

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Mu'amalah adalah tukar menukar barang atau sesuatu yang memberi manfaat dengan cara yang ditentukan, seperti jual beli, sewa menyewa, upah mengupah, pinjam meminjam, urusan bercocok tanam, berserikat dan lainnya.¹ Salah satu pertanda mu'amalah dalam bidang ekonomi adalah transaksi jual beli yang menggunakan media elektronik, perkembangan teknologi telah memacu perubahan kebiasaan individu termasuk salah satunya dalam hal melakukan transaksi jual beli. Apabila dahulu yang dimaksudkan dengan transaksi jual beli harus dilakukan dengan cara bertatap muka dimana terjadi peralihan barang secara langsung dari penjual kepada pembeli, yaitu pembeli harus bertemu dengan penjual dipasar nyata. Saat ini telah beralih kepada era dimana transaksi tidak lagi dilakukan secara tatap muka, melainkan sudah melalui media online.¹

Pada awalnya, manusia memenuhi kebutuhan ekonominya secara langsung dengan mendatangi pasar, toko, atau pusat perbelanjaan. Namun, perkembangan teknologi informasi, khususnya internet, telah mempermudah proses pemenuhan kebutuhan tersebut. Melalui layanan internet dan teknologi elektronik lainnya, transaksi bisnis kini dapat dilakukan dengan lebih efisien dan efektif dibandingkan cara tradisional yang membutuhkan lebih banyak waktu, tenaga, dan biaya.²

Pemanfaatan teknologi tersebut telah banyak memberikan kemudahan bagi manusia dalam melaksanakan pekerjaan sehari-hari. Sebagai contoh yaitu dalam dunia perdagangan, di dalam melakukan transaksi bisnis seorang

¹ Ninda Arianti M dkk, "Transaksi Jual Beli Online melalui Sistem Shopee Paylater dalam Perspektif Hukum Ekonomi Syariah", *Jurnal Syar'ie*, Vol. 6 No. 2 Agustus (2023), 111.

² Gahfuur Kurniawan Pangku Alam, "Analisis Yuridis Penegakan Hukum Pidana Terhadap Tindak Pidana Penipuan Bisnis Online" (*Skripsi Program Studi Hukum Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Palembang*, 2020), 1.

pembeli tidak mesti bertatapans langsung dengan penjual seperti layaknya dalam pasar tradisional melainkan hanya melalui suatu media elektronik yang terhubung secara online, yang dikenal dengan internet.³

Meskipun memberikan banyak kemudahan, transaksi jual beli online juga memiliki risiko. Konsumen tidak dapat melihat barang secara langsung sebelum membeli, sehingga hanya mengandalkan foto, deskripsi, dan informasi yang diberikan oleh penjual. Kondisi ini dapat menimbulkan permasalahan seperti ketidaksesuaian barang, keterlambatan pengiriman, kerusakan produk, bahkan potensi penipuan oleh pihak yang tidak bertanggung jawab. Oleh karena itu, konsumen menjadi pihak yang relatif lebih rentan dalam transaksi online.

Dalam Pasal 1 angka (2) UU Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, pengertian konsumen adalah "setiap orang pemakai barang dan atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan sendiri, keluarga, orang lain maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan".⁴

Di era digital saat ini, konsumen menjadi pihak yang paling rentan mengalami kerugian karena transaksi online dilakukan tanpa melihat barang secara langsung. Banyak kasus menunjukkan bahwa konsumen sering kali hanya mengandalkan foto, deskripsi singkat, dan reputasi toko yang belum tentu mencerminkan kondisi barang sebenarnya. Hal ini membuka peluang bagi pelaku usaha yang tidak bertanggung jawab untuk melakukan praktik curang, seperti memberikan informasi yang tidak lengkap, menutupi cacat produk, atau bahkan melakukan penipuan dengan tidak mengirimkan barang setelah pembayaran dilakukan. Kondisi ini menunjukkan bahwa keberadaan

³ Muhammad Arsyad Sanusi, "Transaksi Bisnis Dalam E-Commerce: Studi Tentang Permasalahan Hukum Dan Solusinya", *Jurnal Hukum Ius Quia Iustum*, No. 16 Vol. 8 (Maret 2020), 10-29.

