

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar belakang

Perkembangan pesat dalam bidang informasi, komunikasi, dan teknologi merupakan salah satu faktor utama yang mendorong perkembangan dan pertumbuhan ekonomi dunia. Saat ini, informasi merupakan komoditi yang mempunyai nilai ekonomi tinggi karena tidak semua pihak mampu untuk memproses dari suatu data yang mentah menjadi suatu informasi yang sesuai kebutuhannya. Mengakses internet kita hanya membutuhkan seperangkat komputer, modem, dan saluran telepon, bahkan saat ini tidak perlu mempergunakan jaringan telepon, cukup dengan menggunakan *wireless internet*.<sup>1</sup>

Pertumbuhan internet menjadikan ladang bisnis baru bagi mereka yang mampu dan dapat memanfaatkan peluang tersebut. Peluang yang dapat dilihat pada pertumbuhan internet tersebut antara lain dengan tumbuhnya usaha jual beli yang dapat dilakukan melalui jaringan internet yang kemudian lebih dikenal dengan nama *e-commerce*.

Jual beli secara *online* dapat mengefisiensikan waktu sehingga seseorang dapat melakukan transaksi jual beli dengan setiap orang dimanapun dan kapanpun. Semua transaksi jual beli melalui internet ini dilakukan tanpa

---

<sup>1</sup> Candra Ahmadi dan Dadang Hermawan, *E-Business & E-Commerce*, Penerbit ANDI , Yogyakarta, 2013, hlm. 2

ada tatap muka antara para pihak, mereka mendasarkan transaksi jual beli tersebut atas rasa kepercayaan satu sama lain, sehingga perjanjian jual beli yang terjadi diantara para pihak pun dilakukan secara elektronik. Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik Pasal 1 Angka 2 dijelaskan bahwa Transaksi Elektronik adalah perbuatan hukum yang dilakukan dengan menggunakan komputer, jaringan komputer, dan/atau media elektronik lainnya. Pada umumnya, dalam melaksanakan transaksi digital para pihak wajib mengetahui tentang sistem elektronik yang digunakan sebagai perangkat dan prosedur transaksi elektronik.

Berdasarkan Pasal 1 Angka 5 Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik, sistem elektronik adalah serangkaian perangkat dan prosedur elektronik yang berfungsi mempersiapkan, mengumpulkan, mengolah, menganalisis, menyimpan, menampilkan, mengumumkan, mengirimkan, dan/atau menyebarkan informasi elektronik. Peraturan Pemerintah Nomor 80 Tahun 2019 tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik Pasal 1 Angka 2 dijelaskan bahwa setiap transaksi jual beli dilakukan adalah secara tatap muka antara penjual dan pembeli dalam satu lingkup wilayah. Semua jenis transaksi dalam *e-commerce* dengan adanya tanpa tatap muka antara penjual dan pembeli baik

dalam satu wilayah maupun lain wilayah, sehingga yang menjadi dasar dari transaksi *e-commerce* adalah kepercayaan satu sama lain.<sup>2</sup>

Melalui *e-commerce* semua formalitas-formalitas yang biasa digunakan dalam transaksi konvensional dikurangi, di samping tentunya konsumen pun memiliki kemampuan untuk mengumpulkan dan membandingkan informasi seperti barang dan jasa secara lebih leluasa tanpa dibatasi oleh batas wilayah. *E-commerce* tidak hanya memberikan kemudahan bagi konsumen, namun perkembangan ini memudahkan produsen dalam memasarkan produk yang berpengaruh pada penghematan biaya dan waktu.<sup>3</sup> Namun, dibalik kemudahan tersebut muncul permasalahan hukum yang ditemui dalam *e-commerce* ini. Maraknya penggunaan *e-commerce* saat ini juga sering menimbulkan persoalan-persoalan hukum.

Salah satu situs jual beli online yang sangat populer di Indonesia adalah Tokopedia. Situs jual beli online ini telah mengakses pasar sampai ke Asia Tenggara. Tokopedia juga merupakan toko *online* buku, koran dan majalah digital yang pertama di Indonesia, yang tidak hanya menawarkan produk-produk lokal, melainkan juga menawarkan produk internasional. Tokopedia sudah menjadi salah satu situs jual beli *online* yang populer di Indonesia, tetapi tidak dapat dipungkiri bahwa Tokopedia juga terkadang lalai dalam melakukan kewajibannya sebagai Penyelenggara Sistem Elektronik adalah ketidaksesuaian barang pesanan yang diterima oleh pembeli yang merupakan

---

<sup>2</sup> Aswani, Haris Faulidi, *Transaksi Bisnis E-Commerce Perspektif Islam*, Magistra Insania Impress, Yogyakarta, 2004, hlm. 15-17.

<sup>3</sup> Dikdik M. Arief Mansyur & Elisatris Gultom, *Cyber Law (Aspek Hukum Teknologi Informasi)*, Refika Aditama, Bandung, 2005, hlm. 144.

bentuk kelalaian dalam pemenuhan prestasi oleh Tokopedia. Tokopedia merupakan penyelenggara sistem elektronik karena menyediakan mengelola, dan mengoperasikan sistem elektronik kepada pengguna sistem elektronik sehingga dalam pelaksanaannya harus memberlakukan prinsip-prinsip perlindungan konsumen. Salah satu contoh kasus yang kerap terjadi dalam transaksi jual beli *online* di Tokopedia adalah Ketidaksesuaian barang pesanan yang diterima pembeli. Berdasarkan data rekap kasus kedisuaian barang pesanan di Tokopedia selama 3 bulan. Kasus ketidaksesuaian barang pesanan di Tokopedia terjadi peningkatan seiring dengan peningkatan transaksi jual beli *online* di Tokopedia.

<b>Toko A</b>		
<b>Bulan</b>	<b>Jenis Ketidaksesuaian Barang</b>	<b>Jumlah</b>
Januari	Barang Berbeda	3
	Barang Rusak	9
	Barang Tidak Original	0
Desember	Barang Berbeda	8
	Barang Rusak	10
	Barang Tidak Original	0
November	Barang Berbeda	7
	Barang Rusak	9
	Barang Tidak Original	0
Total		46

*Tabel 1*  
*Rekap 3 bulan kasus ketidaksesuaian Toko A*

<b>Toko B</b>		
<b>Bulan</b>	<b>Jenis Ketidaksesuaian Barang</b>	<b>Jumlah</b>
Januari	Barang Berbeda	13
	Barang Rusak	16
	Barang Tidak Original	3
Desember	Barang Berbeda	21
	Barang Rusak	33
	Barang Tidak Original	1
November	Barang Berbeda	15
	Barang Rusak	23
	Barang Tidak Original	2
Total		127

*Tabel 2*  
*Rekap 3 bulan kasus ketidaksesuaian Toko B*

<b>Toko C</b>		
<b>Bulan</b>	<b>Jenis Ketidaksesuaian Barang</b>	<b>Jumlah</b>
Januari	Barang Berbeda	11
	Barang Rusak	9
	Barang Tidak Original	0
Desember	Barang Berbeda	12
	Barang Rusak	10
	Barang Tidak Original	0
November	Barang Berbeda	15
	Barang Rusak	13
	Barang Tidak Original	0
Total		70

