

## BAB 1 PENDAHULUAN

### A. LATAR BELAKANG

Perkembangan zaman menuntut perubahan segala aspek kehidupan manusia dalam pemenuhan kehidupannya. Perkembangan zaman yang kerap disebut globalisasi ini membutuhkan kemajuan dalam perdagangan. Adanya globalisasi dalam perdagangan membuat perdagangan semakin kompetitif, dinamis dan menguntungkan banyak pihak.<sup>1</sup>

Globalisasi dalam perdagangan salah satunya terlihat dalam transaksi elektronik yang merupakan sebuah cara efektif, karena dengan internet kegiatan transaksi jual beli yang semula dilakukan tatap muka antara penjual dan pembeli, saat ini dapat dilakukan secara *online*.

Transaksi elektronik yang dilakukan secara *online* mulai berkembang pada tahun 1996 dengan adanya sebuah website yaitu *Sanur.com* sebagai toko buku secara *online* pertama Indonesia. Pada tahun 1997 hingga 1998 transaksi elektronik mulai diabaikan masyarakat Indonesia karena pengaruh krisis ekonomi, kemudian transaksi elektronik mulai digunakan kembali pada tahun 1999.<sup>2</sup> Peraturan mengenai Transaksi Elektronik tercantum dalam Pasal 1 angka 2 UU No. 19 Tahun 2016 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang

---

<sup>1</sup>LinovHR, Pengaruh Globalisasi Ekonomi di Indonesia, hlm.01,  
<https://www.linovhr.com/globalisasi-ekonomi/>, diakses pada 4 Maret 2023.

<sup>2</sup> Dianne Eka Rusmawati, 2013, "Perlindungan Hukum Bagi Konsumen dalam Transaksi E-Commerce", *Fiat Justisia Jurnal Ilmu Hukum Volume 7 No. 2*, hlm. 194.

Informasi Dan Transaksi Elektronik, yaitu bahwa: “*Transaksi Elektronik adalah perbuatan hukum yang dilakukan dengan menggunakan komputer, jaringan komputer, dan/atau media elektronik lainnya*”.<sup>3</sup>

Dengan adanya transaksi elektronik di Indonesia saat ini, banyak masyarakat lebih mempercayakan transaksi elektronik yang berdasarkan laporan Technology-empowered Digital Trade in Asia Pacific dari Deloitte, total besaran market *e-commerce* di Indonesia tercatat mencapai US\$ 43,351 miliar pada 2021.<sup>4</sup>

Transaksi elektronik membutuhkan sarana sebagai tempat untuk melakukan jual beli *online* yang kemudian terdapat dalam *platform marketplace*. *Marketplace* di Indonesia telah berkembang dengan cepat, seperti adanya *Shopee*, *Lazada*, dan *Tokopedia*. Tokopedia sebagai salah satu marketplace yang banyak di gunakan masyarakat Indonesia. Tokopedia merupakan perusahaan teknologi Indonesia dengan misi mencapai pemerataan ekonomi secara digital.<sup>5</sup> Tokopedia memberikan kemudahan dalam perdagangan dengan menjual berbagai macam barang-barang kebutuhan sehari-hari dengan harga yang beragam.

Tokopedia membawa dampak positif seperti, memberikan keuntungan yang praktis dan efisien, pilihan yang beragam, banyaknya promo dan sistem pembayaran yang lebih mudah<sup>6</sup> Di sisi lain, pelaku usaha melakukan berbagai cara

<sup>3</sup> Pasal 1 angka 2 UU No. 19 Tahun 2016 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi Dan Transaksi Elektronik.

<sup>4</sup> Irma Suryani, Meningkatkan Transaksi Elektronik saat belanja di Masa Pandemi, hlm.01, <https://kumparan.com/irma-suryani-203/meningkatnya-transaksi-elektronik-saat-belanja-di-masa-pandemi-1xTpdif2jEM/full>, diakses pada 5 Maret 2023.

<sup>5</sup> PT Tokopedia, 2009-2023, “Tokopedia Bisnis Kami”.

