

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang Masalah

Kemajuan aktivitas perdagangan memperluas cara berkomunikasi dan berinteraksi antara pelaku usaha dengan konsumen. Globalisasi dan perdagangan bebas sebagai dampak atas perkembangan teknologi dan informasi semakin mempermudah arus transaksi barang dan jasa. Banyaknya barang dan jasa yang melintasi batas-batas wilayah suatu negara membuat semakin banyak pula variasi barang dan jasa dari dalam dan luar negeri. Kondisi seperti ini memberikan dampak cukup signifikan untuk konsumen. Pada satu sisi, memberikan manfaat bagi konsumen yaitu terpenuhinya barang dan jasa yang diinginkan. Selain itu, konsumen juga memiliki kebebasan untuk memilih berbagai jenis dan kualitas barang dan jasa sesuai kemampuannya. Namun di sisi lain, dapat mengakibatkan kedudukan pelaku usaha dan konsumen menjadi tidak seimbang. Konsumen berada pada posisi yang lemah dan menjadi objek aktivitas bisnis untuk meraup keuntungan yang sebesar-besarnya oleh pelaku usaha. Cara yang dilakukan adalah melalui berbagai kiat promosi, iklan, serta penerapan perjanjian standar yang merugikan konsumen.<sup>1</sup>

Dilihat dari prespektif hukum, pelaku usaha yang tidak memenuhi perihal yang telah diperjanjikan dalam perjanjian sehingga menimbulkan

---

<sup>1</sup>Gunawan Widjaja & Ahmad Yani, 2000, *Hukum Tentang Perlindungan Konsumen*, Penerbit PT Gramedia Pustaka Utama, Jakarta, hlm.11-12.

kerugian bagi konsumen dianggap telah melakukan wanprestasi. Dalam situs <https://www.lapor.go.id/id/1421597/keluhan-pelanggan-bisnis-online-lazada.html> terdapat contoh nyata tindakan wanprestasi pelaku usaha kepada konsumen dalam transaksi *online*. Kejadian tersebut menunjukkan adanya pelanggaran terhadap transaksi B2C dalam *e-commerce*, yaitu transaksi bisnis secara elektronik yang dilakukan oleh pelaku usaha dengan konsumen untuk memenuhi suatu kebutuhan tertentu dan pada saat tertentu.<sup>2</sup> Kelalaian pelaku usaha dalam memenuhi kewajibannya telah menimbulkan kerugian pada konsumen. Kurangnya kesadaran pelaku usaha untuk mempertanggungjawabkan perbuatannya dapat berdampak pada menurunnya kepercayaan konsumen dalam melakukan transaksi *online* dengan pelaku usaha.

Pasal 28F Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 memberikan hak pada setiap orang untuk berkomunikasi dan memperoleh informasi demi perkembangan dirinya dan hak setiap orang untuk mencari, memperoleh, menyimpan, mengolah dan menyampaikan informasi dengan menggunakan segala jenis saluran yang ada.<sup>3</sup> Keberlanjutan dari ketentuan ini, Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen memberikan perlindungan hukum bagi warga negara Indonesia yang melakukan transaksi *online* untuk memperoleh hak-haknya sebagai konsumen. Salah satu hak konsumen terdapat dalam Pasal 4 huruf c Undang-Undang ini yang intinya bahwa konsumen berhak

---

<sup>2</sup>Munir Fuady, 2002, *Pengantar Hukum Bisnis Menata Bisnis Modern Di Era Global*, Penerbit PT. Citra Aditya Bakti, Bandung, hlm. 407.