*Tabel 3*  
*Rekap 3 bulan kasus ketidaksesuaian Toko C*

Berdasarkan latar belakang tersebut konsumen membutuhkan perlindungan hukum karena terbatasnya pengetahuan konsumen akan hak dan kewajibannya di dalam kegiatan perjanjian jual beli melalui transaksi *e-commerce*. Konsumen perlu mengetahui dengan jelas hak-hak apa saja yang dimiliki oleh konsumen, dan bagaimana pengaturan hukum yang berfungsi sebagai payung pelindung terhadap hak-hak konsumen, sehingga tidak ada pihak yang merasa tertipu ataupun mengalami kerugian dalam transaksi jual beli melalui *e-commerce*. Karena itu penulis tertarik untuk menulis penelitian yang menganalisis secara mendalam mengenai wantprestasi dalam transaksi *e-commerce* khususnya Tokopedia dengan penelitian yang berjudul **“PERLINDUNGAN HUKUM BAGI KONSUMEN ATAS KETIDAKSESUAIAN BARANG PESANAN DI APLIKASI TOKOPEDIA”**.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang penulisan diatas, adapun rumusan masalah yang akan diangkat sebagai topik pembahasan Skripsi ini, yaitu:

1. Bagaimana bentuk perlindungan hukum bagi konsumen Tokopedia apabila terjadi ketidaksesuaian barang pesanan?
2. Bagaimana bentuk upaya hukum yang dapat dilakukan konsumen Tokopedia apabila terjadi ketidaksesuaian barang pesanan?

### 1.3 Tujuan Penelitian

Kegiatan penelitian pasti terdapat suatu tujuan yang jelas dan kongkrit supaya diperoleh jawaban dari suatu permasalahan. Adapun tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini, yaitu:

1. Mengetahui bentuk perlindungan hukum bagi konsumen Tokopedia apabila terjadi ketidaksesuaian barang pesanan.
2. Mengetahui bentuk upaya hukum yang dapat dilakukan konsumen Tokopedia apabila terjadi ketidaksesuaian barang pesanan.

### 1.4 Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Dapat memberikan kemajuan ilmu hukum khususnya dalam bidang perdagangan. Selain itu, diharapkan penelitian ini dapat dijadikan tambahan literatur yang membahas tentang bentuk perlindungan hukum bagi konsumen dalam transaksi jual beli produk melalui *e-commerce*. Manfaat lainnya adalah untuk menambah wawasan, baik bagi penulis sendiri maupun bagi siapa saja yang membaca dan juga dapat menjadi pedoman penulisan penelitian lain

2. Manfaat Praktis

Diharapkan melalui penulisan Skripsi ini dapat memberikan masukan serta pengetahuan bagi pembaca khususnya dalam memberikan informasi perlindungan hukum bagi konsumen akibat ketidaksesuaian barang pesanan dalam transaksi jual beli produk melalui *e-commerce*

## 1.5 Kajian Pustaka

### 1.5.1 Tinjauan Umum Tentang Perlindungan Konsumen

#### 1.5.1.1 Pengertian Perlindungan Konsumen

Kata konsumen berasal dari kata dalam bahasa Inggris, yakni *consumer*, atau dalam bahasa Belanda “*consument*”, “*konsument*”, konsumen secara harfiah adalah orang yang memerlukan membelanjakan atau menggunakan; pemakai atau pembentuk. Pengertian tentang konsumen secara yuridis telah diletakkan dalam berbagai peraturan perundang-undangan, seperti Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen Pasal 1 merumuskan 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.<sup>4</sup>

Sering kali dianggap bahwa yang disebut konsumen adalah pembeli (Inggris; *buyer*, Belanda; *koper*). Pengertian konsumen secara hukum tidak hanya terbatas kepada pembeli, bahkan kalau disimak secara cermat pengertian konsumen sebagaimana terdapat di dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen Pasal 1 butir 2,

---

<sup>4</sup> Miru Ahmadi dan Yodo Sutarman, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2008, hlm 1

di situ tidak ada disebut kata pembeli, pengertian pemakai dalam definisi tersebut di atas menunjukkan bahwa barang atau jasa dalam rumusan pengertian konsumen tidak harus sebagai hasil dan transaksi jual beli sehingga hubungan konsumen dengan pelaku usaha tidak terbatas hanya karena berdasarkan hubungan transaksi atau perjanjian jual beli saja, melainkan lebih dan pada hal tersebut seseorang dapat disebut sebagai konsumen.<sup>5</sup>

Pengertian konsumen secara otentik telah dirumuskan di dalam Pasal 1 angka 2 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. Perlindungan Konsumen yang dimaksud dalam undang-undang ini adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberikan perlindungan kepada konsumen, jelaslah bahwa adanya undangundang ini untuk melindungi kita sebagai konsumen karena selama ini konsumen amat lemah posisinya.

#### **1.5.1.2 Asas-Asas Konsumen**

Menurut ketentuan yang terdapat dalam pengaturan dalam perlindungan konsumen ada lima asas perlindungan konsumen yang ditetapkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen Pasal 2 yaitu

---

<sup>5</sup> Siahaan N.H.T, 2005. *Hukum Konsumen Perlindungan Konsumen Dan Tanggung Jawab Produk*, Pantai Rei, Jakarta, 2005, hlm 22-24

“Perlindungan konsumen berasaskan manfaat, keadilan, keseimbangan, keamanan dan keselamatan konsumen, serta kepastian hukum” Asas-asas tersebut meliputi yakni:

1. Asas manfaat dimaksudkan untuk mengamanatkan bahwa segala upaya dalam menyelenggarakan perlindungan konsumen harus memberikan manfaat sebesar-besarnya bagi kepentingan konsumen dan pelaku usaha secara keseluruhan.
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 memberikan keseimbangan antara kepentingan konsumen, pelaku usaha, dan pemerintah dalam arti materil dan spritual.
4. Asas keamanan dan keselamatan konsumen dimaksudkan untuk memberikan jaminan atas keamanan dan keselamatan kepada konsumen dalam penggunaan, pemakaian, dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang dikonsumsi atau digunakan.
5. Asas kepastian hukum dimaksudkan agar pelaku usaha maupun konsumen mentaati hukum dan memperoleh keadilan dalam menyelenggarakan perlindungan konsumen serta Negara menjamin kepastian hukum.

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen Pasal 7 mengatur tentang kewajiban bagi pelaku usaha yaitu memberikan informasi yang benar, jelas, jujur mengenai kondisi produk tersebut, maka kita sebagai konsumen harus teliti sebelum membeli.

Kebenaran atas informasi produk makanan disarankan sangatlah penting bagi konsumen khususnya konsumen muslim tentang halal atau tidak suatu produk makanan itu, label halal pada suatu produk makanan merupakan sebuah

informasi yang berguna bagi konsumen muslim, serta adanya ketentuan pada Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen Pasal 8 yang menerangkan tentang perbuatan yang dilarang bagi pelaku usaha yaitu tidak mengikuti ketentuan berproduksi secara halal, sebagaimana pernyataan “halal” yang di cantumkan dalam label. Selama ini penelitian terhadap halal atau haramnya suatu produk baru sebatas melayani permintaan saja, belum adanya kewajiban untuk mencantumkan label halal atau pun jika produk tersebut tidak halal maka dapat ditulis dengan jelas menggunakan bahasa yang dapat dimengerti oleh konsumen dari berbagai kalangan sebagai bahan informasi bagi masyarakat khususnya konsumen muslim.