<sup>6</sup> OJK, “Kelebihan dan kekurangan belanja online”, <https://sikapiuangmu.ojk.go.id/FrontEnd/CMS/Article/20608>, diakses pada 5 Maret 2023

untuk meraih keuntungan seperti memberikan harga produk yang tepat, memperbanyak produk, dan melakukan pemasaran yang tepat<sup>7</sup>. Kendatipun tidak jarang pelaku usaha tidak memperhatikan hak-hak konsumen, seperti memberikan barang yang tidak sesuai dengan barang pesanan konsumen, sehingga barang yang diterima konsumen mengalami ketidaksesuaian produk. Terjadi ketidakseimbangan antara pelaku usaha dan konsumen, konsumen berada pada posisi lemah yang memiliki dampak berupa tidak terpenuhinya hak konsumen, seperti produk yang diterima tidak sesuai.

Ketidaksesuaian dapat diartikan sebagai suatu penyimpangan yang muncul dari standar yang sudah ditetapkan<sup>8</sup>. Permasalahan ketidaksesuaian produk merupakan permasalahan barang yang diterima tidak sesuai dengan yang dipesan konsumen, seperti yang dibagikan oleh *mediakonsumen.com*. Unggahan termuat pada 31 Oktober 2017 mengenai barang yang diterima tidak sesuai pesanan. Seseorang yang bernama Rudy kecewa lantaran membeli sebuah radio recorder dengan nama Asatron R1051USB (*4band*) namun yang diterima adalah radio dengan nama Mitsuyama.<sup>9</sup> Konsumen mengajukan *complain* namun penyelesaian yang diberikan adalah pengembalian dana hanya sebagian dari yang dibayarkan konsumen, hal ini merugikan konsumen karena barang yang diterima tidak sesuai

<sup>7</sup> *Mekari*, 6 Cara Mendapatkan Untung Besar dengan Modal Kecil, hlm.01, <https://www.jurnal.id/id/blog/2018-6-cara-mendapatkan-untung-besar-dengan-modal-kecil/>, diakses pada 3 Maret 2023.

<sup>8</sup> *Konsultan ISO*, Pengendalian produk tidak sesuai (*Non-Conforming Product*), <https://konsultaniso.web.id/sistem-manajemen-mutu-iso-90012008/pengendalian-produk-tidak-sesuai-non-conforming-product/>, diakses pada 4 Maret 2023.

<sup>9</sup> *Rudy*, Barang diterima tidak sesuai pesanan belanja di Tokopedia, <https://mediakonsumen.com/2017/11/05/surat-pembaca/barang-diterima-tidak-sesuai-pesanan-belanja-di-tokopedia>, diakses pada 28 Februari 2023.

dan ganti rugi yang diterima tidak sebanding. Permasalahan ketidaksesuaian produk juga terjadi melalui transaksi elektronik dalam Tokopedia, yang pernah dialami oleh konsumen bernama Fiona. Fiona dalam hal ini bertindak sebagai konsumen yang dirugikan. Awal mula permasalahan ini terjadi ketika Fiona memutuskan untuk membeli sabun pembersih wajah yang telah habis melalui Tokopedia. Fiona membuat pesanan pada salah satu toko berinisial Y pada tanggal 13 Juli 2021 sebuah sabun pembersih wajah dengan nama produk *Breylee Acne Treatment Facial Wash* namun barang yang diterima tidak sesuai yaitu *Breylee Blackheadmask Step 1*.<sup>10</sup> Hal ini merupakan sebuah kerugian yang dialami konsumen sehingga konsumen mengajukan *complain* untuk pertanggungjawaban Tokopedia dan Pelaku usaha.

Dalam kasus permasalahan ketidaksesuaian produk mengakibatkan adanya hak-hak konsumen yang tidak terpenuhi dan mengenai hak konsumen telah tercantum dalam Pasal 4 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 yang berbunyi bahwa:

“Hak konsumen adalah:

- a. hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa;
- b. hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan;
- c. hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa;
- d. hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan;
- e. hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut;
- f. hak untuk mendapat pembinaan dan pendidikan konsumen;

---

<sup>10</sup> Hasil Wawancara dengan Fiona pada 12 Maret 2023.