<sup>3</sup>Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945.

atas informasi yang jelas, benar, dan jujur mengenai kondisi barang dan jasa.<sup>4</sup> Kemudian dalam Pasal 4 huruf h Undang-Undang Perlindungan Konsumen mengatur bahwa konsumen berhak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya.<sup>5</sup>

Tidak hanya Undang-Undang Perlindungan Konsumen, di Indonesia juga terdapat Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik yang salah satu babnya mengatur mengenai penyelenggaraan transaksi elektronik. Dalam Pasal 9 UU ini mengatur bahwa bahwa pelaku usaha yang menawarkan produk melalui sistem elektronik harus menyediakan informasi yang lengkap dan benar berkaitan dengan syarat kontrak, produsen, dan produk yang ditawarkan.<sup>6</sup> Di dalam Pasal 15 Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik juga terdapat ketentuan bahwa penyelenggara sistem elektronik bertanggungjawab terhadap penyelenggaraan sistem elektroniknya.<sup>7</sup> Lebih lanjut, Pasal 46 ayat (2) Peraturan Pemerintah Nomor 82 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik, bahwa penyelenggaraan transaksi elektronik yang dilakukan para pihak wajib memperhatikan itikad baik, prinsip kehati-hatian, transparansi, akuntabilitas,

---

<sup>4</sup>Gunawan Widjaja & Ahmad Yani, *Op. Cit*, hlm. 112.

<sup>5</sup>Gunawan Widjaja & Ahmad Yani, *Op. Cit*, hlm. 113.

<sup>6</sup>*Ibid*, hlm.8.

<sup>7</sup>*Ibid*, hlm.12.

dan kewajaran.<sup>8</sup> Ketentuan dalam Pasal 48 ayat (3) huruf f Peraturan Pemerintah ini sangat jelas bahwa kontrak elektronik harus memuat hak kepada pihak yang dirugikan untuk dapat mengembalikan barang dan/atau meminta penggantian produk jika terdapat cacat tersembunyi.

Pasal 65 Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2014 tentang Perdagangan secara spesifik juga telah memberikan pengaturan perihal perdagangan melalui sistem elektronik. Dalam Pasal 65 ayat (1) dan ayat (3) Undang-Undang ini intinya bahwa pelaku usaha dalam melakukan transaksi perdagangan melalui sistem elektronik wajib memberikan data dan informasi secara lengkap dan benar dan memenuhi ketentuan mengenai penggunaan sistem elektronik sebagaimana diatur dalam UU ITE.<sup>9</sup> Ketentuan mengenai sistem elektronik sendiri telah diatur dalam Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik dan peraturan pelaksanaannya. Dari ketentuan pasal-pasal tersebut, sudah jelas bahwa pelaku usaha diberikan kebebasan untuk memanfaatkan teknologi informasi untuk melakukan transaksi elektronik, namun informasi yang diberikan harus sesuai dengan kenyataan yang ada sehingga tidak merugikan konsumen dan pelaku usaha juga dapat bertanggungjawab atas penyelenggaraan sistem elektroniknya apabila ada pihak yang dirugikan.

---

<sup>8</sup>Direktorat Jenderal Aplikasi Informatika Kementerian Komunikasi dan Informatika Republik Indonesia, 2013, *Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 82 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik*, hlm. 23.

<sup>9</sup>Undang-Undang Negara Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 2014 tentang Perdagangan, <http://www.peraturan.go.id/uu/nomor-7-tahun-2014.html>, diakses pada hari Jumat, 18 November 2016.

Meskipun telah banyak peraturan hukum di Indonesia yang mengatur mengenai tata cara perdagangan melalui sistem elektronik, atau yang biasa dikenal dengan kontrak *online*, namun fakta yang terjadi sampai saat ini tidak sedikit konsumen yang menerima barang tidak sesuai dengan kondisi yang diperjanjikan atau tidak sebagaimana mestinya. Artinya konsumen belum menerima haknya sesuai dengan yang diatur dalam peraturan perundang-undangan. Dari fakta tersebut diketahui bahwa masih terdapat ketidaksesuaian antara norma hukum positif Indonesia yang berupa peraturan perundang-undangan dengan fakta sosial yang terjadi di masyarakat. Berdasarkan latar belakang tersebut diatas, maka penulis mengambil judul “Hak Konsumen atas Ganti Rugi Pelaku Usaha yang Wanprestasi Dalam Kontrak Online Indonesia.”

#### **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dipaparkan, maka permasalahan dalam penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut.

1. Bagaimana bentuk-bentuk wanprestasi yang dilakukan oleh pelaku usaha yang melanggar hak konsumen dalam kontrak online Indonesia?
2. Bagaimana pengaturan pemberian ganti kerugian oleh pelaku usaha yang wanprestasi dalam kontrak online Indonesia?