⁴ Mariatul Kiptiah Dkk, "Laporan Hasil Penelitian Peranan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Banjarmasin Dalam Menyelesaikan Sengketa Konsumen", *Jurnal Lcus Deliti*, Vol.2, No.1, (2021) 40.

perangkat hukum sangat penting untuk memberikan kepastian dan rasa aman bagi konsumen.

Selain itu, tingkat literasi hukum dan pemahaman masyarakat mengenai hak-hak konsumen masih tergolong rendah. Banyak konsumen yang tidak mengetahui bahwa mereka memiliki hak untuk mendapatkan informasi yang benar, hak atas keamanan produk, hak untuk didengar pendapatnya, serta hak untuk mendapatkan penyelesaian sengketa secara adil sebagaimana diatur dalam UUPK. Kurangnya pengetahuan ini membuat konsumen sering memilih untuk pasrah ketika mengalami kerugian, padahal secara hukum mereka memiliki dasar yang kuat untuk meminta pertanggungjawaban pelaku usaha. Dengan adanya penelitian ini, diharapkan masyarakat dapat lebih memahami posisi hukum mereka dalam transaksi online.

King Glory merupakan usaha yang bergerak di bidang perdagangan dan transaksi jual beli secara online yang hadir sebagai bentuk pemanfaatan perkembangan teknologi digital dalam kegiatan ekonomi masyarakat. Seiring meningkatnya penggunaan internet dalam transaksi jual beli, konsumen membutuhkan layanan yang tidak hanya praktis dan efisien, tetapi juga aman dan terpercaya. Oleh karena itu, King Glory Jual Beli berupaya memberikan pelayanan yang jujur, menyediakan informasi produk secara jelas, serta mengutamakan kepuasan dan kepercayaan konsumen agar tercipta transaksi yang aman sesuai dengan prinsip perlindungan konsumen dalam perdagangan elektronik.

Di sisi lain, pelaku usaha juga memiliki kewajiban hukum untuk memberikan layanan yang baik, memenuhi standar etika, serta menyediakan informasi yang jujur dan transparan kepada konsumen. Dalam konteks toko online seperti King Glory Bag Bandung, kepatuhan terhadap UUPK bukan hanya untuk menghindari sanksi hukum, tetapi juga penting untuk menjaga kepercayaan dan loyalitas konsumen. Persaingan bisnis online yang semakin ketat menuntut pelaku usaha untuk menunjukkan profesionalisme dan tanggung jawab dalam setiap transaksi. Penelitian ini karenanya tidak hanya

penting bagi konsumen, tetapi juga bagi pelaku usaha sebagai bahan evaluasi dalam meningkatkan kualitas layanan dan membangun reputasi usaha yang terpercaya.⁵

Pasal 1 angka (1) UU PK menyatakan bahwa perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen.⁶ Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dalam Pasal 19 sampai dengan Pasal 28 mengatur tentang tanggungjawab pelaku usaha dalam mempertanggungjawabkan segala kegiatan usaha yang dilakukan. Pasal 19 Undang-Undang Perlindungan Konsumen mengatur tentang tanggungjawab kesalahan pelaku usaha terhadap produk yang dihasilkan atau diperdagangkan dengan memberi ganti kerugian atas kerusakan, pencemaran kerusakan kerugian konsumen. Pasal 20 Undang-Undang Perlindungan Konsumen pelaku usaha periklanan bertanggungjawab atas iklan yang diproduksi dan segala akibat yang ditimbulkan oleh iklan tersebut. Pasal 21 Undang-Undang Perlindungan Konsumen importir barang bertanggungjawab terhadap barang yang di impor apabila importasi barang tidak dilakukan oleh agen atau penyedia jasa asing. Pasal 22 Undang-Undang Perlindungan Konsumen beban dan tanggungjawab pelaku usaha tanpa menutup kemungkinan bagi jaksa untuk melakukan pembuktian. Pasal 23 Undang-Undang Perlindungan Konsumen pelaku usaha menolak dan atau tidak memberi tanggapan dan atau tidak memenuhi ganti rugi atas tuntutan konsumen maka dapat digugat melalui BPSK atau Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen di tempat kedudukan konsumen. Pasal 24 Undang-Undang Perlindungan Konsumen pelaku usaha bertanggungjawab atas ganti rugi kepada konsumen terhadap barang dan/atau jasa tanpa melakukan perubahan pada barang dan/atau jasa, dan perubahan