#### **1.5.1.3 Hak-Hak Konsumen**

Secara umum hak dapat diartikan sebagai klaim atau kepemilikan individu atau sesuatu, seseorang dikatakan memiliki hak jika dia memiliki klaim untuk melakukan tindakan dalam suatu cara tertentu atau jika orang lain berkewajiban melakukan tindakan dalam suatu cara tertentu kepadanya. Hak bisa berasal dari sebuah sistem hukum yang memungkinkan atau mengizinkan seseorang untuk bertindak dalam suatu cara tertentu terhadapnya, inilah yang disebut dengan hak hukum.

Hak moral yang paling penting adalah hak yang menetapkan larangan atau kewajiban pada orang lain yang memungkinkan seseorang memilih dengan bebas apapun kepentingan ataupun aktifitas lain yang akan dilakukannya.

Hak-hak moral ini (maksudnya jenis-jenis hak yang tercakup dalam istilah hak moral) mengidentifikasi aktifitas atau kepentingan yang boleh dilaksanakan oleh seseorang dalam melaksanakan aktifitas tersebut dalam batas-batas yang telah ditetapkan oleh hak-hak tertentu, hak-hak moral semacam ini memiliki tiga karakteristik penting yang memberikan fungsi “pemungkinan” dan “perlindungan”.<sup>6</sup>

Perkembangan ke majuan perusahaan untuk memberikan pelayanan tentunya tidak terlepas dari perlindungan atas hak-hak yang terdapat oleh para konsumen karena adanya kebebasan apapun maupun aktifitas yang akan dilakukan. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen merumuskan sejumlah hak penting konsumen, menurut Pasal 4 ada Sembilan hak dari konsumen, delapan diantara hak eksplisit diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen dan satu hak lainnya diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya. Hak-hak tersebut adalah:<sup>7</sup>

1. Hak atas kenyamanan, keamanan dan keselamatan atas barang dan jasa.
2. Hak untuk memilih barang dan jasa.

---

<sup>6</sup> Pieres Jhon dan Wiwik Sri Widiarty, *Negara Hukum dan Perlindungan Konsumen*, Pelangi Cendekia, Jakarta, 2007, hlm 50

<sup>7</sup> Siahaan N.H.T, *Hukum Konsumen Perlindungan Konsumen Dan Tanggung Jawab Produk*, Pantai Rei, Jakarta, 2005, hlm 84

3. Hak mendapatkan informasi yang benar, jelas dan jujur atas barang dan jasa.
4. Hak untuk didengar pendapat dan keluhannya.
5. Hak untuk mendapatkan bantuan hukum (advokasi), perlindungan dan penyelesaian sengketa
6. Hak dalam pembinaan dan pendidikan konsumen
7. Hak untuk diberlakukan dengan secara benar, jujur dan tidak diskriminatif.
8. Hak untuk mendapatkan kompensasi atas barang atau jasa yang merugikan.
9. Hak-hak yang ditentukan dalam perundang-undangan lain.

Hak-hak konsumen sebagaimana disebutkan dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen Pasal 4 lebih luas daripada hak-hak dasar konsumen sebagaimana pertama kali dikemukakan oleh Presiden Amerika Serikat J.F Kennedy didepan kongres pada tanggal 15 Tahun 1962 yaitu terdiri atas:<sup>8</sup>

1. Hak memperoleh keamanan (*the right to safety*);
2. Hak memilih (*the right to choose*);
3. Hak mendapat informasi (*the right to be informed*);
4. Hak untuk didengar (*the right to be heard*);

Rancangan Akademik Undang-Undang tentang perlindungan konsumen yang dikeluarkan oleh Fakultas Hukum Universitas Indonesia dan Departemen Perdagangan dikemukakan enam hak konsumen, yaitu empat hak dasar yang disebut pertama, ditambah dengan hak untuk mendapatkan

---

<sup>8</sup> Celine Tri Siwi Kristiyanti, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Sinar Grafika, Jakarta, 2017, hlm. 30

barang sesuai dengan nilai tukar yang diberikannya, dan hak untuk mendapatkan penyelesaian hukum yang patut.

## **1.5.2 Tinjauan Umum Tentang Perjanjian Jual Beli**

### **1.5.2.1 Pengertian Perjanjian jual Beli**

Jual beli adalah perjanjian timbal balik dalam mana pihak yang satu (si penjual) berjanji untuk menyerahkan hak milik atas suatu barang, sedang pihak yang lainnya (si pembeli) berjanji untuk membayar harga yang terdiri atas sejumlah uang sebagai imbalan dari perolehan hak milik tersebut.<sup>9</sup> Jual beli menurut Pasal 1457 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata, mengatakan jual beli adalah suatu persetujuan dengan mana pihak yang satu mengikatkan dirinya untuk menyerahkan suatu kebendaan, dan pihak yang lain untuk membayar harga yang telah dijanjikan.<sup>10</sup>

Menurut Pasal 1458 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata, jual beli sudah dianggap terjadi antara kedua belah pihak seketika setelah mereka mencapai sepakat tentang barang dan harga, meskipun barang itu belum diserahkan maupun harganya belum dibayar, sehingga dengan lahirnya “kata sepakat” maka lahirlah perjanjian itu dan sekaligus pada saat itu menyebabkan timbulnya hak dan kewajiban, oleh karena itu maka perjanjian jual beli dikatakan juga sebagai perjanjian konsensual dan sering juga disebut “perjanjian obligatur”.<sup>11</sup>

---

<sup>9</sup>A Qirom Syamsudin Meliala, *Pokok-Pokok Hukum Perjanjian Beserta. Perkembangannya*, Liberty, Yogyakarta, 2010, hlm 38

<sup>10</sup> *Ibid*

<sup>11</sup> *Ibid*, hlm 39

Perjanjian jual beli adalah suatu perjanjian antara pihak penjual dan pihak pembeli, dimana pihak penjual mengikatkan diri untuk menyerahkan hak miliknya atas sesuatu barang kepada pembeli, dan pembeli mengikatkan diri untuk membayar harga barang itu dengan uang, sesuai dengan yang telah disepakati dalam perjanjian mereka. Objek dari suatu perjanjian jual beli adalah hak milik suatu barang, dengan kata lain tujuan pembeli adalah pemilikan suatu barang.<sup>12</sup>

#### **1.5.2.2 Unsur-unsur Perjanjian Jual Beli**

Unsur-unsur pokok (*essentialia*) perjanjian jual beli adalah barang dan harga, sesuai dengan asas “konsensualisme” yang menjiwai hukum perjanjian Kitab Undang-Undang Hukum Perdata bahwa perjanjian jual beli itu sudah dilahirkan pada detik tercapainya “sepakat” mengenai barang dan harga yang kemudian lahirlah perjanjian jual beli yang sah.<sup>13</sup>

Sifat konsensual dari jual beli tersebut dapat dilihat dari Pasal 1458 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata, yang isinya jual beli sudah dianggap terjadi antara kedua belah pihak seketika setelah mereka mencapai sepakat tentang barang dan harga, meskipun barang itu belum diserahkan maupun harganya belum dibayar.<sup>14</sup>

Abdulkadir Muhammad merincikan unsur-unsur dalam perjanjian jual-beli ke dalam empat unsur sebagai berikut:

---

<sup>12</sup> Santoso, Djohari & Achmad Ali, 1989, *Hukum Perjanjian Indonesia*, FH UII, Yogyakarta, hlm. 20

<sup>13</sup> R. Subekti, *Hukum Perjanjian*, Intermasa, Jakarta, 2010, hlm 2

<sup>14</sup> *Ibid*, hlm. 39

### 1. Subyek Jual Beli

Subyek jual beli adalah pihak-pihak dalam perjanjian. Sekurang-kurangnya ada dua pihak, yaitu penjual yang menyerahkan hak milik atas benda dan pembeli yang membayar harga dari benda tersebut. Subyek dari perjanjian jual beli adalah penjual dan pembeli, yang masing-masing pihak mempunyai hak dan kewajiban. Subyek yang berupa orang atau manusia ini telah diatur oleh Undang-Undang yaitu harus memenuhi syarat umum untuk dapat melakukan suatu perbuatan hukum antara lain, ia harus dewasa, sehat pikirannya, dan tidak dilarang atau dibatasi di dalam melakukan suatu perbuatan hukum yang sah oleh Undang-undang.

