

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Saat ini perkembangan teknologi informasi telah menyebabkan munculnya berbagai jenis layanan sarana telekomunikasi, serta munculnya produk teknologi informasi yang semakin kompleks dan mampu menyatukan berbagai pembawa informasi. Dalam perkembangan teknologi ini mampu membawa sistem pada dunia perdagangan menjadi lebih maju dan modern.

E-commerce, sebagai salah satu bentuk perdagangan yang memanfaatkan internet, telah tumbuh pesat di Indonesia. Kemudahan akses, variasi produk, dan efisiensi waktu menjadi daya tarik utama bagi konsumen untuk melakukan transaksi jual beli secara daring. Data menunjukkan bahwa jumlah pengguna *e-commerce* dan nilai transaksi di Indonesia terus meningkat setiap tahunnya, menjadikan sektor ini sebagai tulang punggung perekonomian digital. *E-commerce* sendiri didefinisikan sebagai proses penggunaan internet untuk membeli ataupun menjual produk, layanan, serta informasi secara elektronik.¹ Tetapi di satu sisi kemajuan perkembangan teknologi juga memiliki dampak, pengaruh penggunaan internet terhadap konsumen juga telah mengubah perilaku konsumen, dan menjadi lebih selektif produk mana yang akan mereka pilih.

Salah satu strategi pemasaran yang paling populer di *e-commerce* adalah *Flash Sale*, yaitu program promosi dengan potongan harga besar dalam waktu yang terbatas. Program ini sering diadakan oleh *platform* besar seperti Shopee untuk menarik minat pembeli secara masif. Namun, di balik antusiasme konsumen terhadap harga murah dalam event *Flash Sale*, muncul berbagai permasalahan hukum yang berkaitan dengan keaslian produk, terutama produk

¹ Wahyudinoyo, 2017, Jurnal Komunikasi: Transaksi *E-commerce* Masyarakat Jawa Timur, Media Dan Informatika. Vol. 6, No. 3, hlm. 46, terdapat dalam <https://jkd.komdigi.go.id/index.php/komunika/article/view/1250>, diakses pada tanggal 6 Juni 2025.

yang memiliki standar mutu tertentu seperti oli kendaraan bermotor.

Fenomena penjualan oli palsu dalam *event* Shopee *Flash Sale* menjadi salah satu contoh nyata dari permasalahan tersebut. Konsumen sering tergiur oleh harga yang sangat rendah tanpa menyadari risiko mendapatkan produk palsu atau tidak sesuai standar. Beberapa laporan di media sosial dan forum otomotif menunjukkan adanya keluhan dari konsumen yang menerima produk oli dalam kemasan tidak bersegel, berwarna berbeda, bahkan tidak mencantumkan nomor registrasi Standar Nasional Indonesia (SNI).

Beberapa waktu lalu, tim gabungan dari Polda Kalimantan Selatan dan Polres Kota Tangerang, Polda Banten, melakukan penggerebekan terhadap sebuah gudang penyimpanan oli palsu di Jalan Raya Pasar Kemis, Kabupaten Tangerang. Dalam pengungkapan kasus tersebut, aparat kepolisian berhasil menemukan sebanyak 32.844 (tiga puluh dua ribu delapan ratus empat puluh empat) botol oli palsu dari berbagai merek terkenal, seperti AHM, SPX2, dan Yamalube. Produk oli palsu tersebut kerap dipasarkan melalui toko-toko daring, sehingga masyarakat diimbau untuk lebih berhati-hati dan teliti dalam memilih serta membeli oli kendaraan. Kasus semacam ini tentu menimbulkan kerugian bagi konsumen karena dapat merusak kendaraan, serta menurunkan kepercayaan publik terhadap sistem perdagangan digital.²

Masalah ini menunjukkan bahwa perlindungan hukum terhadap konsumen dalam transaksi *e-commerce* masih belum berjalan efektif, khususnya dalam konteks penjualan produk yang berpotensi membahayakan pengguna jika keasliannya tidak terjamin. Padahal, dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, telah ditegaskan bahwa pelaku usaha wajib memberikan informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi serta jaminan barang dan/atau jasa yang diperdagangkan.

² Muhammad Mavellyno Vedhitya, 2021, Minimalisir Produk Oli Palsu di E-Commerce, Begini Cara

yang Dilakukan Shopee Indonesia, terdapat dalam https://www.gridoto.com/read/223057934/minimalisir-produk-oli-palsu-di-e-commerce-begini-cara-yang-dilakukan-shopee-indonesia#google_vignette, diakses pada tanggal 14 November 2025.