⁵ Fitradin Malani dan Zuhrah. "Hak dan Kewajiban Pelaku Usaha dalam Ekonomi Digital Menurut Hukum", *Jurnal Tana Mana*, Vol. 6 No. 1, April (2025).

⁶ Inosentius Samsul, "Perlindungan Konsumen Jasa Keuangan Pasca Pembentukan Otoritas Jasa Keuangan (Ojk)", *Jurnal Negara Hukum*, Vol. 4, No. 2, November (2013).154

tersebut tidak sesuai dengan contoh, mutu dan komposisi. Pasal 25 Undang-Undang Perlindungan Konsumen pelaku usaha bertanggungjawab atas tuntutan ganti rugi dan/ atau gugatan konsumen apabila tidak menyediakan suku cadang atau gagal memenuhi jaminan dan/atau garansi yang diperjanjikan. Pasal 26 Undang-Undang Perlindungan Konsumen pelaku usaha wajib memenuhi jaminan dan/atau garansi yang diperjanjikan. Pasal 27 Undang-Undang Perlindungan Konsumen pelaku usaha bebas dari tanggungjawab apabila barang tersebut seharusnya tidak diedarkan atau tidak dimaksudkan untuk diedarkan, cacat barang timbul di kemudian hari, cacat timbul akibat ditaatinya ketentuan mengenai kualifikasi barang, kelalaian yang diakibatkan oleh konsumen, dan lewat jangka waktu penuntutan 4 (empat) tahun sejak barang dibeli atau lewat jangka waktu yang diperjanjikan. Dan Pasal 28 Undang-Undang Perlindungan Konsumen pembuktian terhadap unsur kesalahan dalam gugatan ganti rugi dalam Pasal 19-23 merupakan beban dan tanggungjawab pelaku usaha.⁷

Dalam perspektif Islam, jual beli online diperbolehkan karena termasuk bagian dari kegiatan muamalah yang pada dasarnya hukumnya halal selama tidak mengandung unsur yang dilarang dalam syariat, seperti riba, gharar (ketidakjelasan), penipuan, dan zalim. Jual beli online dianggap sah apabila memenuhi rukun dan syarat jual beli, yaitu adanya penjual dan pembeli, barang yang diperjualbelikan jelas, harga yang disepakati, serta adanya akad atau kesepakatan antara kedua belah pihak meskipun dilakukan melalui media elektronik. Islam juga menekankan pentingnya kejujuran, keterbukaan informasi, dan tanggung jawab dalam transaksi agar tidak merugikan salah satu pihak. Oleh karena itu, dalam praktik jual beli online, penjual wajib memberikan informasi yang benar mengenai kondisi barang, harga, serta proses pengiriman, sedangkan pembeli berkewajiban melakukan pembayaran

⁷ Jein Stevany Manumpil, "Klausula Eksonerasi dalam Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia", *Jurnal Lex Privatum*, Vol. 4, No. 3, Mar (2016), 38.

sesuai kesepakatan. Dengan demikian, jual beli online dalam Islam dapat menjadi sarana perdagangan yang sah dan bermanfaat apabila dilakukan sesuai dengan prinsip syariah dan etika bisnis Islam.