### 2. Status Pihak-Pihak

Pihak penjual atau pembeli dapat berstatus pengusaha atau bukan pengusaha. Pengusaha adalah penjual atau pembeli yang menjalankan perusahaan, sedangkan penjual atau pembeli yang bukan pengusaha adalah pemilik atau konsumen biasa. Penjual atau pembeli dapat juga berstatus kepentingan diri sendiri, atau kepentingan pihak lain atau kepentingan badan hukum.

### 3. Peristiwa Jual Beli

Peristiwa jual beli adalah saling mengikatkan diri berupa penyerahan hak milik dan pembayaran harga. Peristiwa jual beli di dasari oleh persetujuan dan kesepakatan antara penjual dan pembeli. Apa yang dikehendaki oleh penjual, itulah yang dikehendaki pembeli.

#### 4. Objek Jual Beli

Objek jual beli adalah barang dan harga. Barang adalah harta kekayaan yang berupa benda materialm benda immaterial, baik bergerak maupun tidak bergerak, sedangkan harga ialah sejumlah uang yang senilai dengan benda. Objek persetujuan jual beli adalah barang yang diperjualbelikan tersebut. karena barang adalah essensial pada perjanjian jual beli, maka tentunya tidak ada perjanjian jual beli, maka tentunya tidak ada perjanjian jual beli apabila tidak ada barang yang diperjualbelikan.

### **1.5.2.3 Hak dan Kewajiban Para Pihak dalam Perjanjian Jual Beli**

#### a. Hak dan kewajiban penjual

Menurut Pasal 1457 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata, hak penjual adalah menuntut harga pembayaran atas barang-barang yang diserahkan kepada pembeli,

sedangkan kewajiban penjual adalah menyerahkan barang ke dalam kekuasaan dan kepunyaan si pembeli dan menanggung terhadap barang yang dijual itu. Mengenai “menanggung”, lebih lanjut diatur dalam Pasal 1491 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata, yang mengatakan bahwa kewajiban dari penjual adalah menjamin bahwa penguasaan benda yang dijual oleh si pembeli berlangsung secara aman dan menjamin terhadap adanya cacat tersembunyi.<sup>15</sup>

Menjamin bahwa penguasaan benda yang dijual oleh si pembeli berlangsung secara aman termasuk penanggungan terhadap hak-hak pihak ketiga, maksudnya setelah terjadi jual beli itu jangan sampai ada gugatan dari pihak ketiga yang mengatakan, bahwa dirinya sebagai pemilik dari benda yang dijual itu, juga benda itu dibebani hyphotek atau kredit verban, ini semuanya harus dijamin oleh si penjual.<sup>16</sup>

Mengenai menjamin terhadap adanya cacat tersembunyi, menurut Pasal 1504 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata, dimaksudkan adalah cacat yang membuat barang itu tidak sanggup untuk dipakai sebagai yang dimaksudkan atau yang demikian mengurangi pemakaian itu sehingga seandainya pihak pembeli mengetahui cacat itu ia sama sekali tidak akan membeli barang itu atau membelinya dengan harga yang murah.<sup>17</sup>

b. Hak dan kewajiban pembeli

Hak pembeli adalah menuntut penyerahan barang yang telah dibelinya dari si penjual, sedangkan

---

<sup>15</sup> A Qirom Syamsudin Meliala, *Op.Cit.*, hlm. 38.

<sup>16</sup> *Ibid*, hlm. 45

<sup>17</sup> *Ibid*

kewajibannya adalah membayar harga pembelian pada waktu dan tempat sebagaimana yang ditetapkan di dalam perjanjian mereka.<sup>18</sup> Menurut Pasal 1514 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata, jika pada waktu membuat persetujuan tidak ditetapkan tentang itu, pihak pembeli harus membayar di tempat dan pada waktu di mana penyerahan harus dilakukan.<sup>19</sup>

### **1.5.3 Jual Beli *Online* Berdasarkan Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik**

#### **1.5.3.1 Pengertian Transaksi Elektronik (*E-commerce*)**

Transaksi elektronik (*E-commerce*) di Indonesia dikenal dengan berbagai istilah. Menurut Mariam Darus Badruzaman, istilah lain yang dipakai untuk *E-commerce* diantaranya kontrak dagang elektronik, kontrak saiber, transaksi dagang elektronik dan juga kontrak web.<sup>20</sup> Hal itu disebabkan karena permasalahan yang berkaitan dengan *E-commerce* sangat luas dan dipandang dari berbagai sudut yang berlainan.

Pada transaksi *e-commerce*, para pihak terkait didalamnya melakukan hubungan hukum yang dituangkan melalui suatu bentuk perjanjian atau kontrak yang dilakukan

---

<sup>18</sup> *Ibid*, hlm. 46

<sup>19</sup> *Ibid*

<sup>20</sup> Sukarmi, *Cyber Law : Kontrak Elektronik Dalam Bayang-Bayang Pelaku Usaha*, Pustaka Sutra, Bandung, 2008

secara elektronik dan sesuai dengan Pasal 1 Angka 17 Undang-Undang No. 19 Tahun 2016 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang 11 Tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik disebut sebagai kontrak elektronik yakni perjanjian yang dimuat dalam dokumen elektronik atau media elektronik lainnya. Menurut Sutan Remy Sjahdeini, *e-commerce* adalah kegiatan bisnis yang menyangkut konsumen (*consumers*), manufaktur (*manufactures*), *service providers*, dan pedagang perantara (*intermediaries*) dengan menggunakan jaringan-jaringan computer yaitu internet.<sup>21</sup>

*E-commerce* pada dasarnya merupakan model transaksi jual beli modern yang mengimplikasikan inovasi teknologi (internet) sebagai basis media transaksi. Melalui transaksi perdagangan ini, konsep pasar tradisional (dimana pihak penjual dan pihak pembeli bertemu secara langsung/mengadakan tatap muka) berubah menjadi konsep telemarketing (perdagangan jarak jauh tanpa membutuhkan kehadiran fisik para pihak).<sup>22</sup> Transaksi jual beli *online* sedikit berbeda dengan transaksi jual beli konvensional, selama tidak diperjanjikan lain, maka ketentuan umum tentang perikatan dan perjanjian jual-beli yang diatur dalam Buku III

---

<sup>21</sup> Mariam Darus Badruzaman, Kompilasi hukum perikatan, Citra Aditya Bakti, Bandung, 2001, hlm 283

<sup>22</sup> Albarda, *Sistem Informasi untuk Kegiatan Promosi dan Perdagangan*, Makalah Seminar Informasi Institut Teknologi Bandung, Bandung, 1997, hlm. 3.