#### **C. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah, maka tujuan penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui bentuk-bentuk wanprestasi yang dilakukan oleh pelaku usaha dalam kontrak online Indonesia.

2. Untuk mengetahui pengaturan pemberian ganti kerugian oleh pelaku usaha yang wanprestasi dalam kontrak online Indonesia.

#### **D. Manfaat Penelitian**

##### 1. Manfaat Teoritis

Penelitian hukum ini diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi perkembangan ilmu hukum pada umumnya dan bidang hukum perlindungan konsumen dalam kontrak online Indonesia pada khususnya.

##### 2. Manfaat Praktis

Penelitian hukum ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi:

###### a. Konsumen

Penelitian hukum ini diharapkan dapat memberikan kesadaran kepada konsumen yang melakukan jual beli secara *online* dengan pelaku usaha untuk lebih teliti dan berhati-hati agar tidak mengalami kerugian. Selain itu juga memberikan pemahaman bahwa terdapat Undang-Undang yang melindungi konsumen bila mengalami kerugian atas wanprestasi oleh pelaku usaha.

###### b. Masyarakat

Penelitian hukum ini diharapkan dapat membantu masyarakat dalam memperoleh informasi mengenai pentingnya unsur ketelitian dan kehati-hatian dalam melakukan kontrak online Indonesia.

c. Pelaku usaha

Penelitian hukum ini diharapkan dapat membantu meningkatkan kesadaran pelaku usaha dalam melaksanakan kewajibannya untuk memberikan kompensasi, ganti rugi, ataupun penggantian kepada konsumen yang mengalami kerugian dalam kontrak online Indonesia.

**E. Keaslian Penelitian**

Penulisan hukum dengan judul Hak Konsumen atas Ganti Rugi Pelaku Usaha yang Wanprestasi Dalam Kontrak Online Indonesia merupakan karya penulis dan bukan merupakan plagiasi dari skripsi yang telah ada. Sebagai pembanding, terdapat beberapa judul skripsi yang memiliki tema yang sama, antara lain:

1. Kesadaran Hukum Konsumen Dalam Memperjuangkan Hak-Haknya Atas Kerugian Yang Dialami Dalam Melakukan Transaksi Elektronik yang disusun oleh Antonius Dwicki Cahyadi dengan nomor mahasiswa 090510085, Fakultas Hukum, Universitas Atma Jaya Yogyakarta Tahun 2014. Rumusan masalahnya adalah faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi kesadaran hukum konsumen dalam memperjuangkan hak-haknya atas kerugian yang dialami dalam melakukan transaksi elektronik di Kabupaten Sleman? Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat beberapa faktor yang membuat konsumen enggan memperjuangkan haknya dengan cara menempuh jalur hukum terhadap kerugian yang dialami karena melakukan transaksi elektronik, antara

lain karena kerugian yang dialami oleh konsumen tidak terlalu besar, sehingga konsumen memiliki rasa pesimis untuk mendapatkan ganti rugi, dan juga disebabkan karena kurangnya pengetahuan konsumen sendiri bahwa ada Undang-undang Perlindungan Konsumen yang melindunginya. Faktor yang lain karena penyelesaian sengketa melalui jalur hukum dianggap sebagai jalan yang “ribet” oleh konsumen.

2. Perlindungan Konsumen Terhadap Tindakan Wanprestasi Pelaku Usaha Dalam Transaksi Elektronik oleh Adriana Klemensia Gelu dengan nomor mahasiswa 090510152, Fakultas Hukum, Universitas Atma Jaya Yogyakarta Tahun 2013. Rumusan masalahnya adalah bagaimanakah perlindungan hukum terhadap konsumen dalam transaksi elektronik apabila pelaku usaha melakukan wanprestasi? Apa saja bentuk pertanggungjawaban dari pelaku usaha yang telah melakukan wanprestasi terhadap pihak konsumen yang dirugikan dalam transaksi elektronik? Hasil penelitian lebih menekankan pada perlunya pembenahan mengenai Undang-Undang Perlindungan Konsumen karena Undang-Undang ini tidak mengatur secara khusus mengenai hak-hak konsumen dalam *e-commerce* dan perlunya pembenahan juga terhadap Undang-undang Informasi dan Transaksi Elektronik karena Undang-Undang ini belum dapat menyelesaikan perkembangan *e-commerce*, sehingga masih banyak kerugian yang dialami konsumen akibat tindakan wanprestasi dari para pelaku usaha. Dalam hasil penelitiannya, Adriana juga mendapati bahwa pada umumnya pelaku