Adanya penyelesaian dengan memperoleh kepastian yang jelas tentang tanggung jawab para pihak atas barang yang rusak. Pada kenyataannya pembelian barang *online* melalui *e-commerce* terdapat keluhan dari pembeli mengenai ketidakpuasan terhadap barang yang dibeli akibat rusaknya barang yang diterima pembeli. Saat ini, sering kali produk yang dijual secara *online* datang dalam kondisi yang buruk. Terkadang, setelah pesanan tiba di tangan konsumen, barang tersebut tampak cacat atau tidak memiliki segel, bahkan sering tidak sesuai dengan deskripsi yang tertera saat pembelian. Hal ini menyebabkan pembeli, yang seharusnya merasa puas, justru merasa kecewa dengan hasil akhir dari transaksi *online* tersebut. Dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, konsumen memiliki kedudukan yang penting dalam transaksi perjanjian jual beli.

Namun, dalam konteks transaksi *e-commerce* yang melibatkan multi-pihak (penjual, dan penyedia layanan aplikasi), kompleksitas pertanggungjawaban menjadi semakin tinggi. Pembeli seringkali dihadapkan pada kesulitan dalam menentukan pihak yang bertanggung jawab atas kerugian yang diderita dan bagaimana mekanisme penyelesaian sengketa yang efektif dapat ditempuh. Oleh karena itu, penelitian ini menjadi relevan untuk mengkaji lebih dalam tentang bentuk perlindungan hukum bagi konsumen dan peran penyedia layanan *e-commerce* dalam memastikan hak-hak konsumen terpenuhi.

Perlindungan konsumen merupakan aspek yang sangat penting dalam bisnis yang sehat, di mana perlindungan hukum yang seimbang antara konsumen dan juga produsen menjadi faktor yang utama. Perlindungan konsumen adalah istilah yang dipakai untuk menggambarkan perlindungan hukum yang diberikan kepada konsumen dalam usahanya untuk memenuhi kebutuhannya dari hal-hal yang dapat merugikan konsumen itu sendiri.³

Mengapa perhatian terhadap perlindungan konsumen menjadi hal yang

³ Janus Sidabalok, 2014, *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*, PT Citra Aditya Bakti, Badung, hlm. 7.

utama, sebab konsumen biasanya berada dalam keadaan yang lebih lemah atau di posisi yang paling mudah terdampak kerugian dalam proses jual beli. Perlindungan hukum kepada konsumen dilaksanakan sesuai dengan asas perlindungan konsumen yang terdapat pada Pasal 2 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, yang berbunyi sebagai berikut “perlindungan konsumen berasaskan manfaat, keadilan, keseimbangan, keamanan, dan keselamatan konsumen, serta kepastian hukum”.

Dijelaskan juga mengenai tanggung jawab pelaku bisnis untuk menyediakan informasi secara menyeluruh dan akurat pada Pasal 9 Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik yang berbunyi “Pelaku usaha yang menawarkan produk melalui sistem elektronik harus menyediakan informasi yang lengkap dan benar berkaitan dengan syarat kontrak, produsen, dan produk yang ditawarkan”.

Sedangkan pengertian mengenai transaksi elektronik juga dijelaskan dalam Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik, pada Pasal 1 Ayat 2 yang berbunyi “Transaksi elektronik adalah perbuatan hukum yang dilakukan dengan menggunakan komputer, dan/atau media elektronik lainnya.” Dalam pelaksanaan *e-commerce*, transaksi antara perusahaan dan pembeli serta proses transaksi harus mematuhi peraturan yang melindungi konsumen. Ini dikarenakan satu pihak seringkali memiliki posisi yang lebih menguntungkan. Dalam situasi ini, konsumen menjadi sasaran dari aktivitas bisnis, dan melalui promosi, strategi penjualan, serta penggunaan ketentuan standar yang merugikan konsumen, mereka bisa mendapatkan profit maksimal dari pelaku bisnis. Terutama dalam transaksi jual beli *online*, pembeli kerap kali berhadapan dengan tindakan penjual yang tidak bertanggung jawab. Hal ini menjadi lebih mudah bagi penjual karena kedua belah pihak tidak bertemu langsung saat perjanjian dilakukan.

Maka dari itu, mirip dengan transaksi konvensional, penting untuk menyediakan jaminan hukum bagi transaksi *online* atau *e-commerce* antara pelaku usaha dan konsumen. Pelaksanaan transaksi *e-commerce* membutuhkan

langkah-langkah perlindungan konsumen, baik sebelum maupun sesudah terjadinya perselisihan.⁴

Mekanisme transaksi jual beli dapat dilaksanakan dalam Kitab Undang-Undang Hukum Perdata, namun harus ada kesepakatan terlebih dahulu. Menurut Pasal 1313 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata, “perjanjian adalah perbuatan saling mengikat antara satu orang atau lebih”, jual beli adalah kesepakatan antara satu pihak dengan pihak lain, yaitu penjual menawarkan suatu barang untuk dijual dan pihak penerima membayar barang tersebut. Nilai barang ditentukan oleh harga yang disepakati dan bersifat mengikat.

