kebendaan tersebut dan harganya, meskipun kebendaan itu belum diserahkan, maupun harga belum dibayar.

⁴⁹ digilib.uinsby.ac.id/8675/6/Bab3.pdf diakses pada tanggal 06 November 2018 pukul 15.22 WIB.

Ketentuan pasal 1458 KUHPerdara tersebut menegaskan bahwa jual beli dianggap telah terjadi sejak saat tercapainya kesepakatan di antara para pihak. Pengertian sepakat ini sesuai dengan asas konsensualisme (sepakat) seperti yang terdapat dalam pengertian syarat sahnya perjanjian menurut pasal 1320 KUHPerdata, yang berbunyi : Untuk sahnya suatu perjanjian diperlukan empat syarat :

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

Pada pasal 1313 KUH Perdata bunyinya menyatakan Perikatan dilahirkan dari perjanjian jual beli merupakan suatu persetujuan yang timbul atas perbuatan dimana satu orang atau lebih mengikatkan diri terhadap satu orang atau lebih. Bila pembeli melakukan persetujuan sepakat dengan penjual maka terjadilah proses perjanjian jual beli.⁵⁰

Tujuan penjual mengalihkan hak milik atas kebendaan yang dijual kepada pembeli terdapat pengaturan lain yang mengatur tujuan dari suatu proses jual beli, pasal 7 Undang-Undang Perlindungan Konsumen dijelaskan bahwa:

1. Beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya;
2. Memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan dan pemeliharaan;
3. Memperlakukan atau melayani konsumen secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
4. Menjamin mutu barang dan/atau jasa yang diproduksi dan/atau diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu barang dan/atau jasa yang berlaku;
5. Memberi kesempatan kepada konsumen untuk menguji, dan/atau mencoba barang dan/atau jasa tentu serta memberi jaminan dan/atau garansi atas barang yang dibuat dan/atau yang di perdagangkan;
6. Memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;
7. Memberi kompensasi, ganti rugi dan/ atau penggantian apabila barang dan/atau jasa di terima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian;

⁵⁰ Daniel Alfredo Sitorus, Skripsi: “Perjanjian Jual Beli melalui Internet (E-Commerce) Ditinjau Dari Aspek Hukum Perdata” (Yogyakarta: Universitas Gayatmada, 2015) , hlm. 5.

Terkait hal ini pembeli juga berperan sebagai konsumen. Pada transaksi jual beli melalui situs yang beredar di internet, telah diatur di dalam Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik dan secara khususnya dilihat dalam Bab V Undang- Undang Informasi dan Transaksi Elektronik pasal 17 sampai dengan Pasal 22. Pada Pasal 1 butir 17 Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik (ITE) disebut sebagai kontrak elektronik yakni perjanjian yang dimuat dalam dokumen elektronik atau media elektronik lainnya. Pelaku usaha yang menawarkan barang atau jasa secara elektronik wajib menyediakan informasi mengenai syarat-syarat kontrak, produsen dan produk secara lengkap dan benar.⁵¹

Tentang perjanjian Jual beli, awal mula sebelum diadakannya kesepakatan secara online dianggap sudah berlangsung antara pihak penjual dan pembeli, apabila mereka telah menyetujui dan bersepakat tentang keadaan benda dan harga barang, sekalipun barangnya belum diserahkan dan harganya belum dibayarkan (Pasal 1458 KUHPperdata). Jual Beli tiada lain dari persesuaian kehendak (*wis overenstreaming*) antara penjual dan pembeli mengenai barang dan harga. Barang dan hargalah yang menjadi essensial perjanjian jual beli. Tanpa ada barang yang hendak dijual, tidak mungkin terjadi jual beli. Sebaliknya jika barang objek jual beli tidak dibayar dengan suatu harga, jual beli dianggap tidak ada. Cara dan terbentuknya perjanjian jual beli, bisa terjadi secara *openbaar*/ terbuka.⁵²

2.4.2 Objek Jual Beli Online

M. Yahya Harahap menyebutkan bahwa yang menjadi Objek jual beli adalah segala suatu sasaran sebagai predikat dari pokok perjanjian yang dapat dijadikan hak milik bernilai harta kekayaan berupa benda.⁵³ benda objek jual beli harus benda tertentu yang mempunyai nilai nominal atau dapat ditentukan besaran harga yang dibentuk, sebagai syaratnya benda harus memiliki bentuk (wujud), jenis, jumlah, dan benda itu memang benda yang boleh diperdagangkan. Terkait demikian, benda yang dijual belikan itu statusnya jelas dan sah menurut hukum,