KUHPerdata berlaku sebagai dasar hukum aktifitas *E-commerce* di Indonesia.

Terkait dengan uraian diatas, bilamana ditelusuri ke belakang, kegiatan-kegiatan yang bersinggungan dengan *E-commerce* di Indonesia secara garis besar diatur dalam berbagai peraturan perundang-undangan seperti Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2002 tentang Hak Cipta, Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2001 tentang Paten, Undang-Undang Nomor 15 Tahun 2001 tentang Merek, Undang-Undang Nomor 36 Tahun 1999 tentang Telekomunikasi, Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, dan lain-lain. Namun, sejumlah regulasi tersebut ternyata belum mampu mengatasi kekosongan hukum yang berkaitan dengan *E-commerce* yang dalam perkembangannya menimbulkan masalah-masalah seperti:

- a. Otentikasi subyek hukum yang melakukan transaksi melalui internet;
- b. Saat perjanjian berlaku dan memiliki kekuatan mengikat secara hukum;
- c. Obyek transaksi yang diperjualbelikan;
- d. Mekanisme peralihan hak;
- e. Hubungan hukum para pihak yang terlibat dalam transaksi elektronik baik pihak penjual, pihak pembeli, maupun

para pihak pendukung seperti perbankan, internet service provider (ISP), dan lain-lain;

- f. Legalitas dokumen catatan elektronik serta tanda tangan digital sebagai alat bukti;
- g. Mekanisme penyelesaian sengketa;
- h. Pilihan hukum dan forum peradilan yang berwenang dalam penyelesaian sengketa; dan
- i. Masalah perlindungan konsumen, Hak Atas Kekayaan Intelektual (HKI), dan lain-lain.

Seiring perkembangannya untuk mengisi kekosongan hukum tersebut sekaligus mengatur secara spesifik mengenai segala aspek yang berhubungan dengan aktifitas-aktifitas *E-commerce* di Indonesia maka diundangkanlah Undang-Undang 11 Tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik. Di sisi lain, ketentuan-ketentuan mengenai *E-commerce* juga dapat ditemukan dalam Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2014 tentang Perdagangan (khususnya Pasal 65 dan 66) serta dalam PP Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik.

Merujuk pada uraian diatas, dapat diketahui bahwa *E-commerce* pada hakikatnya merupakan jenis perdagangan konvensional yang bersifat khusus karena sangat dominan peranan media dan alat-alat elektronik serta *E-commerce* sebenarnya memiliki dasar hukum perdagangan biasa

(perdagangan konvensional atau jual beli biasa atau jual beli perdata).<sup>23</sup>

### 1.5.3.2 Pihak-Pihak Dalam Transaksi Elektronik (*E-commerce*)

Pihak-pihak dalam transaksi *e-commerce* dikenal dua pelaku, yaitu *merchant*/pelaku usaha yang melakukan penjualan dan *buyer/customer/konsumen* yang berperan sebagai pembeli. Selain pelaku usaha dan konsumen, dalam transaksi jual beli melalui media internet juga melibatkan provider sebagai penyedia jasa layanan jaringan internet dan bank sebagai sarana pembayaran.

Menurut Budhiyanto sebagaimana dikutip oleh Didik M.Arief Mansur dan Elisatris Gultom mengidentifikasi pihak-pihak yang terlibat dalam jual beli online terdiri dari:<sup>24</sup>

- a. Penjual (*merchant*), yaitu perusahaan/produsen yang menawarkan produknya melalui internet. Untuk menjadi *merchant*, maka seseorang harus mendaftarkan diri sebagai *merchant account* pada sebuah bank, tentunya ini dimaksudkan agar *merchant* dapat menerima pembayaran dari *customer* dalam bentuk *credit card*.
- b. Konsumen/*card holder*, yaitu orang-orang yang ingin memperoleh produk (barang/jasa) melalui pembelian secara online. Konsumen yang akan berbelanja di internet dapat berstatus perorangan atau perusahaan. Apabila konsumen merupakan perorangan, maka yang perlu diperhatikan dalam transaksi *e-commerce* adalah bagaimana sistem pembayaran yang digunakan, apakah pembayaran dilakukan dengan mempergunakan *credit card* (kartu kredit) atau dimungkinkan pembayaran dilakukan secara manual/*cash*. Hal ini penting untuk diketahui, mengingat tidak semua konsumen yang akan berbelanja di internet adalah pemegang kartu kredit/*card holder*. Pemegang kartu kredit (*card holder*) adalah orang yang namanya tercetak pada kartu kredit yang dikeluarkan oleh penerbit berdasarkan perjanjian yang dibuat.

<sup>23</sup> Sukarmi, *op. cit.*, hlm. 65.

<sup>24</sup> Didik M. Arief Mansyur dan Elisatris Gultom, *Cyber Law dan HAKI dalam Sistem Hukum Indonesia*, Refika Aditama, Jakarta, 2005, hlm.152.

- c. *Acquirer*, yaitu pihak perantara penagihan (antara penjual dan penerbit) dan perantara pembayaran (antara pemegang dan penerbit). Perantara penagihan adalah pihak yang meneruskan penagihan kepada penerbit berdasarkan tagihan yang masuk kepadanya yang diberikan oleh penjualbarang/jasa. Pihak perantara pembayaran (antara pemegang dan penerbit) adalah bank dimana pembayaran kartu kredit dilakukan oleh pemilik kartu kredit/*card holder*, selanjutnya bank yang menerima pembayaran ini akan mengirimkan uang pembayaran tersebut kepada penerbit kartu kredit (*issuer*).
- d. *Issuer*, yaitu perusahaan credit card yang menerbitkan kartu. Di Indonesia ada beberapa lembaga yang diijinkan untuk menerbitkan kartu kredit, yaitu:
  - 1) Bank dan lembaga keuangan bukan bank. Tidak semua bank dapat menerbitkan *credit card*, hanya bank yang telah memperoleh ijin dari *Card International*, dapat menerbitkan *credit card*, seperti Master dan Visa card.
  - 2) Perusahaan non bank dalam hal ini PT. Dinner Jaya Indonesia International yang membuat perjanjian dengan perusahaan yang ada di luar negeri.
  - 3) Perusahaan yang membuka cabang dari perusahaan induk yang ada di luar negeri, yaitu American Express.
- e. *Certification Authorities* yaitu pihak ketiga yang netral yang memegang hak untuk mengeluarkan sertifikasi kepada *merchant*, kepada *issuer* dan dalam beberapa hal diberikan kepada *card holder*. Transaksi *e-commerce* tidak sepenuhnya dilakukan secara online dengan kata lain hanya proses transaksinya saja yang online, sementara pembayaran tetap dilakukan secara manual/cash, maka pihak *acquirer*, *issuer* dan *certification authority* tidak terlibat di dalamnya selain pihak-pihak tersebut diatas, pihak lain yang keterlibatannya tidak secara langsung dalam jual beli online yaitu jasa pengiriman (ekspedisi).<sup>25</sup>

---

<sup>25</sup> *Ibid.*, hlm. 154.