- g. hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
- h. hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya;
- i. hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya”.<sup>11</sup>

Hak konsumen yang telah dilanggar pelaku usaha dalam permasalahan hukum ketidaksesuaian produk, bertentangan dengan pasal 4 huruf b Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 yang berbunyi, *“hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan”*. Pelaku usaha mengenai kewajibannya tercantum dalam Pasal 7 Undang Undang Perlindungan Konsumen Nomor 8 Tahun 1999, yang menyatakan bahwa: “Kewajiban pelaku usaha adalah:

- a. beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya;
- b. memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan dan pemeliharaan;
- c. memperlakukan atau melayani konsumen secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
- d. menjamin mutu barang dan/atau jasa yang diproduksi dan/atau diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu barang dan/atau jasa yang berlaku;
- e. memberi kesempatan kepada konsumen untuk menguji, dan/atau mencoba barang dan/atau jasa tertentu serta memberi jaminan dan/atau garansi atas barang yang dibuat dan/atau yang diperdagangkan;
- f. memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;
- g. memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian”.<sup>12</sup>

Pelaku usaha yang memberikan barang yang tidak sesuai yang dipesan oleh konsumen wajib melakukan pertanggungjawaban hukum, yang sesuai dengan pasal

<sup>11</sup> Pasal 4 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Undang-Undang Perlindungan Konsumen.

<sup>12</sup> Pasal 7 Undang Undang Perlindungan Konsumen Nomor 8 Tahun 1999

7 huruf g yang berbunyi, “*memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian*”.

Menciptakan sistem perlindungan konsumen yang menumbuhkan kesadaran pelaku usaha mengenai pentingnya perlindungan konsumen sehingga tumbuh sikap yang jujur dan bertanggungjawab dalam berusaha merupakan tujuan dari Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 pada pasal 3 huruf e. Undang-Undang Perlindungan Konsumen menjadi harapan bagi konsumen yang mengalami kerugian, dari para pelaku usaha yang tidak bertanggungjawab dalam meraih keuntungan pribadi. Konsumen berhak mendapatkan kepastian hukum dalam melakukan kegiatan transaksi elektronik melalui *e-commerce* Tokopedia sehingga menimbulkan kepercayaan konsumen dan meningkatkan citra baik kepada *e-commerce* Tokopedia. Berdasarkan uraian di atas mengenai permasalahan ketidaksesuaian produk yang berada pada *platform* Tokopedia, penulis menyusun penulisan dengan judul: PERLINDUNGAN HUKUM BAGI KONSUMEN ATAS KETIDAKSESUAIAN PRODUK DALAM TRANSAKSI JUAL BELI ONLINE MELALUI TOKOPEDIA (STUDI KASUS KONSUMEN TOKOPEDIA).

## **B. RUMUSAN MASALAH**

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka rumusan masalah yang menjadi fokus dalam penelitian ini adalah:

Bagaimana perlindungan hukum terhadap ketidaksesuaian produk atas barang yang diterima konsumen melalui Tokopedia ditinjau berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen?

### C. TUJUAN PENELITIAN

Berdasarkan Rumusan Masalah yang penulis jabarkan di atas, maka tujuan yang terdapat dalam penelitian ini adalah:

Untuk mengetahui perlindungan hukum terhadap ketidaksesuaian produk atas barang yang diterima konsumen melalui Tokopedia ditinjau berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

### D. MANFAAT PENELITIAN

#### 1. Manfaat Teoritis

Hasil Penelitian ini diharapkan menjadi bahan masukan ilmu pengetahuan mengenai perkembangan hukum perlindungan konsumen, terkait pelaksanaan perlindungan hukum terhadap ketidaksesuaian produk atas barang yang diterima konsumen berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Perlindungan Konsumen.

#### 2. Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan menjadi pertimbangan dan memberikan manfaat terhadap:

- a. Penyedia Layanan Aplikasi Transaksi Jual Beli Online (Tokopedia), dalam hal pertanggungjawaban terhadap konsumen atas ketidaksesuaian produk yang diterima konsumen sebagai perantara dan/atau tempat bertemunya pelaku usaha dan konsumen.
- b. Pelaku usaha dalam *E-commerce*, dalam hal pertanggungjawaban terhadap konsumen atas ketidaksesuaian produk yang diterima konsumen.

- c. Konsumen, dalam hal pertanggungjawaban dari platform *E-commerce* dan pelaku usaha yang menjadi hak konsumen dan bentuk perlindungan konsumen khususnya dalam permasalahan ketidaksesuaian produk yang diterima.