⁵¹ *Ibid.*

⁵² *Ibid.*

⁵³ Subekti dan Tjitrosudibio, *Op. Cit.*, hlm. 155..

diketahui jelas oleh calon pembeli.⁵⁴ Berkaitan dengan benda dapat menjadi objek jual beli, Pasal 1332 KUHPdata menyatakan bahwa hanya barang-barang dapat diperdagangkan yang dapat menjadi pokok perjanjian.⁵⁵

2.4.3 Hak dan Kewajiban Penjual

a. Kewajiban Penjual

Kewajiban didalam Pasal 1474 KUHPdata kewajiban penjual menurut pasal tersebut terdiri dari dua, yakni :

1. Kewajiban penjual untuk menyerahkan barang yang dijual kepada pembeli;
2. Kewajiban penjual memberi pertanggungan atau jaminan (*vrijwaring*), bahwa barang yang dijual tidak mempunyai sangkutan apapun, baik yang berupa tuntutan maupun pembedaan;

Penyerahan menurut pasal 1475 KUHPdata adalah menyerahkan barang yang telah dijualnya ke dalam kekuasaan dan kepunyaan pembeli. Pasal 7 1.9.1 NBW menyebutkan kewajiban kewajiban penjual hak milik barang yang dijual kepada pembeli dan menyerahkan barang yang dijual. Kemudian Pasal 7 1.9.2 NBW disebutkan lebih lanjut bahwa penyerahan ini adalah penyerahan kekuasaan barang yang telah dijual kepada pembeli. Pasal 1476 KUHPdata oleh penjual ongkos untuk mengambil barang ditanggung oleh pembeli.⁵⁶

b. Hak-Hak Sebagai Penjual

Hak di dalam penguasaan penjual sebagai bentuk timbal balik penyerahan barang telah diatur didalam pasal 1517 KUHPdata berisikan apabila pembeli tidak membayar harga pembelian yang telah disepakati sebelumnya, apabila barang yang telah dikirimkan telah di dp, apabila terjadinya lewat waktu yang telah ditentukan oleh penjual Penjual memiliki hak untuk membatalkan pembelian tanpa peringatan, setelah, dan pembeli maka pembeli wajib melunasi kekurangan harga yang telah disepakati, penjual dapat menuntut upaya hukum.⁵⁷

⁵⁴ Ridwan Khairandy, *Perjanjian Jual Beli*, (Yogyakarta: FH UII Press, 2016), hlm, 40.

⁵⁵ *Ibid*, hlm, 41.

⁵⁶ *Ibid*, hlm, 79-80.

⁵⁷ Subekti dan Tjitrosudibio, *Op. Cit.*, hlm. 376.

BAB IV PENUTUP

4.1 Kesimpulan

Berdasarkan uraian pembahasan yang telah dijelaskan sebelumnya dalam keterkaitannya dengan Perlindungan Hukum terhadap pembeli barang di situs *Mall-Online* yaitu tentang *refund* dana pembeli tidak sampai akibat hukumnya, dapat ditarik beberapa kesimpulan diantaranya:

1. Bentuk Tanggung Jawab Hubungan hukum antara pembeli dan situs *Mall-Online* terlahir dari adanya perjanjian kesepakatan terdapat timbulnya wanprestasi hukum prinsip tanggung jawab *pertama*, Tanggung Jawab unsur kesalahan atas system produk penjualan barang Produk fasilitas yang diberikan di situs *Mall-Online* perubahan kedepan sistem transaksi diperbaiki agar tidak terjadi kesalahan (*fault*) terjadi kerugian berulang. *Kedua*, Tanggung Jawab Atas Keamanan. perlunya menyediakan jaringan pembaruan sistem bagus untuk mengontrol keamanan transaksi. Pengamanan dalam bertransaksi meliputi sistem kemanan komunikasi, keamanan komputer, keamanan dari segi fisik, keamanan individu yang terlibat, kemanan secara administratif, dan kemanan media yang digunakan. Keamanan yang diberikakan bertujuan untuk mencegah ancaman yang mungkin timbul. *Ketiga*, Tanggung Jawab Atas Pemberian Kerugian Beserta Kompensasi. Sebagaimana berlakunya prinsip hukum bahwa setiap orang yang melakukan suatu akibat kerugian bagi orang lain, harus memikul tanggung jawab yang diperbuatnya. Maka dalam hal ini bentuk pertanggung jawaban situs *Mall-Online* wajib mengembalikan kerugian materiil berupa dana *refund* dan non materiil kepada pembeli yaitu tuntutan berupa kompensasi/ganti rugi. Pemberian dana yang timbul pasca pemenuhan dana *refund* melakukan proses gugatan sesuai ketentuan perundang-undangan.
2. Penyelesaian dapat dilakukan dengan proses upaya jalur hukum maupun secara alternatif penyelesaian sengketa. Jalur hukum dapat dilakukan secara dapat dilakukan di persidangan apabila pembeli ingin menggugat pihak penjual yang bersalah wajib membawa bukti, Apabila dilakukan secara