## 1.5.4 Tinjauan Umum Tentang Wanprestasi Dan Perbuatan Melawan Hukum

### 1.5.4.1 Pengertian Wanprestasi

Wanprestasi berasal dari bahasa Belanda “*wanprestastie*”, yang artinya tidak dipenuhinya prestasi atau kewajiban yang telah ditetapkan terhadap pihak-pihak tertentu di dalam suatu perikatan, baik perikatan yang dilahirkan dari suatu perjanjian ataupun perikatan yang timbul karena undang-undang. Menurut Kamus Hukum, wanprestasi berarti kelalaian, kealpaan, cidera janji, tidak menepati kewajibannya dalam perjanjian.<sup>26</sup>

Pengertian yang umum mengenai wanprestasi adalah pelaksanaan kewajiban yang tidak tepat pada waktunya atau dilakukan tidak seleyaknya. Wanprestasi adalah pelaksanaan perjanjian yang tidak tepat waktunya atau dilakukan tidak menurut seleyaknya atau tidak dilaksanakan sama sekali.<sup>27</sup>

Adapun yang dimaksud wanprestasi adalah suatu keadaan yang dikarenakan kelalaian atau kesalahannya, debitur tidak dapat memenuhi prestasi seperti yang telah ditentukan dalam perjanjian dan bukan dalam keadaan memaksa adapun yang menyatakan bahwa wanprestasi adalah

---

<sup>26</sup> Yahya Harahap, *Segi-segi Hukum Perjanjian*, Cetakan Kedua, Alumni, Bandung, 1986, hlm. 60.

<sup>27</sup> *Ibid*

tidak memenuhi atau lalai melaksanakan kewajiban sebagaimana yang ditentukan dalam perjanjian yang dibuat antara kreditur dengan debitur.<sup>28</sup>

Wanprestasi atau tidak dipenuhinya janji dapat terjadi baik karena disengaja maupun tidak disengaja.<sup>29</sup> Seorang debitur dikatakan lalai, apabila ia tidak memenuhi kewajibannya atau terlambat memenuhinya tetapi tidak seperti yang telah diperjanjikan.<sup>30</sup>

Menurut Wirjono Prodjodikoro, mengatakan bahwa wanprestasi adalah ketiadaan suatu prestasi di dalam hukum perjanjian, berarti suatu hal yang harus dilaksanakan sebagai isi dari suatu perjanjian. Barangkali dalam bahasa Indonesia dapat dipakai istilah “pelaksanaan janji untuk prestasi dan ketiadaan pelaksanaannya jani untuk wanprestasi”.<sup>31</sup>

Mariam Darus Badruzaman mengatakan bahwa apabila debitur “karena kesalahannya” tidak melaksanakan apa yang diperjanjikan, maka debitur itu wanprestasi atau cedera janji. Kata karena salahnya sangat penting, oleh karena debitur tidak melaksanakan prestasi yang diperjanjikan sama sekali bukan karena salahnya.<sup>32</sup>

---

<sup>28</sup> Salim H.S., *Pengantar Hukum Perdata Tertulis (BW)*, Sinar Grafika, Jakarta, 2008, hlm. 180

<sup>29</sup> Ahmadi Miru, *Hukum Kontrak dan Perancangan Kontrak*, Rajawali Pers, Jakarta, 2007, hlm. 74.

<sup>30</sup> R. Subekti, *Kitab Undang-Undang Hukum Perdata*, PT. Arga Printing, Jakarta, 2007, hlm.146.

<sup>31</sup> Wirjono Prodjodikoro, *Asas-asas Hukum Perjanjian*, Sumur Pustaka, Bandung, 2012, hlm.17.

<sup>32</sup> R. Subekti, op.cit, hlm.59.

Wanprestasi (atau ingkar janji) adalah berhubungan erat dengan adanya perkaitan atau perjanjian antara pihak. Baik perikatan itu di dasarkan perjanjian sesuai Pasal 1338 KUHPerdara sampai dengan Pasal 1431 KUHPerdara maupun perjanjian yang bersumber pada undang-undang seperti diatur dalam Pasal 1352 KUHPerdara sampai dengan Pasal 1380 KUHPerdara.<sup>33</sup>

Mengenai pengertian dari wanprestasi, menurut Ahmadi Miru wanprestasi itu dapat berupa perbuatan: (1) sama sekali tidak memenuhi prestasi, (2) prestasi yang dilakukan tidak sempurna, (3) terlambat memenuhi prestasi, dan (4) melakukan apa yang dalam perjanjian dilarang untuk dilakukan.<sup>34</sup> Menurut A. Qirom Syamsudin Meliala wanprestasi itu dapat berupa:<sup>35</sup>

- a. Tidak memenuhi prestasi sama sekali, sehubungan dengan debitur yang tidak memenuhi prestasi maka dikatakan debitur tidak memenuhi prestasi sama sekali.
- b. Memenuhi prestasi tetapi tidak tepat waktunya, apabila prestasi debitur masih dapat diharapkan pemenuhannya, maka debitur dianggap memenuhi prestasi tetapi tidak tepat waktu, sehingga dapat dikatakan wanprestasi.
- c. Memenuhi prestasi tetapi tidak sesuai atau keliru, debitur yang memenuhi prestasi tapi keliru, apabila prestasi yang keliru tersebut tidak dapat diperbaiki lagi maka debitur dikatakan tidak memenuhi prestasi sama sekali.

---

<sup>33</sup> *Ibid*

<sup>34</sup> Ahmadi Miru, op.cit, hlm. 74.

<sup>35</sup> Qirom Syamsudin Meliala, *Pokok-pokok Hukum Perjanjian Beserta Perkembangannya*, Liberty, Yogyakarta, 2010, hlm. 26.

Wanprestasi mempunyai hubungan yang sangat erat dengan somasi. Somasi sendiri merupakan terjemahan dari *ingerbrekestelling*. Somasi diatur dalam Pasal 1238 KUHPperdata dan Pasal 1243 KUHPperdata.

Pada umumnya mulai terjadinya wanprestasi yaitu suatu wanprestasi baru terjadi jika debitur dinyatakan telah lalai untuk memenuhi prestasinya, atau dengan kata lain, wanprestasi ada kalau debitur tidak dapat membuktikan bahwa ia telah melakukan wanprestasi itu di luar kesalahannya atau karena keadaan memaksa. Pelaksanaan pemenuhan prestasi tidak ditentukan tenggang waktunya, maka seorang kreditur dipandang perlu untuk memperingatkan atau menegur debitur agar ia memenuhi kewajibannya. Teguran ini disebut dengan somasi.<sup>36</sup>

Seorang debitur baru dikatakan wanprestasi apabila ia telah diberikan somasi oleh kreditur atau Juru Sita. Somasi itu minimal telah dilakukan sebanyak tiga kali oleh kreditur atau Juru sita. Apabila somasi itu tidak diindahkannya, maka kreditur berhak membawa persoalan itu ke pengadilan. Pengadilanlah yang akan memutuskan, apakah debitur wanprestasi atau tidak.<sup>37</sup>

Apabila memperingatkan debitur agar memenuhi prestasinya, maka debitur perlu diberikan peringatan tertulis yang isinya menyatakan debitur wajib memenuhi prestasi dalam waktu yang ditentukan, jika dalam waktu itu debitur tidak memenuhinya, maka debitur dinyatakan wanprestasi. Peringatan tertulis dapat dilakukan secara resmi dilakukan melalui Pengadilan Negeri yang berwenang dengan perantaraan Jurusita menyampaikan surat peringatan tersebut kepada debitur disertai berita acara penyampaian dan dapat juga secara tidak resmi misalnya melalui surat tercatat, telegram atau disampaikan sendiri oleh kreditur kepada debitur dengan tanda terima.<sup>38</sup>

---

<sup>36</sup> Salim H.S., op.cit, hlm. 98.