## **E. KEASLIAN PENELITIAN**

Penulisan hukum dengan judul “Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Atas Ketidaksesuaian Produk dalam Transaksi Jual Beli Online melalui Tokopedia (Studi Kasus Konsumen Tokopedia)”. Keaslian penulisan hukum ini dibuktikan dengan adanya pembandingan dengan penulisan hukum atau skripsi yang telah ditulis oleh penulis sebelumnya sebagai bukti keasliannya antara lain:

1. Dandy Septian Situmeang, NIM: 160512504, Fakultas Hukum, Universitas Atma Jaya Yogyakarta.
  - a. Judul: Perlindungan Hukum Terhadap Data Pribadi Konsumen Belanja Online (Studi Kasus Tokopedia).
  - b. Rumusan Masalah: Bagaimana perlindungan hukum terhadap data pribadi konsumen yang berbelanja secara online?
  - c. Hasil Penulisan

Pengaturan mengenai perlindungan data pribadi yang ada di Indonesia tersebar dalam beberapa pengaturan yang bersifat sektoral. Aturan yang mengatur tentang perlindungan data pribadi merupakan kewajiban konstitusi negara diatur dalam Pasal 28G dan pasal 28J Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945, kemudian diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan



Konsumen, Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi dan Teknologi Informasi, Peraturan Pemerintah Nomor 71 Tahun 2019 Tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik, Peraturan Pemerintah Nomor 80 Tahun 2019 Tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik, dan Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2016 Tentang Perlindungan Data Pribadi Dalam Sistem Elektronik. Akan tetapi belum mempunyai peraturan secara spesifik mengatur mengenai perlindungan data pribadi. Diharapkan dengan adanya Undang-Undang secara khusus mengatur tentang perlindungan data pribadi yang dapat melindungi dari tindakan pelanggaran yang dilakukan oleh oknum yang tidak bertanggung jawab dalam melakukan tindakan yang melanggar terhadap keamanan dan kenyamanan data pribadi Warga Negara Indonesia

d. Perbedaan

Dalam skripsi tersebut memfokuskan persoalan mengenai perlindungan data diri dalam Tokopedia. Sedangkan penulis memberikan fokus terhadap perlindungan konsumen mengenai masalah ketidaksesuaian produk dalam Tokopedia.

2. Gabriella Maylenia Tri Eriyana, NIM: 180513078, Fakultas Hukum, Universitas Atma Jaya Yogyakarta.

a. Judul: Pelaksanaan Ganti Rugi Bagi Konsumen Berkaitan dengan Ketidaksesuaian Produk dalam Transaksi Jual Beli Online di Aplikasi Shopee Indonesia melalui Lembaga Konsumen Yogyakarta.

b. Rumusan Masalah: Bagaimana pelaksanaan ganti rugi bagi konsumen berkaitan dengan ketidaksesuaian produk dalam transaksi jual beli online di aplikasi Shopee Indonesia Melalui Lembaga Konsumen Yogyakarta?

c. Hasil Penulisan

Penyelesaian dan pelaksanaan ganti rugi bagi konsumen berkaitan dengan ketidaksesuaian produk dalam transaksi jual beli online di aplikasi Shopee Indonesia melalui Lembaga Konsumen Yogyakarta dilaksanakan dengan proses mediasi antara konsumen dan pelaku usaha beserta platform e-commerce dalam hal ini Shopee Indonesia. LKY melakukan mediasi dan mencari jalan penyelesaian yang win-win solution. Sejauh ini LKY tidak memiliki jalur proses hukum untuk menyelesaikan persoalan tersebut. Tetapi mengajak kedua belah pihak untuk menyelesaikan permasalahan secara kekeluargaan dan kebijaksanaan kedua belah pihak.

d. Perbedaan

Dalam skripsi tersebut memfokuskan persoalan bagaimana pelaksanaan ganti rugi bagi konsumen yang mengalami ketidaksesuaian produk pada saat melakukan pembelian melalui e-commerce melalui LKY (Lembaga Konsumen Yogyakarta). Sedangkan, penulis memberikan fokus terhadap perlindungan hukum atas ketidaksesuaian produk atas barang yang diterima konsumen ditinjau berdasarkan Undang-Undang Nomor

8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dalam aplikasi Tokopedia.