alternative dapat dilakukan secara mediasi. Dapat dilakukan sebelum pembuktian persidangan dengan hakim menunjuk seorang hakim mediator, dan upaya alternatif dapat dilakukan diluar persidangan proses mediasi oleh pihak ketiga yang berpihak menengahi. lalu jika putusan mediasi belum berhasil dilanjutkan maka proses gugatan pengadilan dapat dilanjutkan oleh pembeli atas gugatannya. Ancaman bagi pelanggar transaksi online atas wanprestasi dapat diancam sanksi pidana dan denda Pasal 45 ayat (2) Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2009 tentang Informasi dan Transaksi dengan ancaman pidana penjara paling lama 6 (enam) tahun dan/atau denda paling banyak Rp1.000.000.000,00 (satu miliar rupiah). Serta ancaman sanksi administrasi Pasal 84 ayat (2) PP No. 82 Tahun 2012 berupa Teguran tertulis, Denda administratif, Penghentian sementara, dan/atau dikeluarkan dari daftar izin. Jangka waktu pengembalian dana diatur pasal 19 UUPK menetapkan jangka waktu pembayaran, yaitu maksimal 7 hari. Sanksi pidana dalam UU ITE dirumuskan secara *kumulatif*, dimana pidana penjara dikumulasikan dengan pidana denda.

4.2 Saran

Terdapat beberapa saran yang dapat diberikan oleh penulis mengenai isi atau pembahasan dalam skripsi Perlindungan Hukum terhadap Pembeli Barang di Situs *Mall-Online* yaitu :

1. Kepada penyedia layanan situs jual beli *Mall-Online* perlunya pengawasan penjual menyertakan informasi secara akurat berkaitan mewajibkan akun penjual melampirkan informasi lokasi dan berkaitan barang yang dijual harus detail, karena berkaitan kepada kepercayaan calon pembeli yang akan bertransaksi secara online di situs tersebut;
2. Kepada situs *Mall-Online* perlunya memperhatikan kembali tentang teknis pelaksanaan jual beli dan lebih mengedepankan kebutuhan pembeli. Ditingkatkan kembali pelayanan lebih responsive;

DAFTAR PUSTAKA

Buku :

- Amirudin, Zaenal Asikin, 2014, *Pengantar Metode Penelitian Hukum*. Jakarta, Raja Gravindo Persada.
- Az. Nasution, 2001, *Hukum Perlindungan Konsumen Suatu Pengantar*. Jakarta, Diadit Media
- Barkatullah Abdul Halim, 2017, *Hukum Transaksi Elektronik*. Bandung, Nusamedia.
- Celina Tri Siwi Kristiyanti, 2017, *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta, Sinar Grafika.
- Dhanang Widijawan, 2017, *Tanggung Jawab Pelaku Usaha Terhadap Malfunction, Keamanan Siber, dan Data Pribadi*, Bandung, Buku-Buku Ilmu Hukum.
- Dyah Ochtorina Susanti dan A'an Efendi. 2015, *Penelitian Hukum (Legal Research)*, Cetakan Ke- 2. Jakarta, Sinar Grafika.
- Edmon Makarim, 2008, *Kompilasi Hukum Telematika*, Jakarta, Gravindo Persada.
- Ridwan Khairandy, 2016, *Perjanjian Jual Beli*, Yogyakarta: FH UII Press, 2016.
- Moh. Taufik Makarao. 2004, *Pokok-Pokok Hukum Acara Perdata*. Jakarta, Rineka Cipta.
- Ny. Retno Wulan Sutantio, *Hukum Acara Perdata dalam Teori dan Praktek*.
- Peter Mahmud Marzuki. 2016, *Penelitian Hukum (Edisi Revisi)*, Jakarta, Kencana Prenada Media.
- Shidarta, 2000, *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta, Grasindo.
- Soerjono Soekanto, 1984, *Pengantar Penelitian Hukum*. Jakarta, Ui Press.

Peraturan Perundang-undangan :

Kitab Undang-Undang Hukum Perdata.

PP Nomor 82 tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik.