usaha melakukan penggantian uang atau penggantian barang baru sebagai bentuk pertanggungjawaban kepada konsumen yang mengalami kerugian dalam transaksi elektronik.

3. Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Atas Kerugiannya Akibat Wanprestasi Penjual Dalam Transaksi Jual Beli Online oleh Nanik Wahyuni, mahasiswi Universitas Brawijaya. Rumusan masalahnya adalah: Apa saja bentuk wanprestasi yang dilakukan oleh pelaku usaha toko *online*? Kerugian apa saja yang diderita oleh konsumen? Serta, bagaimana upaya yang ditempuh oleh konsumen untuk memperjuangkan hak-haknya akibat kerugian yang ditimbulkan dan apa saja hambatannya? Hasil penelitian menunjukkan bahwa diketahui bentuk-bentuk wanprestasi yang dilakukan oleh pelaku usaha bermacam-macam seperti konsumen menerima barang dalam kondisi rusak/cacat, barang terlambat dikirim, barang dan tidak dikirim meskipun telah dibayar, dan barang yang diperjualbelikan tidak sesuai dengan kualitas yang diperjanjikan. Wanprestasi yang dilakukan oleh pelaku usaha toko *online* tersebut, telah melanggar Pasal 4 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 mengenai hak-hak konsumen. Tanggung jawab pelaku usaha diatur dalam Pasal 19, Pasal 20, Pasal 21, Pasal 24, Pasal 25, Pasal 26, dan Pasal 27 Undang-Undang Perlindungan Konsumen Sedangkan upaya yang dapat digunakan dalam hal terjadi sengketa konsumen adalah Pasal 45 ayat (1) jo Pasal 48 Undang-Undang Perlindungan Konsumen dan Pasal 45 ayat (2) jo Pasal 47

Undang-Undang Perlindungan Konsumen, yaitu penyelesaian sengketa konsumen tersebut dapat dilakukan di luar pengadilan atau di dalam pengadilan.

Ketiga skripsi tersebut di atas berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh penulis. Antonius lebih menekankan pada persoalan hukum rendahnya kesadaran konsumen dalam memperjuangkan haknya dengan cara menempuh jalur hukum terhadap kerugian yang dialami karena melakukan transaksi elektronik. Adriana lebih menekankan pada bentuk-bentuk pertanggungjawaban dari pelaku usaha yang telah melakukan wanprestasi terhadap pihak konsumen yang dirugikan dalam transaksi elektronik dan perlunya pembenahan terhadap Undang-Undang Perlindungan Konsumen maupun Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik untuk mengatasi kerugian konsumen tersebut. Sedangkan Nanik menekankan pada bentuk-bentuk wanprestasi yang dilakukan oleh pelaku usaha dan pasal-pasal yang dilanggar dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen, pertanggungjawabannya, serta upaya penyelesaian sengketa konsumen. Penelitian ini lebih menekankan pada bentuk-bentuk wanprestasi yang dilakukan pelaku usaha dalam kontrak online Indonesia, sekaligus menekankan pula pada pengaturan pemberian ganti kerugian oleh pelaku usaha yang melakukan wanprestasi tersebut.

## **F. Batasan Konsep**

### **1. Hak Konsumen atas Ganti Rugi Pelaku Usaha**

#### **a. Hak Konsumen**

Hak konsumen untuk mendapatkan ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya.

**b. Ganti Rugi**

Hak konsumen untuk mendapatkan fasilitas pengembalian produk atau uang dengan apabila barang yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya.

**c. Pelaku usaha**

PT. Global Digital Niaga (Bibli.com) dan PT. Lazada Indonesia (Lazada.co.id).