Undang-Undang Perlindungan Konsumen berfungsi sebagai acuan bagi para pelaku bisnis dan konsumen agar beroperasi secara adil tanpa merugikan pihak konsumen. Di zaman *e-commerce* digital sekarang, perlindungan konsumen sangat krusial dan dibutuhkan karena transaksi antara penjual dan pembeli didasarkan pada prinsip kepercayaan. Penting untuk mencegah agar *e-commerce* tidak digunakan oleh individu yang tidak bertanggung jawab dalam menjual produk mereka.⁵

Namun, dalam praktiknya, penerapan perlindungan hukum bagi konsumen dalam proses jual beli secara *online* sering menghadapi berbagai rintangan dan kesulitan yang cukup rumit. Salah satu masalah utama adalah kurangnya pemahaman konsumen mengenai hak-hak hukumnya, yang sudah diatur dalam undang-undang yang relevan. Banyak individu yang masih belum sepenuhnya menyadari hak-hak dasar yang mereka miliki, seperti hak untuk merasa nyaman, aman, dan selamat saat menggunakan barang dan/atau jasa, hak untuk menyampaikan pendapat dan keluhan mereka, serta hak untuk menerima ganti rugi atas kerugian yang dihadapi, sesuai dengan Pasal 4

⁴ Silviasari, 2020, Penyelesaian Sengketa Konsumen dan Pelaku Usaha Dalam Transaksi *E-commerce* Melalui Sistem Cash On Delivery, Vol. 1, No. 3 hlm. 152-153, terdapat dalam https://www.researchgate.net/publication/368016333_PENYELESAIAN_SENGKETA_KONSUMEN_DAN_PELAKU_USAHA_DALAM_TRANSAKSI_ECOMMERCE_MELALUI_MELALUI_SISTEM_CASH_ON_DELIVERY, diakses pada tanggal 6 Juni 2025.

⁵ Pariadi, Deky, 2018, Jurnal Hukum & Pembangunan: Pengawasan *E-commerce* Dalam Undang-Undang Perdagangan dan Undang-Undang Perlindungan Konsumen”, Vol. 48, No. 3, hlm. 653, terdapat dalam <https://scholarhub.ui.ac.id/jhp/vol48/iss3/10/>, diakses pada tanggal 10 Juni 2025.

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

Selain itu, hambatan dalam memperoleh informasi hukum serta proses resolusi sengketa membuat para konsumen sering kali berada di posisi yang kurang menguntungkan. Saat menghadapi masalah seperti barang yang tidak sesuai dengan yang dipesan, produk yang rusak, atau keterlambatan dalam pengiriman, banyak konsumen yang memilih untuk tidak bertindak atau menerima kerugian tersebut karena ketidakpahaman atau kesulitan dalam mengakses mekanisme penyelesaian hukum yang ada, baik melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) maupun jalur pengadilan. Situasi ini semakin menguatkan pandangan bahwa posisi konsumen dalam transaksi *e-commerce* masih lebih lemah dibandingkan dengan pelaku usaha, terutama dalam aspek akses terhadap informasi, kekuatan tawar, dan kemampuan untuk menuntut pertanggungjawaban.

Selanjutnya, pengawasan terhadap para pelaku bisnis yang terlibat dalam *e-commerce* masih belum maksimal. Masih ada beberapa pelaku bisnis yang tidak memberikan informasi yang jelas tentang identitas mereka, rincian produk, serta kebijakan pengembalian barang dan dana. Meskipun, berdasarkan Pasal 9 Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik yang telah diperbarui dengan Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016, para pelaku usaha harus menyediakan informasi yang lengkap, jujur, dan bisa dipertanggungjawabkan kepada konsumen. Kurangnya pengawasan ini menyebabkan banyak pelanggaran hak konsumen dalam transaksi secara *online*.