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

Karya Ilmiah :

Agus Brotosusilo, 1998, Makalah: *“Aspek-Aspek Perlindungan terhadap Konsumen dalam Sistem Hukum di Indonesia”*, dalam percakapan tentang Pendidikan Konsumen dan Kurikulum Fakultas Hukum, Editor Yusuf Shofie, Jakarta: YLKI-USAID.

Ahmad M. Ramli, 2002, Jurnal: *“Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Transaksi E-Commerce”* Jurnal Hukum Bisnis, Volume 18, Bandung: Refika Aditama.

Atip Latipulhayat, 2000, Makalah: *“Cyber law Dan Urgensinya Bagi Indonesia”*, Bandung: Yayasan Cipta Bangsa.

Daniel Alfredo Sitorus, 2015, Skripsi: *“Perjanjian Jual Beli melalui Internet (E-Commerce) Ditinjau Dari Aspek Hukum Perdata”*, Yogyakarta : Universitas Atma Jaya Gayatmada.

Dyah Ochtorina Susanti, 2011, Bahan ajar mata kuliah Teori Hukum: *“Teori Perlindungan Hukum”*, Kediri: Universitas Islam Kediri (UNISKA).

Edmon Makarim, 2009, Skripsi: *“Tanggung Jawab Penyelenggara Terhadap Tata Kelola yang baik dalam Penyelenggaraan Sistem Elektronik (Good Electronic Governance)”*, Depok: Universitas Indonesia.

Elvina Eva Adrianto, 2013, Skripsi: *“Landasan Konseptual Perencanaan dan Perancangan Pusat Perbelanjaan Di Yogyakarta”*, Yogyakarta : Universitas Atma Jaya Yogyakarta.

Nindyo Pramono, 2001, Makalah: *“Revolusi Dunia Bisnis Indonesia Melalui E-Commerce Dan E-Business: Bagaimana Solusi Hukumnya”*, Yogyakarta.

Revi S.M. Korrah, 2013, Jurnal: *“Mediasi merupakan Salah Satu Alternatif Penyelesaian dalam Sengketa Perdagangan Indonesia”* Jurnal Hukum, Vol. XXI, No.3, Manado, Universitas Sam Ratulangi.

Rochani Urip Samalani dan Rahadi Wasi Bintoro, Jurnal: *“Alternatif Penyelesaian Sengketa Dalam Sengketa Transaksi Elektronik (E-Commerce)”* Fakultas Hukum UNSOED.

Setia Putra, 2014, Jurnal: *“Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen dalam Transaksi E-commerce”* Jurnal Ilmu Hukum, Vol. 4, No. 2, Riau: Universitas Riau.

Tetanoë Bernada, 2016, Jurnal: *“Upaya Perlindungan Hukum kepada Konsumen dalam transaksi E-commerce untuk Mendukung Pertumbuhan Ekonomi Digital di Indonesia”*, Banten.

Internet :

<https://e-journal.uajy.ac.id/3402/3/2TA13285.pdf>

<https://e-journal.uajy.ac.id/9075/3/2TA13109.pdf>

<https://konsultanhukum.web.id/haruskah-penjual-mengembalikan-uang-muka-bila-pembeli-tak-jadi-membeli-barang/>

<https://www.landasanteori.com/2015/09/pengertian-perjanjian-jual-beli.html>

<https://nasional.sindonews.com/read/1270526/16/tahun-disrupsi-1514924911>

<https://mediakonsumen.com/2017/12/01/surat-pembaca/transfer-dana-tak-kunjung-dikonfirmasi-tiba-tiba-pesanan-dibatalkan-oleh-jd-id>

<https://mediakonsumen.com/2017/12/26/surat-pembaca/refund-di-jd-id-hampir-2-bulan-tidak-kunjung--datang>

<http://repository.usu.ac.id/bitstream/123456789/37833/3/Chapter%2011.pdf>

<https://www.kbbi.web.id/disrupsi>

<https://www.suduthukum.com/2016/11/tujuan-perlindungan-hukum.html>

<http://tesishukum.com/pengertian-perlindungan-hukum-menurut-para-ahli/>

LAMPIRAN

Lampiran 1. Kasus Posisi Refund di JD.id Hampir 2 Bulan Tidak Kunjung Datang

Emelytna Tarigan 26 Desember 2017 1 Komentar Belanja Online, JD.id, Refund

Awalnya tertarik dengan iklan yang mengatakan jaminan “ori”, sehingga memutuskan mencoba untuk memesan via jd id. Awal pesanan tertanggal 27-10-2017 saya memesan 6 item dari jd id dengan no pesanan 221963296 dan 221963295. Saya tidak mengerti kenapa bisa ada dua nomor pesanan, padahal saya memesan dalam satu pesanan. Lanjut cerita, saya menerima barang pesanan 221963296 yang 1 item, tapi 221963295 yang adalah 5 item tidak kunjung diterima. Karena lama diterima, sudah mau hampir sebulan, saya akhirnya memutuskan membatalkan dengan status delivery dihentikan per 4-11-2017.