**2. Wanprestasi dalam Kontrak Online Indonesia**

**a. Wanprestasi**

Wanprestasi yang dimaksudkan dalam penelitian hukum ini adalah:

- 1) Tidak melakukan apa yang disanggupi akan dilakukannya;
- 2) Melaksanakan apa yang dijanjikannya tetapi tidak sebagaimana dijanjikan;
- 3) Melakukan apa yang dijanjikannya tetapi terlambat;
- 4) Melakukan sesuatu yang menurut perjanjian tidak boleh dilakukannya.

**b. Kontrak Online Indonesia**

Transaksi elektronik yang dilakukan antara pelaku usaha dengan pihak konsumen (*Business to Consumer*) yang dilakukan

berdasarkan kontrak elektronik menurut hukum di Indonesia, dengan objek transaksi berupa barang yang bersifat fisik atau bersifat nyata, dan bentuk kontraknya antara lain melalui web di blibli.com dan lazada.co.id.

## **G. Metode Penelitian**

Sesuai dengan problematika hukum yang diteliti maka penulisan hukum ini menggunakan jenis penelitian hukum normatif. Penelitian hukum normatif berfokus pada norma hukum positif berupa peraturan perundang-undangan. Metode penelitian hukum normatif memuat uraian yang berisi hal-hal berikut.<sup>10</sup>

### **1. Sumber Bahan Hukum**

#### **a. Bahan hukum primer**

Bahan hukum primer yang digunakan dalam penelitian hukum ini yakni bahan hukum yang terdiri atas peraturan perundang-undangan yang diurut berdasarkan hierarki Peraturan Perundang-Undangan, antara lain:

- 1) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945.
- 2) Undang-Undang Negara Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 42.

---

<sup>10</sup>Johny Ibrahim, 2005, *Teori & Metodologi Penelitian Hukum Normatif*, Penerbit Banyumedia Publishing, Malang, hlm. 294-297.

- 3) Undang-Undang Negara Republik Indonesia Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik, Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 58.
- 4) Undang-Undang Negara Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 2014 Tentang Perdagangan, Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 45.
- 5) Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 82 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik Tambahan, Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 189.

#### **b. Bahan hukum sekunder**

Bahan hukum sekunder yang digunakan dalam penelitian hukum ini adalah bahan hukum yang terdiri atas buku-buku teks (*textbooks*) yang ditulis para ahli hukum yang berpengaruh (*de herseende leer*), pendapat para sarjana, dan wawancara dengan narasumber yang berkaitan dengan topik penelitian.

#### **c. Bahan hukum tersier**

Bahan hukum tersier yang digunakan dalam penelitian hukum ini adalah Kamus Besar Bahasa Indonesia.

## **2. Prosedur Pengumpulan Bahan Hukum**

Pengumpulan data diperoleh dari studi kepustakaan dengan mempelajari beberapa peraturan perundang-undangan dan wawancara dengan narasumber. Pembahasan yang pertama dilakukan terhadap

Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 (UUD 1945), Pasal 28F perihal hak setiap orang untuk berkomunikasi dan memperoleh informasi demi perkembangan dirinya dan hak setiap orang untuk mencari, memperoleh, menyimpan, mengolah dan menyampaikan informasi dengan menggunakan segala jenis saluran yang ada. Kemudian mempelajari Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen (UUPK), Pasal 4 huruf c perihal konsumen berhak atas informasi yang jelas, benar, dan jujur mengenai kondisi barang dan jasa. Lebih lanjut, Pasal 4 huruf h UUPK ini juga mengatur perihal konsumen berhak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya.