3. Duta Setya Pratama, NIM: 180512981, Fakultas Hukum, Universitas Atma Jaya Yogyakarta.

a. Judul: Perlindungan Hukum terhadap anak sebagai konsumen dalam melakukan transaksi jual beli online melalui Tokopedia.

b. Rumusan Masalah

1. Bagaimana tanggung jawab pihak penjual terhadap anak dalam melakukan transaksi jual beli di Tokopedia?
2. Bagaimana tanggung jawab pihak *E-Commerce* terhadap anak dalam melakukan transaksi jual beli di Tokopedia?

c. Hasil Penulisan

Tokopedia memiliki tanggung jawab seperti meretur barang atau mengembalikan dana, sedangkan tanggung jawab bagi anak sebagai konsumen adalah menahan dana dan melakukan pengembalian uang apabila barang yang dibeli cacat atau rusak. Bagi para penjual di tokopedia yaitu memberikan penalti apabila terbukti melakukan pelanggaran.

d. Perbedaan

Dalam skripsi tersebut memfokuskan kepada perlindungan hukum terhadap konsumen anak pada jual beli Online dalam aplikasi Tokopedia. Sedangkan, penulis memberikan fokus terhadap perlindungan hukum atas ketidaksesuaian produk atas barang yang

diterima konsumen ditinjau berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dalam aplikasi Tokopedia.

## **F. BATASAN KONSEP**

### **1. Perlindungan Konsumen**

Dalam karya berjudul “*Hukum Perlindungan Konsumen: Problematika Kedudukan dan Kekuatan Putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen*” oleh Dr. Kurniawan, SH.,M.Hum, memberikan pernyataan Prof. Dr. Mochtar Kusumaatmadja, bahwa perlindungan konsumen adalah keseluruhan asas-asas dan kaidah-kaidah yang mengatur hubungan dan masalah penyediaan dan penggunaan produk barang dan/atau jasa, antara penyedia dan penggunaannya, dalam kehidupan bermasyarakat.<sup>13</sup>

Perlindungan konsumen dalam penelitian ini adalah perlindungan hukum bagi konsumen berkaitan dengan ketidaksesuaian produk dalam transaksi jual beli online melalui Tokopedia.

### **2. Ketidaksesuaian Produk**

Ketidaksesuaian produk atas variasi produk yang tidak sesuai dengan deskripsi setelah diterima oleh konsumen. Variasi produk (*product variety*) adalah produk yang dibedakan berdasarkan spesifikasi atau nama yang ditawarkan oleh penjual.<sup>14</sup>

<sup>13</sup> Maria, Rizka Amelia Azis, “*Perlindungan Konsumen terkait tidak dipenuhinya barang yang telah dijanjikan oleh pelaku usaha (studi kasus putusan 257 K/Pdt.Sus-BPSK/2019)*”, Forum Ilmiah Vol 17, hlm.330.

<sup>14</sup> Ahmad Nasrudin, “*Variasi Produk*”, <https://cerdasco.com/variasi-produk/>, diakses pada 19 April 2023.

Ketidaksesuaian produk yang dimaksud dalam penelitian ini adalah variasi produk atas produk perawatan kulit yang merupakan produk dengan cara kerja dan bahan-bahan aktif di dalamnya memiliki fungsi untuk merawat kulit.<sup>15</sup>

### 3. Jual beli Online

Transaksi jual beli *online* terjadi yakni ketika para pihak yang berada dalam perjanjian tersebut melakukan suatu hubungan hukum yaitu melalui salah satu jenis perjanjian yang dilakukan secara *online*.<sup>16</sup> Transaksi jual beli secara *online* disini berarti adalah suatu kegiatan jual beli dengan cara berinteraksi antara penjual dengan pembeli di dalam media transaksi jual beli secara *online* yaitu melalui internet sebagai wadah media bertransaksi.<sup>17</sup>

### 4. Tokopedia

Tokopedia merupakan *mall* belanja berbasis *online* yang memungkinkan setiap orang dan pemilik bisnis di Indonesia untuk memberikan sebuah pengalaman jual beli *online* aman dan nyaman.<sup>18</sup>

## G. METODE PENELITIAN

### 1. Jenis Penelitian Hukum

Penelitian yang digunakan dalam penulisan ini adalah penelitian hukum normatif. Penelitian hukum normatif adalah suatu proses untuk menemukan

<sup>15</sup>Shylma Na'imah, Fungsi Produk Skincare dan Urutan Pemakaiannya Secara Umum, <https://hellosehat.com/penyakit-kulit/perawatan-kulit/produk-skincare/>, diakses pada 12 April 2023.