Selain persoalan hukum dalam negeri, tantangan dalam menjaga hukum konsumen saat bertransaksi secara *online* juga sangat berkaitan dengan perkembangan global dan perubahan digital yang cepat. Pada tingkat internasional, Melalui Pedoman Perserikatan Bangsa-Bangsa untuk Perlindungan Konsumen menekankan pentingnya melindungi hak-hak konsumen dalam bisnis *online*

Karena itu, pentingnya perlindungan hukum bagi konsumen dalam

transaksi jual beli secara *online* semakin jelas dan perlu segera ditangani dengan cara yang menyeluruh. Aturan yang sudah ada harus dilaksanakan dengan lebih efisien, disertai dengan peningkatan lembaga pengawasan, pendidikan hukum untuk masyarakat, serta penciptaan cara penyelesaian masalah yang lebih sesuai dengan perkembangan transaksi digital. Dengan adanya perlindungan hukum yang kuat, kepercayaan konsumen terhadap sistem *e-commerce* akan bertambah, yang pada gilirannya dapat mendukung pertumbuhan ekonomi digital Indonesia yang berkelanjutan.

Oleh sebab itu, dalam penelitian ini, Peneliti ingin mengeksplorasi seberapa baik perlindungan hukum bagi konsumen dalam transaksi jual beli secara *online* menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999. Selain itu, Peneliti juga ingin mengetahui cara penerapan prinsip-prinsip keadilan dan kepastian hukum agar dapat terwujud di tengah perubahan yang terus terjadi dalam perdagangan elektronik.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan penjelasan latar belakang yang telah disampaikan sebelumnya, yang menyoroti betapa pentingnya memberikan perlindungan bagi konsumen dalam pembelian *online*, serta berbagai rintangan yang muncul saat penerapannya, dapat dirumuskan beberapa permasalahan yang perlu diteliti lebih lanjut, yaitu:

1. Bagaimanakah bentuk perlindungan hukum bagi konsumen terhadap transaksi *e-commerce* berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen?
2. Bagaimana bentuk pertanggungjawaban hukum penjual dan penyelenggara *e-commerce* terhadap konsumen yang dirugikan akibat pembelian oli palsu, ditinjau dari UUPK dan UU ITE?

C. Ruang Lingkup

Ruang lingkup penelitian dibuat untuk mengemukakan batas area penelitian dan umumnya digunakan untuk mempersempit pembahasannya.

Maka ruang lingkup Penelitian ini dibatasi sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui dan menganalisis bentuk perlindungan hukum bagi konsumen terhadap transaksi *e-commerce* berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.
2. Untuk mengetahui dan menganalisis bentuk pertanggungjawaban hukum penjual dan penyelenggara *e-commerce* terhadap konsumen yang dirugikan akibat pembelian oli palsu, ditinjau dari UUPK dan UU ITE.

D. Tujuan dan Kegunaan Penelitian

1. Tujuan Penelitian

a. Tujuan Umum

Untuk pengembangan ilmu hukum yang sudah ada agar dapat diterapkan sebagaimana mestinya terkait judul Penelitian dan permasalahan hukum yang diteliti, Sehingga Penelitian ini diharapkan untuk:

- 1) Untuk mengetahui dan menganalisis bentuk perlindungan hukum bagi konsumen terhadap transaksi *e-commerce* berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.
- 2) Untuk mengetahui dan menganalisis bentuk pertanggungjawaban hukum penjual dan penyelenggara *e-commerce* terhadap konsumen yang dirugikan akibat pembelian oli palsu, ditinjau dari ketentuan UUPK dan Undang-Undang ITE.

b. Tujuan Khusus

Tujuan spesifik dari studi ini adalah untuk menyelesaikan tugas akhir yang merupakan salah satu syarat dalam rangka memperoleh gelar Sarjana Hukum (S.H.) dalam Program Studi Hukum, Program Sarjana, Fakultas Hukum Universitas Kristen Indonesia.

2. Kegunaan Penelitian

Maksud dari Penelitian ini adalah untuk menganalisa dan mengetahui perlindungan hukum terhadap konsumen. Serta menambah ilmu pengetahuan peneliti secara khusus dan memberikan informasi bagi masyarakat pada umumnya terkait dengan pembahasan yang akan diteliti

oleh peneliti, sebagai berikut:

E. Kerangka Teori dan Kerangka Konsep

1. Kerangka Teori

a. Teori Kepastian Hukum

Teori kepastian hukum adalah salah satu tujuan dari hukum dan dapat dikatakan bahwa kepastian hukum adalah bagian dari usaha untuk mencapai keadilan. Kepastian hukum memiliki bentuk nyata, yaitu penerapan dan penegakan hukum terhadap suatu tindakan tanpa melihat siapa yang melakukannya. Dengan adanya kepastian hukum, setiap individu bisa memperkirakan apa yang akan terjadi jika ia melakukan tindakan hukum tertentu.