Tidak hanya UUD 1945 dan UUPK, Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (UU ITE) juga akan dibahas dalam penelitian hukum ini. Pasal 9 UU ITE menyebutkan bahwa pelaku usaha yang menawarkan produk melalui sistem elektronik harus menyediakan informasi yang lengkap dan benar berkaitan dengan syarat kontrak, produsen, dan produk yang ditawarkan. Di dalam Pasal 15 UU ITE ini juga terdapat ketentuan bahwa penyelenggara sistem elektronik bertanggungjawab terhadap penyelenggaraan sistem elektroniknya. Lebih lanjut, Pasal 46 ayat (2) Peraturan Pemerintah Nomor 82 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik, bahwa penyelenggaraan transaksi elektronik yang dilakukan

para pihak wajib memperhatikan itikad baik, prinsip kehati-hatian, transparansi, akuntabilitas, dan kewajaran. Ketentuan dalam Pasal 48 ayat (3) huruf f Peraturan Pemerintah Nomor 82 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik bahwa kontrak elektronik harus memuat hak kepada pihak yang dirugikan untuk dapat mengembalikan barang dan/atau meminta penggantian produk jika terdapat cacat tersembunyi.

Pembahasan selanjutnya dilakukan terhadap Pasal 65 ayat (1) dan ayat (3) Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2014 Tentang Perdagangan, yang mengatur mengenai perdagangan melalui sistem elektronik. Bahan hukum yang berupa pendapat hukum dari buku, jurnal, hasil penelitian, surat kabar, internet, fakta hukum, wawancara dengan narasumber, dan istilah dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia akan dikaji pula dalam penelitian hukum ini.

### **3. Analisis Bahan Hukum**

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian hukum normatif ini adalah pendekatan peraturan perundang-undangan (*statute approach*) untuk melihat keterkaitan antara norma hukum positif Indonesia dengan isu hukum mengenai hak konsumen atas ganti rugi pelaku usaha yang wanprestasi dalam kontrak *online* Indonesia.

#### **a. Bahan hukum primer**

Analisis terhadap bahan hukum primer bersumber pada beberapa peraturan perundang-undangan. Analisis yang pertama

dilakukan terhadap Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 (UUD 1945), Pasal 28F perihal hak setiap orang untuk berkomunikasi dan memperoleh informasi demi perkembangan dirinya dan hak setiap orang untuk mencari, memperoleh, menyimpan, mengolah dan menyampaikan informasi dengan menggunakan segala jenis saluran yang ada. Kemudian analisis terhadap Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen (UUPK), Pasal 4 huruf c perihal konsumen berhak atas informasi yang jelas, benar, dan jujur mengenai kondisi barang dan jasa. Lebih lanjut, analisis dilakukan terhadap Pasal 4 huruf h UUPK yang mengatur perihal konsumen berhak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya.

Selanjutnya, analisis bahan hukum primer dilakukan terhadap Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (UU ITE), khususnya dalam Pasal 9 yang membahas mengenai pelaku usaha yang menawarkan produk melalui sistem elektronik harus menyediakan informasi yang lengkap dan benar berkaitan dengan syarat kontrak, produsen, dan produk yang ditawarkan. Dilanjutkan dengan pembahasan Pasal 15 UU ITE, Pasal 46 ayat (2) dan Pasal 48 ayat (3) huruf f Peraturan Pemerintah Nomor 82 Tahun 2012, serta Pasal 65 ayat (1) dan ayat (3) Undang-



Undang Nomor 7 Tahun 2014 Tentang Perdagangan, yang mengatur mengenai perdagangan melalui sistem elektronik.

Sistemisasi hukum positif yaitu secara vertikal dan horizontal untuk mengetahui ada tidaknya sinkronisasi dan/atau harmonisasi norma hukum positif yang berupa peraturan perundang-undangan yang satu dengan peraturan perundang-undangan yang lain maupun sesama norma hukum positif yang berupa peraturan perundang-undangan. Secara vertikal terdapat sinkronisasi antara Pasal 28F Undang-Undang Dasar Republik Indonesia dengan Pasal 4 huruf c dan Pasal 4 huruf h Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, Pasal 9 dan Pasal 15 Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik, serta Pasal 65 ayat (1) dan ayat (3) Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2014 tentang Perdagangan. Kemudian juga terdapat sinkronisasi antara Pasal 4 UUPK, Pasal 9 dan 15 UU ITE, Pasal 65 ayat (1) dan ayat (3) Undang-Undang Perdagangan dengan Pasal 46 ayat (2) dan Pasal 48 ayat (3) huruf f Peraturan Pemerintah Nomor 82 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik sehingga prinsip hukumnya adalah subsumsi dan tidak diperlukan asas berlakunya peraturan perundang-undangan. Begitu pula secara horizontal, masing-masing terdapat harmonisasi antara Pasal 4 huruf c dan Pasal 4 huruf h Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, Pasal 9 dan Pasal 15

Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik, dan Pasal 65 ayat (1) dan ayat (3) Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2014 tentang Perdagangan, sehingga prinsip penalaran hukumnya adalah non kontradiksi dan tidak diperlukan asas berlakunya peraturan perundang-undangan. Namun, meskipun sudah terdapat sinkronisasi dan harmonisasi, masih terjadi anatomi antara norma hukum positif yang berupa peraturan perundang-undangan dengan fakta sosial yang terjadi di masyarakat. Antinomi yang dimaksud yaitu antara Pasal 4 huruf c Undang-Undang Perlindungan Konsumen, Pasal 9 Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik, dan Pasal 65 ayat (1) Undang-Undang Perdagangan dengan fakta masih terjadi tindakan wanprestasi pelaku usaha terhadap konsumen dalam kontrak *online* Indonesia, sehingga tidak sedikit konsumen yang menerima barang tidak sesuai dengan kondisi yang diperjanjikan atau tidak sebagaimana mestinya.

#### **b. Bahan hukum sekunder**

Bahan hukum sekunder diperoleh dari buku-buku teks (*textbooks*) yang ditulis para ahli hukum yang berpengaruh (*de herseende leer*), pendapat para sarjana, dan wawancara dengan narasumber yang berkaitan dengan topik penelitian. Penelitian hukum ini menggunakan interpretasi hukum positif yaitu penafsiran peraturan perundang-undangan, dalam hal ini dengan interpretasi interpretasi gramatikal, yaitu mengartikan bagian demi bagian dalam kalimat

menurut bahasa sehari-hari/hukum; Interpretasi sistematisasi, yaitu menafsirkan norma hukum positif yang berupa peraturan perundang-undangan yang satu dengan peraturan perundang-undangan yang lain maupun sesama norma hukum positif yang berupa peraturan perundang-undangan untuk mengetahui ada/tidaknya sinkronisasi dan/atau harmonisasi; Interpretasi teleologi, yaitu menafsirkan tujuan adanya peraturan perundang-undangan. Bahan hukum primer dibandingkan dengan bahan hukum sekunder yang berupa buku-buku teks (*textbooks*) yang ditulis para ahli hukum yang berpengaruh (*de herseende leer*), pendapat para sarjana, kasus-kasus hukum, dan wawancara dengan narasumber yang berkaitan dengan topik penelitian untuk dideskripsikan dan dicari persamaan dan perbedaan pendapatnya kemudian digunakan untuk menganalisis bahan hukum primer.

#### **c. Bahan hukum tersier**

Bahan hukum tersier yang berupa Kamus Besar Bahasa Indonesia akan dianalisis juga untuk mengetahui istilah-istilah yang digunakan dalam penelitian hukum ini.

#### **4. Proses Berpikir Deduktif**

Proses berpikir atau prosedur bernalar digunakan secara deduktif, yaitu bertolak dari preposisi umum yang kebenarannya telah diketahui dan berakhir pada kesimpulan yang bersifat khusus. Dalam hal ini berkaitan dengan peraturan perundang-undangan mengenai Hak

Konsumen atas Ganti Rugi Pelaku Usaha yang Wanprestasi dalam Kontrak Online Indonesia.

#### **H. Sistematika Penulisan Hukum**

BAB I: PENDAHULUAN meliputi latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, keaslian penelitian, batasan konsep, metode penelitian, dan sistematika penulisan hukum/skripsi.

BAB II: PEMBAHASAN meliputi hak konsumen, ganti rugi pelaku usaha, wanprestasi dalam kontrak *online* Indonesia, dan analisis mengenai hak konsumen atas ganti rugi pelaku usaha yang wanprestasi dalam kontrak *online* Indonesia.

BAB III: PENUTUP meliputi kesimpulan dan saran. Kesimpulan berisi jawaban atas rumusan masalah atas rumusan masalah kemudian dilengkapi dengan saran untuk pihak yang terkait dalam kontrak *online* Indonesia.