<sup>16</sup>Bagus Reyzaldy Hasandinata, I Made Dedy Priyanto, 2019. "Penerapan Asas Keseimbangan dalam Perjanjian Jual Beli Online (E-commerce)", *Jurnal Fakultas Hukum Universitas Udayana*, Vol 7 No 6, hlm. 6-7.

<sup>17</sup>Dhimas Dwi Hutomo, Siti Mahmudah, Ro'fah Setyowati, 2019, "Pertanggungjawaban Para Pihak dalam Jual Beli secara Online (Studi Kasus Lazada Group dengan Aegmad Supardi pada Hari Belanja Online Nasional)", *Jurnal Fakultas Hukum Universitas Diponegoro*, Vol 8 No 1, hlm.202.

<sup>18</sup>Hermawan Riyadi, Apa itu Tokopedia? Apa saja kelebihan, kekurangan dan fitur yang dimiliki Tokopedia?, <https://www.nesabamedia.com/apa-itu-tokopedia/>, diakses pada 12 April 2023.

suatu aturan hukum, prinsip-prinsip hukum, maupun doktrin-doktrin hukum untuk menjawab permasalahan hukum yang dihadapi. Penelitian hukum normatif dilakukan untuk menghasilkan argumentasi sebagai preskripsi dalam menyelesaikan masalah yang dihadapi.<sup>19</sup> Penelitian dalam ilmu hukum mempunyai karakter yang khas, yaitu sifatnya yang normatif, praktis dan preskriptif.<sup>20</sup>

## 2. Sumber Data

Sumber data yang digunakan dalam penelitian hukum ini terdiri dari bahan hukum primer dan bahan hukum sekunder yaitu:

### a. Bahan Hukum Primer

Bahan hukum primer terdiri atas peraturan perundangan dan dokumen resmi Negara. Bahan hukum primer yang digunakan di dalam penelitian hukum ini adalah:

- 1) Kitab Undang – Undang Hukum Perdata.
- 2) Undang – Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.
- 3) Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2014 Tentang Perdagangan.
- 4) Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik.
- 5) Undang-Undang Nomor 5 Tahun 1999 tentang Larangan Praktik Monopoli dan Persaingan Usaha Tidak Sehat.

<sup>19</sup> Fajar ND, dkk. *Dualisme penelitian hukum: normatif & empiris*. Pustaka Pelajar, 2010.hal 34.

<sup>20</sup> Philipus M. Hadjon dan Tatiek Sri Djatmiati, 2005, *Argumentasi Hukum*, Gajah Mada University Press, Yogyakarta, hlm. 1

- 6) Peraturan Pemerintah Nomor 80 Tahun 2019 tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik
- 7) Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Nomor 350/MPP/KEP/12/2001 tentang Pelaksanaan Tugas dan Wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen.

#### **b. Bahan Hukum Sekunder**

Bahan hukum yang terdiri atas buku dan jurnal hukum perlindungan konsumen yang berisi mengenai prinsip – prinsip dasar, pandangan para ahli hukum, hasil penelitian hukum, kamus hukum dan ensiklopedia hukum.<sup>21</sup>

### **3. Metode Pengumpulan Data**

Cara mengumpulkan data dalam penelitian ini yaitu menggunakan studi kepustakaan dengan mempelajari bahan hukum primer seperti perundang undangan dan hasil wawancara dengan narasumber Fiona, dalam bentuk deskriptif yang berasal dari wawancara langsung yang dicatat, selanjutnya digunakan sebagai data kemudian bahan hukum sekunder seperti buku, jurnal, surat kabar, kamus hukum dan kamus non hukum, internet, dan fakta hukum yang berkaitan tentang perlindungan konsumen, ketidaksesuaian produk dan tokopedia.

### **4. Metode Analisis**

Bahan hukum primer seperti perundang-undangan yang telah dikumpulkan kemudian dianalisis dan dipahami yang kemudian membandingkannya dengan bahan hukum sekunder seperti buku, jurnal, surat kabar, dan fakta hukum yang berhubungan dengan penelitian yang kemudian membandingkannya untuk menentukan ada atau tidaknya kesenjangan yang

---

<sup>21</sup> Mukti Fajar Nur Dewata, 2017, “Dualisme Penelitian Hukum Normatif & Empiris”, hlm, 43.

terjadi. Bahan hukum sekunder digunakan untuk mengkaji bahan hukum primer.