Kepastian hukum adalah prinsip yang menjelaskan bahwa hukum harus dimengerti dengan jelas oleh pihak-pihak yang terkena agar mereka dapat menyesuaikan tindakan mereka sesuai dengan peraturan yang berlaku dan agar pemerintah tidak bertindak sewenang-wenang saat menjalankan kekuasaannya.⁶ Kepastian hukum ini merupakan prinsip yang ada dalam baik sistem hukum sipil maupun hukum umum. Saat ini, prinsip kepastian hukum diyakini sebagai salah satu bagian penting dalam ide tentang hukum yang adil atau negara berdasarkan hukum.⁷

Gustav Radbruch mengungkapkan bahwa dalam teorinya tentang kepastian hukum, terdapat empat poin penting yang sangat berkaitan dengan arti dari kepastian hukum itu.⁸ Berikut ini adalah penjelasannya:

1) Hukum adalah sesuatu yang positif, yang artinya hukum

⁶Mark Fenwick dan Stefan Wrba, (ed.), *The Shifting Meaning of Legal Certainty*, 2016, Springer, Singapore, hlm. 6.

⁷Erik Claes, Wouter Devroe, dan Bert Keirsbliek, *Facing the Limits of the Law*, 2009, Springer, Singapore, hlm. 92–93.

⁸ Satjipto Rahardjo, 2012, *Ilmu Hukum*, Citra Aditya Bakti, Bandung, hlm. 19.

positif adalah undang-undang.

- 2) Hukum berdiri di atas sebuah kebenaran, yang berarti hukum disusun berdasarkan realitas.
- 3) Kebenaran yang tertulis dalam hukum perlu diungkapkan dengan cara yang jelas, agar bisa menghindari kesalahpahaman dan bisa dilaksanakan dengan mudah.
- 4) Hukum yang positif tidak boleh diubah dengan mudah.

Pandangan Gustav Radbruch tentang kepastian hukum ini didasarkan pada keyakinannya bahwa kepastian hukum itu berarti kepastian hukum itu sendiri.

Sementara menurut Utrecht, kepastian hukum memiliki dua arti, yang pertama adalah adanya aturan yang bersifat umum sehingga seseorang dapat memahami tindakan yang diperbolehkan dan yang dilarang. Sementara arti yang kedua adalah perlindungan hukum bagi individu dari tindakan semena-mena pemerintah, karena dengan adanya aturan umum tersebut, individu bisa tahu apa yang boleh menjadi tanggung jawab dan apa yang pemerintah boleh lakukan terhadap individu.

Dalam dunia perlindungan konsumen, kepastian hukum sangat penting. Ini sangat berkaitan dengan topik "Perlindungan Hukum Konsumen dalam Transaksi Jual Beli *Online E-commerce* Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999." Kepastian hukum memberi konsumen dasar hukum yang jelas dan dapat diprediksi ketika mereka berpartisipasi dalam transaksi *online*. Dengan cara ini, konsumen bisa memahami dengan baik hak-hak mereka, kewajiban yang harus mereka lakukan, serta konsekuensi hukum yang mungkin muncul jika terjadi masalah, seperti

menerima barang yang rusak atau tidak sesuai dengan deskripsi. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen berfungsi sebagai panduan bagi pelaku bisnis dan konsumen agar beroperasi secara adil dan tidak merugikan konsumen. Oleh sebab itu, kepastian hukum sangat penting dalam penerapan undang-undang ini untuk mencapai keadilan dan mengurangi kemungkinan kerugian yang mungkin dihadapi oleh konsumen dalam sistem perdagangan elektronik yang terus berkembang.

b. Teori Pertanggungjawaban Hukum

Pengertian tanggung jawab bisa diartikan secara sederhana sebagai keadaan dimana seseorang harus menerima segala akibat jika terjadi sesuatu, yang bisa berujung pada tuntutan, penilaian negatif, atau bisa juga berarti hak yang memungkinkan seseorang menerima beban akibat tindakan mereka di hadapan orang lain.⁹

Berdasarkan pendapat Soegeng Istanto, tanggung jawab diartikan sebagai kewajiban untuk memberikan penjelasan mengenai semua yang telah terjadi dan juga kewajiban untuk memberikan kompensasi atas kerugian yang mungkin timbul.¹⁰

Definisi tanggung jawab hukum menurut hukum perdata adalah kewajiban seseorang yang disebabkan oleh tindakan yang melanggar hukum. Dalam sistem hukum, tanggung jawab muncul sebagai konsekuensi dari tidak terpenuhinya kewajiban-kewajiban yang diatur oleh hukum.¹¹ Konsep mengenai tanggung jawab hukum sangat berkaitan dengan konsep hak dan

⁹ Departemen Pendidikan dan Kebudayaan, 2006, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, Balai Pustaka, Jakarta, hlm.106.