<sup>37</sup> *Ibid*

<sup>38</sup> *Ibid*, hlm. 99.

#### 1.5.4.2 Pengertian Perbuatan Melawan Hukum

Menurut Marian Daruz Badruzaman, menggunakan terminologi “Perbuatan Melawan Hukum” dengan mengatakan bahwa pasal 1365 KUH Perdata menentukan bahwa setiap perbuatan yang melawan hukum yang membawa kerugian kepada seseorang, mewajibkan orang karena salahnya menerbitkan kerugian ini mengganti kerugian tersebut, selain itu Pasal 1365 KUH Perdata ini sangat penting artinya karena melalui pasal ini, hukum yang tidak tertulis diperhatikan Undang-Undang.<sup>39</sup>

Menurut Pasal 1365 KUH Perdata, maka yang dimaksud dengan perbuatan melawan hukum adalah Tiap perbuatan yang melanggar hukum dan membawa kerugian kepada orang lain, mewajibkan orang yang menimbulkan kerugian itu karena kesalahannya untuk menggantikan kerugian tersebut.

Perbuatan melawan Hukum dalam ilmu hukum dikenal 3 (tiga) kategori, yaitu sebagai berikut:<sup>40</sup>

- a. Perbuatan melawan hukum karena kesengajaan.
- b. Perbuatan melawan hukum tanpa kesalahan (tanpa unsur sengaja maupun kelalaian).
- c. Perbuatan melawan hukum karena kelalaian.

Sesuai dengan ketentuan dalam Pasal 1365 KUH Perdata, maka suatu perbuatan melawan hukum haruslah mengandung unsur-unsur sebagai berikut:

---

<sup>39</sup> Mariam Darus Badruzaman, *Hukum Perikatan Dalam KUH Perdata Buku Ketiga Yurisprudensi, Doktrin Serta Penjelasan*, PT Citra Aditya Bakti, Bandung, 2015, hlm. 146.

<sup>40</sup> Munir Fuady, *Perbuatan melawan hukum : pendekatan kontemporer*, Citra Aditya Bakti, Bandung, 2002 hlm. 3.

a. Adanya suatu perbuatan

Suatu perbuatan melawan hukum diawali oleh suatu perbuatan dari si pelakunya. Umumnya diterima anggapan bahwa dengan perbuatan di sini dimaksudkan, baik berbuat sesuatu (dalam arti aktif) maupun tidak berbuat sesuatu (dalam arti pasif), misalnya tidak berbuat sesuatu, padahal dia mempunyai kewajiban hukum untuk membuatnya. Kewajiban mana timbul dari hukum yang berlaku (karena ada juga kewajiban yang timbul dari suatu kontrak), karena itu, terhadap perbuatan melawan hukum, tidak ada unsur “persetujuan atau kata sepakat” dan tidak ada juga unsur “-causa yang diperbolehkan” sebagaimana yang terdapat dalam kontrak.<sup>41</sup>

b. Perbuatan tersebut melawan hukum.

Perbuatan yang dilakukan tersebut haruslah melawan hukum. Sejak tahun 1919, unsur melawan hukum ini diartikan dalam arti yang seluas-luasnya, yakni meliputi hal-hal sebagai berikut:

- 1) Perbuatan yang melanggar undang-undang
- 2) Melanggar hak orang lain yang dijamin oleh hukum, atau
- 3) Perbuatan yang bertentangan dengan kewajiban hukum si pelaku, atau
- 4) Perbuatan yang bertentangan dengan kesusilaan, atau
- 5) Perbuatan yang bertentangan dengan sikap yang baik dalam bermasyarakat untuk memperhatikan kepentingan orang lain.<sup>42</sup>

c. Adanya kesalahan dari pihak pelaku

Adanya kesalahan dari pelaku dapat dikenakan Pasal 1365 tentang Perbuatan Melawan Hukum tersebut, undang-undang dan yurisprudensi mensyaratkan agar pada pelaku haruslah mengandung unsur kesalahan (*schuldelement*) dalam melaksanakan perbuatan tersebut. Karena itu, tanggung jawab tanpa kesalahan (*strict liability*) tidak termasuk tanggung jawab berdasarkan kepada Pasal 1365 KUH Perdata. Jikapun dalam hal tertentu diberlakukan tanggung jawab tanpa kesalahan tersebut, hal tersebut tidaklah didasari atas Pasal 1365 KUH Perdata, tetapi didasarkan kepada undang-undang lain.

---

<sup>41</sup> Munir Fuady, *Op.Cit*, hlm. 10.

<sup>42</sup> Munir Fuady, *Op.Cit*. hlm. 11.

- d. Adanya kerugian bagi korban  
Adanya kerugian bagi korban juga merupakan syarat agar gugatan berdasarkan Pasal 1365 KUH Perdata dapat dipergunakan. Berbeda dengan kerugian karena wanprestasi yang hanya mengenaal kerugian materiil, maka kerugian perbuatan melawan hukum di samping kerugian materil, yurisprudensi juga mengakui konsep kerugian immaterial, yang juga akan dinilai dengan uang.
- e. Adanya hubungan kausal antara perbuatan dengan kerugian  
Hubungan kausal antara perbuatan melawan yang dilakukan dengan kerugian yang terjadi juga merupakan syarat dari suatu perbuatan melawa n hukum.<sup>43</sup>
- f. Kelalaian atau kurang hati-hati  
Perlu juga diperhatikan bahwa pengertian dan konsep kelalaian dalam perbuatan melawan hukum adalah kelalaian perdata, yang dalam hal ini sangat berbeda dengan pengertian dan konsel kelalaian dalam bidang hukum pidana. Jadi, bisa saja misalnya apa yang dalam perbuatan melawan hukum (perdata) dikategorikan sebagai suatu “kelalaian”.<sup>44</sup>

## 1.6 Metode Penelitian

Pada penelitian hukum ini, menjadikan ilmu hukum sebagai landasan ilmu pengetahuan induknya. Menurut Soejono Soekanto, yang dimaksud dengan penelitian hukum adalah kegiatan ilmiah yang didasarkan pada metode, sistematika, dan pemikiran tertentu yang bertujuan un tuk mempelajari satu atau segala hukum tertentu dengan jalan menganalisanya<sup>45</sup>. Menurut Mohammad Natsir, yang dimaksud dengan metode penelitian adalah merupakan cara utama yang digunakan peneliti untuk mencapai tujuan dan menentukan jawaban atas masalah yang diajukan.

---

<sup>43</sup> Munir Fuady, *Op.Cit*, hlm. 13.

<sup>44</sup> Munir Fuady, *Op.Cit*. hlm. 71.

<sup>45</sup> Soerjono Soekanto, *Pengantar Penelitian Hukum*, UI Press, Jakarta, 1981. hlm.43.