Setelah melakukan konfirmasi via telepon dan memberikan rekening BNI atas nama saya untuk refund. Menunggu dan menunggu, diberikan e-mail, refund sudah diberikan dan ditransfer tertanggal 7 November 2017, padahal sampai sekarang, Desember 2017, dibolak balik pun itu buku tabungan tidak ada mutasi yang masuk.

Berapa kali ditelepon cs-nya, dikirim salinan mutasinya, via mbanking , buku tabungan, masih belum selesai-selesai urusan. Ngakunya terus di-follow up sama bagian finance-nya, hellowww ... Hasilnya mana?

Yang terbaru, diberitahukan via email, status refund sudah sukses kembali per 20 Desember 2017. Sementara, seperti sebelumnya, sama saja, tidak ada dana refund yang masuk kembali. Seperti kembali lagi ke nol, meminta kembali bukti mutasi. Capek saya. Saya binggung dengan sistem mereka, bisa dua kali mengatakan refund sukses, tapi sama saja tidak ada dana yang masuk. Ini saya pertanyakan, sukses apa sih ini. Ini sistemnya harusnya dipertanyakan.

Tolong tanggapannya jd id. Refund sudah berapa lama kok belum datang juga. Oya ini adalah no kasus pengaduan saya: 80011003502.

Emelytna

Jakarta Timur

Lampiran 2. Kasus Posisi Transfer Dana Tak Kunjung Dikonfirmasi, Tiba-tiba Pesanan Dibatalkan oleh JD.ID

Melymely 1 Desember 2017 4 Komentar Belanja Online, JD.id, Refund

Melalui mediakonsumen.com ini, saya ingin menyampaikan keluhan kepada JD.ID karena sudah dihubungi via Twitter, Facebook, livechat, e-mail, namun tidak ada penyelesaian sama sekali. Tanggal 28 November 2017 saya melakukan pembelian di JD.ID dengan nomor pesanan 223418594, setelah menerima SMS yang berisi info pembayaran, saya pun melakukan transfer dengan virtual account ke Bank Permata pada hari yang sama.

Setelah ditunggu-tunggu pembayaran tak kunjung dikonfirmasi, saya pun menghubungi CS JD.ID via Twitter (tidak direspon), e-mail (disuruh hubungi livechat), livechat (saya disuruh tunggu 1 x 24 jam). Sesudah 1 x 24 jam kembali saya hubungi livechat, saya disuruh tunggu lagi 2 x 24 jam dan apapun pertanyaan saya, jawabannya selalu sama: "Mohon sabar, akan disampaikan ke pihak terkait, nanti dicek, akan dikabari via email."

Yang lebih parah lagi, entah CS nya tidak pengalaman atau berbohong, CS JD.ID mengatakan bahwa pembayaran yang saya lakukan salah, nama rekening penerima untuk transfer ke Bank Permata BUKAN JD.PAYMENT, melainkan PT.JINDONG INDONESIA PRATAMA. Perlu diketahui bahwa saya bukanlah pertama kali belanja di JD.ID, sudah lebih dari 10 kali saya bertransaksi di JD.ID dan selalu melakukan pembayaran dengan cara yang sama yaitu via virtual account ke Bank Permata dan nama rekening penerima muncul JD.PAYMENT tidak pernah ada masalah, transaksi selalu berhasil. Lagipula saya membayar berdasarkan info rekening dari SMS yang dikirim JD.ID.

Hari ini saya cek ternyata status pesanan saya sudah dibatalkan oleh JD.ID, padahal saya disuruh tunggu, belum sampai batas waktunya transaksi sudah dibatalkan, jadi dana saya gimana?? E-mail penjelasan dari JD.ID yang dijanjikan sebelumnya pun tidak ada sama sekali.

Mohon keseriusan JD.ID dalam menanggapi hal ini. Pihak JD.ID boleh cek sendiri ke bank dan saya yakin dana transfer sudah diterima. Sekarang karena kelalaian CS JD.ID dan pihak bersangkutan lain, pesanan sudah dibatalkan dan

alhasil dana saya tersangkut. Maka mohon tindak lanjut segera untuk refund biaya. Terima kasih.

Mely

Pematangsiantar

Sumatera Utara