¹⁰ F. Soegeng Istanto, 1994, *Hukum Internasional*, Penerbitan UAJ, Jogjakarta, hlm. 77.

¹¹ Jawahir Thontowi dan Pranoto Iskandar, *Hukum Internasional Kontemporer*, 2006, PT. Refika Aditama, Bandung, hlm.193.

kewajiban.¹² Banyak orang berpendapat bahwa hak yang dimiliki oleh seseorang selalu terkait dengan kewajiban yang dimiliki oleh orang lain. Konsep tanggung jawab menjelaskan bahwa individu memiliki kewajiban hukum atas tindakan tertentu, yang berarti dia akan menghadapi sanksi jika tindakannya tidak sesuai dengan peraturan yang berlaku.¹³

Dalam konteks judul proposal "Perlindungan Hukum bagi Konsumen dalam Transaksi Belanja *Online E-commerce* Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999", teori pertanggung jawaban hukum sangatlah relevan. Ketika muncul sengketa pada transaksi belanja *online*, misalnya barang yang diterima dalam kondisi rusak atau berbeda dari yang dipesan, diperlukan adanya tanggung jawab dari pihak terkait.

Konsumen sering kali berada dalam posisi yang lebih rentan dalam transaksi *e-commerce*, sehingga perlindungan hukum dibutuhkan untuk memastikan adanya keseimbangan hak dan kewajiban antara pihak konsumen dan pelaku bisnis. Berdasarkan Pasal 9 Undang-Undang tentang Informasi dan Transaksi Elektronik, pelaku bisnis yang menawarkan barang melalui sistem elektronik diharuskan untuk memberikan informasi yang lengkap dan akurat mengenai syarat kontrak, produsen, serta produk yang dipasarkan. Kegagalan untuk memenuhi kewajiban ini dapat mengakibatkan tanggung jawab hukum bagi pelaku bisnis.

Di samping itu, akuntabilitas hukum juga mencakup kewajiban untuk memberikan ganti rugi atas kerugian yang dialami oleh konsumen, sesuai dengan ketentuan yang dijelaskan dalam Pasal 4 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999

¹² Satjipto Rahardjo, 2000, *Ilmu Hukum*, PT. Citra Aditya Bakti, Bandung, hlm. 55.

¹³ Hans Kelsen, 2006, *Teori Umum tentang Hukum dan Negara*, PT. Raja Grafindo Persada, Bandung, hlm.95.

terkait Perlindungan Konsumen. Konsep akuntabilitas ini sejalan dengan definisi oleh Soegeng Istanto, yaitu kewajiban untuk memberikan penjelasan dan kompensasi atas kerugian yang mungkin timbul. Dengan demikian, konsep akuntabilitas hukum menjadi landasan yang krusial dalam menjaga perlindungan konsumen dalam transaksi belanja *online*, memastikan bahwa penjual dan penyedia *platform e-commerce* memiliki tanggung jawab atas segala kerugian yang dialami konsumen sebagai akibat dari tindakan yang melanggar hukum atau tidak sesuai dengan kesepakatan. Hal ini sangat penting untuk membangun kepercayaan konsumen dan mendukung perkembangan ekonomi digital yang berkelanjutan di Indonesia.

2. Kerangka Konsep

a. Hukum Perlindungan Konsumen

Berdasarkan Pasal 1 angka 1 UUPK disebutkan bahwa Perlindungan Konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberikan perlindungan kepada konsumen. Kepastian hukum untuk melindungi konsumen yang diperkuat oleh UUPK, memberi harapan agar pelaku usaha tidak lagi bertindak sewenang-wenang yang dapat merugikan hak-hak konsumen. Selain itu dengan adanya UUPK dan peraturan perundang-undangan yang mengatur tentang perlindungan konsumen maka konsumen memiliki posisi berimbang. Jika terjadi suatu pelanggaran maupun tindakan yang merugikan terhadap hak-hak konsumen maka konsumen dapat menggugat atau menuntut pelaku usaha.¹⁴

b. Perlindungan Hukum

¹⁴ Happy Susanto, 2008, *Hak-Hak Konsumen Jika Dirugikan*, Transmedia Pustaka, Jakarta, hlm.4.