Agar mendapat hasil yang lebih maksimal maka peneliti melakukan penelitian hukum dengan menggunakan metode-motode sebagai berikut:

### **1.6.1 Jenis dan Tipe Penelitian**

Jenis Penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian yuridis normatif. Metode penelitian yuridis normatif atau metode penelitian hukum kepustakaan adalah metode atau cara yang dipergunakan di dalam penelitian hukum yang dilakukan dengan cara meneliti bahan pustaka yang ada.<sup>46</sup> Pada penelitian yuridis normatif, yang diteliti hanya bahan pustaka atau data sekunder, yang mencakup bahan hukum primer, sekunder dan tertier.<sup>47</sup>

Metode penelitian hukum normatif bertujuan untuk meneliti tanggungjawab Tokopedia sebagai penyelenggara sistem elektronik dalam pemenuhan prinsip-prinsip perlindungan konsumen. Sifat penelitian yang digunakan dalam penulisan Skripsi ini yaitu bersifat deskriptif. Penelitian Deskriptif bertujuan untuk membuat deSkripsi secara sistematis, faktual, dan akurat mengenai fakta dan sifat populasi atau daerah tertentu.

Pendekatan yang digunakan oleh penulis dalam mendapatkan informasi dari berbagai aspek mengenai tanggungjawab penyelenggara sistem elektronik dalam pemenuhan prinsip-prinsip perlindungan konsumen menggunakan pendekatan undang-undang (*statue approach*)

---

<sup>46</sup> Soerjono Soekanto dan Sri Mamudji, *Penelitian Hukum Normatif Suatu Tinjauan Singkat*, Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2009, hlm.13-14.

<sup>47</sup> Soerjono Soekanto, *Op Cit*, hlm.52

yang dilakukan dengan menelaah secara menyeluruh mengenai undang-undang dan regulasi yang bersangkutan paut dengan pemenuhan prinsip-prinsip perlindungan konsumen oleh penyelenggara sistem elektronik.

### **1.6.2 Sumber Data dan/atau Bahan Hukum**

Pengumpulan data merupakan bagian yang sangat penting dalam suatu penelitian, karena dengan adanya proses pengumpulan data, maka akan diperoleh data yang diperlukan untuk selanjutnya dapat dianalisis guna untuk menunjukkan jalan pemecahan permasalahan dalam suatu penelitian. Dalam penelitian ini, penulis menggunakan metode pengumpulan data kepustakaan. Penelitian kepustakaan dilakukan dengan cara menghimpun data dengan melakukan penelaahan bahan kepustakaan atau data sekunder yang meliputi bahan hukum primer, bahan hukum sekunder dan bahan hukum tertier.<sup>48</sup>

a Bahan hukum primer, yaitu bahan-bahan hukum yang mempunyai kekuatan hukum yang mengikat bagi pihak-pihak yang berkepentingan. Bahan Hukum Primer meliputi :

- 1) Kitab Undang-Undang Hukum Perdata;
- 2) Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik;

---

<sup>48</sup> Soerjono Soekanto dan Sri Manudji, *Op Cit*, hlm.38.

- 3) Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik;
  - 4) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen;
  - 5) Peraturan Pemerintah Nomor 82 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik.
- b Bahan Hukum Sekunder ,merupakan bahan hukum yang memberikan penjelasan mengenai bahan hukum primer, yang terdiri dari buku-buku, jurnal-jurnal, majalah-majalah, dan artikel-artikel.
- c Bahan Hukum Tersier, yaitu bahan-bahan yang memberi petunjuk maupun penjelasan terhadap bahan hukum primer dan sekunder, yang berupa kamus, ensiklopedia dan lain lain.<sup>49</sup>

### **1.6.3 Metode Pengumpulan dan Pengolahan Data**

Untuk memperoleh data sekunder yang berupa bahan bahan hukum primer, sekunder dan tersier, peneliti akan menggunakan teknik pengumpulan data berupa penelitian kepustakaan (*library reseach*). Penelitian Kepustakaan (*library reseach*) dilakukan untuk mengumpulkan dan menyusun data sekunder melalui pengkajian terhadap peraturan perundang-undangan, buku-buku, tulisan-tulisan

---

<sup>49</sup> Bambang Sunggono, *Metodologi Penelitian Hukum*, Raja Grafindo Persada, Jakarta, 1997, hlm.113-114

para pakar hukum, dan dokumen resmi. Penulis mengumpulkan data melalui penelitian kepustakaan (*library research*) dengan mempelajari literatur-literatur yang berhubungan dengan Peraturan Pemerintah Nomor 82 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik dalam pemenuhan tanggung jawab Tokopedia sebagai Penyelenggara Sistem Elektronik.

#### **1.6.4 Metode Analisis Data**

Analisa data adalah proses pengorganisasian dan pengurutan data dalam pola, kategori dan uraian dasar, sehingga ditemukan jawaban terhadap masalah yang diteliti. Analisa data yang digunakan dalam penulisan Skripsi ini adalah analisis data kualitatif. Penelitian dengan pendekatan kualitatif adalah penelitian yang mengacu pada norma hukum yang terdapat dalam peraturan perundang-undangan serta norma-norma yang hidup dan berkembang dalam masyarakat.

#### **1.6.5 Lokasi Penelitian**

Untuk memperoleh data yang diperlukan dalam penulisan Skripsi ini, penulis melakukan penelitian di Kantor Tokopedia cabang Surabaya yang terletak di Jalan Berbek Industri I No. Kav 5-19, Kecamatan Waru, Kabupaten Sidoarjo, Jawa Timur.

#### **1.6.6 Waktu Penelitian**

Waktu penelitian ini adalah 4 (empat) bulan, dimulai dari bulan Oktober 2021 sampai bulan Januari 2021. Penelitian ini mulai dilaksanakan pada bulan Oktober yang meliputi tahap persiapan

penelitian yakni pengajuan judul (pra proposal), acc judul, pencarian data, bimbingan penelitian, dan penulisan penelitian.

#### **1.6.7 Sistematika Penulisan**

Pada sub bab ini diberikan gambaran jelas dan terarah mengenai penyusunan penelitian sehingga mempermudah dalam memahami penelitian ini. Berikut dikemukakan sistematika dan alur pembahasan yang terbagi dalam:

Bab *Pertama*, merupakan bab pendahuluan, dalam bab ini memberikan gambaran secara umum dan menyeluruh tentang pokok permasalahannya. Suatu pembahasan sebagai pengantar untuk masuk kedalam pokok penelitian yang akan dibahas. Berisi uraian mengenai latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, kajian pustaka, dan metode penelitian yang terdiri dari jenis penelitian, sumberdata, metode pengumpulan data, lokasi penelitian, sistematika penulisan, dan jadwal penelitian.

Bab *Kedua*, membahas tentang bentuk perlindungan hukum bagi konsumen Tokopedia apabila terjadi ketidaksesuaian barang pesanan yang dibagi menjadi 2 sub bab. Sub bab pertama mengenai bentuk perlindungan hukum bagi konsumen dalam transaksi jual beli secara online. Sub bab kedua membahas mengenai perlindungan bagi konsumen Tokopedia akibat ketidaksesuaian barang pesanan.

Bab *Ketiga*, membahas mengenai bentuk upaya hukum yang dapat dilakukan oleh konsumen Tokopedia apabila terjadi

ketidaksesuaian barang pesanan yang terbagi menjadi dua sub bab. Pertama akan membahas tentang hubungan hukum antara pembeli dan penjual di aplikasi Tokopedia. Sub bab kedua akan membahas tentang upaya-upaya yang dilakukan oleh konsumen apabila terjadi ketidaksesuaian barang pesanan.

Bab *Keempat*, merupakan bab penutup dalam penelitian Skripsi yang memuat tentang kesimpulan atau ringkasan dari seluruh uraian yang telah dijelaskan dan saran-saran yang dianggap perlu.