Perlindungan hukum menurut Philipus M. Hadjon adalah suatu keadaan yang bersifat pribadi yang menunjukkan adanya kewajiban bagi beberapa orang yang memiliki hak untuk segera mendapatkan berbagai sumber daya. Ini bertujuan untuk menjaga keberadaan orang-orang tersebut yang dijamin dan dilindungi oleh hukum.¹⁵

c. Tanggung Jawab Hukum

Berdasarkan Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), tanggung jawab hukum adalah suatu keharusan bagi seseorang untuk melaksanakan apa yang telah ditentukan untuknya jika suatu hal terjadi, di mana individu tersebut bisa dimintai pertanggungjawaban, disalahkan, dan diadili. Menurut kamus hukum, tanggung jawab adalah suatu kewajiban yang dimiliki oleh seseorang.¹⁶

d. *E-commerce*

E-commerce mencakup semua aktivitas yang berkaitan dengan transaksi yang dilakukan melalui internet atau jaringan elektronik. Namun, secara umum, *e-commerce* sebagai suatu kegiatan berbelanja secara *online* yang melibatkan transaksi pembelian barang fisik atau digital melalui internet. Lebih jauh, *e-commerce* juga termasuk aktivitas seperti bertransaksi, perbankan, dan penyediaan layanan.¹⁷

¹⁵ Philipus M. Hadjon, 1987, *Perlindungan Hukum Bagi Rakyat Indonesia*, Bina Ilmu, Surabaya, hlm. 25.

¹⁶ Andi Hamzah, 2005, *Kamus Hukum*, Ghalia Indonesia, Bogor, hlm. 26.

¹⁷ Gramedia Blog, Pengertian *E-commerce*: Jenis, Contoh, dan Manfaat, terdapat dalam <https://www.gramedia.com/literasi/e-commerce/>, diakses pada tanggal 5 Juni 2025.

F. Metode Penelitian

Jenis penelitian ini adalah penelitian normatif, karena Penelitian ini fokus utamanya adalah menelaah aturan-aturan hukum yang berkaitan dengan perlindungan konsumen dalam transaksi jual beli *online*, khususnya dalam kasus penjualan oli palsu pada *event shopee Flash Sale*. Dalam jenis Penelitian ini, peneliti tidak turun banyak langsung ke lapangan, melainkan lebih kepada mengkaji peraturan terkait, literature dan bahan hukum lainnya yang relevan dengan rumusan masalah.

1. Jenis Data dan Bahan Hukum

a) Bahan Hukum Primer

Bahan hukum primer adalah peraturan yang menjadi dasar utama dalam Penelitian, seperti:

- a. Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen
- b. Undang-undang Nomor 1 Tahun 2024 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik.
- c. Kitab undang-undang hukum perdata, terutama mengenai perjanjian.
- d. Peraturan terkait mengenai penyelenggara sistem elektronik dan *e-commerce*.

Bahan hukum primer ini digunakan sebagai pijakan untuk menjawab rumusan masalah mengenai perlindungan hukum bagi konsumen serta bentuk tanggung jawab dari pihak penjual serta *platform shopee*.

b) Bahan Hukum Sekunder

Bahan Hukum sekunder berfungsi menjelaskan dan memberikan penafsiran atas bahan hukum primer. Yang mencakup yaitu:

- a. Buku-buku Teks Hukum.
- b. Jurnal dan artikel ilmiah pendapat ahli hukum.

c. Penelitian terdahulu mengenai perlindungan konsumen dan *e-commerce*.

c) Bahan Hukum Tersier

Bahan hukum tersier digunakan untuk membantu memperjelas Istilah atau konsep tertentu, contohnya:

- a. Kamus Hukum.
- b. Ensiklopedia Hukum.
- c. Indeks serta referensi pendukung lainnya.

2. Teknik Pengumpulan Data

Dalam penelitian hukum normatif pengumpulan data dilakukan dengan studi pustaka terhadap bahan hukum primer, bahan hukum sekunder, maupun bahan hukum tersier. Maupun referensi lainnya yang membahas tentang perlindungan konsumen, transaksi elektronik, ataupun fenomena penjualan oli palsu di *e-commerce*.¹⁸

3. Teknik Pengolahan Data

Setelah bahan hukum terkumpul, langkah berikutnya adalah mengolah dan menyusunnya secara sistematis.

- a. Menyeleksi bahan hukum yang benar-benar terkait dengan permasalahan yang diteliti.
- b. Mengelompokkan bahan hukum menjadi primer, sekunder, dan tersier.
- c. Menyusun data secara logis, Sehingga berhubungan antara satu aturan dengan aturan lainnya dapat dilihat.
- d. Melakukan sinkronisasi hukum baik secara vertical (hierarki peraturan) maupun horizontal (kesesuaian antara peraturan yang setingkat).

4. Teknik Analisis Data

Analisis data dalam penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif, yaitu dengan menafsirkan isi dari bahan hukum yang telah dikumpulkan, dan

¹⁸ Bambang Sunggono, 2003, *Metodologi Penelitian Hukum*, Raja Grafindo Persada, Jakarta, hlm. 7.

dianalisis melalui beberapa tahapan:¹⁹

a. Deskriptif

Menjelaskan dan menggambarkan ketentuan hukum yang berlaku, Misalnya bagaimana UUPK dan UU ITE mengatur perlindungan konsumen serta kewajiban para pelaku usaha dalam transaksi *online*.

b. Evaluatif

Memberikan penilaian apakah aturan yang ada sudah berjalan efektif, serta apakah tanggung jawab para pihak (penjual dan *platform shopee*) telah diatur dengan jelas dalam kaitannya dengan kasus penjualan oli palsu.

c. Preskriptif

Memberikan pandangan atau solusi mengenai apa yang seharusnya dilakukan Menurut hukum, terutama dalam memperkuat perlindungan konsumen di *platform digital*.

Untuk memperdalam analisis dilakukan beberapa pendekatan seperti:

- 1) Pendekatan perundang-undangan, dengan menelaah UUPK, UU ITE, KUHPer, dan aturan terkait *e-commerce*.
- 2) Pendekatan konseptual, melalui teori kepastian hukum dan teori tanggung jawab hukum.
- 3) Pendekatan kasus, dengan Melihat Contoh kasus nyata penjualan oli palsu di *platform online*.
- 4) Pendekatan analitis, untuk mengurai permasalahan secara kritis.
- 5) Pendekatan perbandingan (jika diperlukan), untuk Melihat bagaimana negara lain mengatur perlindungan konsumen di *e-commerce*.
- 6) Pendekatan sejarah, terkait latar belakangnya lahirnya UUPK atau regulasi transaksi elektronik.

¹⁹Lexy J. Moleong, 2013, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Remaja Rosdakarya, Bandung, hlm. 6.

G. Sistematika Penulisan

Berikut sistematika Penelitian dalam proposal skripsi:

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini membahas tentang topik penelitian, konteks permasalahan yang mendasari kebutuhan perlindungan hukum bagi konsumen dalam transaksi perdagangan *online*, perumusan masalah, batasan penelitian, sasaran dan manfaat dari penelitian, rincian penelitian, struktur teori dan konsep, metode penelitian yang diterapkan, serta tata cara penulisan skripsi. Bagian ini ditujukan untuk memberikan gambaran awal mengenai pentingnya menjaga hak-hak konsumen di tengah meningkatnya penggunaan *e-commerce*, serta menekankan tantangan hukum yang timbul akibat praktik jual beli secara digital.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini membahas berbagai teori serta konsep yang menjadi landasan untuk analisis dalam penelitian, termasuk teori kepastian hukum, teori tanggung jawab hukum, serta definisi dan prinsip-prinsip perlindungan konsumen berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 mengenai Perlindungan Konsumen. Bab ini juga akan meninjau temuan-temuan penelitian sebelumnya yang berkaitan sebagai referensi dan untuk memperkuat kerangka teori yang diterapkan dalam skripsi ini.

BAB III PEMBAHASAN RUMUSAN MASALAH PERTAMA

Bab ini mengulas hasil dari analisis terkait dengan pertanyaan masalah yang pertama, yaitu mengenai perlindungan hukum yang tersedia bagi konsumen dalam transaksi perdagangan daring jika barang mengalami ketidaksesuaian. Diskusi ini dilakukan melalui pendekatan hukum empiris dan dihubungkan dengan peraturan hukum yang berlaku, serta mencakup praktik serta pengalaman konsumen dalam kenyataan.

BAB IV PEMBAHASAN RUMUSAN MASALAH KEDUA

Bab ini meneruskan diskusi terkait penelitian dengan penekanan pada pertanyaan masalah yang kedua, yaitu tanggung jawab penyedia layanan *e-commerce* dalam hal kerugian yang dialami oleh konsumen disebabkan oleh

barang yang tidak sesuai. Analisis ini akan memperhatikan penerapan ketentuan dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen dan Undang-Undang Informasi serta Transaksi Elektronik dalam praktiknya, serta sejauh mana pihak usaha memenuhi kewajiban hukum yang ada.

BAB V PENUTUP

Bab terakhir ini menyajikan rangkuman dari seluruh diskusi sebelumnya yang didasarkan pada dua pertanyaan inti yang telah dikaji. Di samping itu, bab ini juga menawarkan rekomendasi untuk konsumen, pelaku usaha *e-commerce*, serta pembuat kebijakan hukum agar pelaksanaan perlindungan hukum bagi konsumen dalam transaksi daring dapat dilakukan dengan lebih efektif dan adil di masa yang akan datang.