Salah satu contoh fenomena yang berkembang adalah praktik jual beli online di Toko *King Glory Bag Bandung*, yang menjadi tempat berbagai transaksi tas fashion yang banyak diminati konsumen. Meskipun menawarkan kemudahan dan variasi produk, tidak menutup kemungkinan munculnya permasalahan seperti ketidaksesuaian barang, informasi produk yang tidak akurat, atau kurang jelasnya mekanisme komplain. Sebagai pelaku usaha, King Glory Bag dituntut untuk memberikan pelayanan yang baik, informasi produk yang jelas, serta menjaga kualitas barang agar tercipta kepercayaan konsumen. Namun demikian, dalam praktiknya tetap terdapat kemungkinan terjadinya permasalahan seperti ketidaksesuaian barang, keterlambatan pengiriman, maupun keluhan konsumen terhadap produk yang diterima. Hal ini menunjukkan pentingnya perlindungan hukum bagi konsumen dalam transaksi online. Situasi ini menuntut adanya kajian mendalam mengenai bagaimana perlindungan hukum terhadap konsumen diterapkan dalam praktik jual beli online di toko tersebut.

Dengan demikian, penting untuk meneliti lebih jauh bagaimana bentuk “perlindungan hukum dalam transaksi online di Toko King Glory Bag Bandung ditinjau dari Undang-undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen”. Penelitian ini menjadi relevan untuk mengetahui sejauh mana hak-hak konsumen terpenuhi, bagaimana tanggung jawab pelaku usaha dalam memberikan layanan yang jujur dan transparan, serta bagaimana mekanisme penyelesaian masalah apabila terjadi sengketa antara konsumen dan pelaku usaha. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran yang jelas mengenai penerapan perlindungan konsumen dalam transaksi online serta menjadi bahan evaluasi bagi pelaku usaha untuk meningkatkan kualitas layanan dan kepatuhan terhadap peraturan yang berlaku.

B. Permasalahan Penelitian

Berdasarkan uraian dalam latar belakang, pada subbagian ini akan diuraikan secara sistematis mengenai identifikasi masalah, pembatasan masalah, dan perumusan masalah. Ketiga komponen ini disusun untuk memperjelas fokus kajian dan batas ruang lingkup penelitian, sehingga pelaksanaan penelitian dapat terarah dan sesuai dengan tujuan yang ingin dicapai.

1. Identifikasi Masalah

a. Wilayah Kajian

Penelitian ini membahas mengenai perlindungan hukum bagi konsumen terkait praktik jual beli online di Toko King Glory Bag Bandung. Kajian ini termasuk dalam kategori penelitian perbandingan sistem hukum dan pemikiran, dengan fokus pada perlindungan konsumen dalam transaksi jual beli online di Toko King Glory Bag Bandung berdasarkan perspektif Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999.

b. Jenis Masalah

Permasalahan utama dalam penelitian ini berkaitan dengan bentuk perlindungan hukum bagi konsumen, khususnya yang berhubungan dengan praktik jual beli online yang dilakukan oleh Toko King Glory Bag di Bandung. Penelitian ini berupaya menjelaskan bagaimana perlindungan tersebut diterapkan serta menilai kesesuaiannya dengan ketentuan yang diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

2. Batasan Masalah

Dari pembatasan masalah di atas, penulis kemudian merumuskan beberapa pertanyaan sebagai berikut :

- a. Bagaimana bentuk transaksi jual beli di Toko King Glory Bag Bandung?

- b. Apa saja bentuk tanggung jawab toko King Glory Bag Bandung untuk memenuhi hak konsumen dalam jual beli online?
- c. Bagaimana implementasi Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen di King Glory Bag Bandung?

3. Perumusan Masalah

Berdasarkan identifikasi dan pembatasan masalah yang telah dikemukakan, maka rumusan masalah dalam penelitian ini disusun dalam bentuk pertanyaan-pertanyaan berikut:

- a. Bagaimana bentuk transaksi jual beli di Toko King Glory Bag Bandung?
- b. Apa saja bentuk tanggung jawab toko King Glory Bag Bandung Untuk memenuhi hak konsumen dalam jual beli online?
- c. Bagaimana implementasi Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen di King Glory Bag Bandung?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dikemukakan, penelitian ini bertujuan untuk memperoleh jawaban atas permasalahan tersebut melalui pendekatan ilmiah yang sistematis, objektif, dan dapat dipertanggungjawabkan. Secara khusus, tujuan penelitian ini adalah untuk:

1. Mengidentifikasi bentuk transaksi jual beli yang diterapkan di Toko King Glory Bag Bandung.
2. Mengetahui bentuk tanggung jawab Toko King Glory Bag Bandung dalam memenuhi hak-hak konsumen pada transaksi jual beli online.
3. Menganalisis penerapan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dalam praktik jual beli online di Toko King Glory Bag Bandung

D. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi manfaat, baik secara teoritis maupun praktis. Secara umum, manfaat yang diharapkan dari penelitian ini meliputi hal-hal berikut: Adapun dengan adanya penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Manfaat Teoretis

a. Kegunaan Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi kontribusi dalam pengembangan ilmu pengetahuan, khususnya terkait praktik jual beli tas secara online, baik ditinjau dari hukum konvensional maupun hukum Islam. Penelitian ini juga diharapkan dapat menjadi referensi atau bahan rujukan bagi pembaca maupun peneliti selanjutnya, terutama bagi mereka yang mengkaji tema serupa mengenai praktik jual beli pakaian bekas secara online.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Pembeli.

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi sumber pengetahuan dan informasi bagi konsumen yang ingin membeli pakaian Tas secara online, sehingga mereka dapat lebih berhati-hati dan cermat dalam bertransaksi.

b. Bagi Penjual.

Hasil penelitian ini dapat dijadikan referensi dan mengetahui hukum dasar mengenai jual beli tas online, agar lebih berhati-hati lagi dalam mengelola pakaian bekas dan memperhatikan kesehatan konsumen, tanpa saling merugikan.

c. Bagi Peneliti Selanjutnya.

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah khazanah referensi dan literatur dalam kajian yang berkaitan dengan Perlindungan Hukum Dalam Jual Beli Online Produk King Glory Bag Bandung Perspektif Undang-undang No 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. Selain itu, temuan dalam

penelitian ini juga dapat dijadikan sebagai acuan atau dasar bagi penelitian-penelitian

E. Penelitian Terdahulu

Literature review atau penelitian terdahulu berperan sebagai landasan penting bagi penulis dalam menyusun penelitian. Keberadaan penelitian sebelumnya membantu penulis menentukan ukuran analisis serta mencegah munculnya anggapan bahwa penelitian yang dilakukan memiliki kesamaan dengan penelitian lain. Berdasarkan penelusuran yang telah dilakukan terkait topik penelitian ini, penulis menemukan sejumlah karya ilmiah yang memiliki relevansi dan dapat dijadikan rujukan. Adapun beberapa penelitian yang berhasil dihimpun penulis adalah sebagai berikut:

Pertama, penelitian ini dilakukan oleh Farah Azizah Arnaz dalam Skripsinya yang berjudul “Efektivitas Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Pada Jual Beli Barang Lelang Di Pt. Pegadaian (Persero) Cp Arjawinangun Menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.” Menjelaskan bahwa Efektivitas perlindungan hukum terhadap konsumen dalam jual beli barang lelang di PT. Pegadaian (Persero) Cabang Arjawinangun ini terkait dengan asas kepastian hukum yang berpotensi pelanggaran hak konsumen, seperti kurangnya transparansi informasi tentang barang lelang, ketidaksesuaian barang dengan kondisi yang dijelaskan, dan mekanisme ganti rugi yang belum jelas. Oleh karena itu, pentingnya menjaga hak-hak konsumen agar terhindar dari praktik merugikan, menciptakan kepastian hukum, serta meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap layanan pegadaian.⁸ Penelitian ini memiliki Persamaan terletak pada fokus keduanya yang samasama membahas perlindungan konsumen berdasarkan UU No. 8 Tahun 1999 dan menyoroti potensi pelanggaran seperti kurangnya informasi dan ketidaksesuaian barang. Namun,

⁸ Farah Azizah Arnaz, “Efektivitas Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Pada Jual Beli Barang Lelang di Pt. Pegadaian (Persero) Cp Arjawinangun Menurut Undang-Undang Nomor

penelitian Pegadaian Arjawinangun fokus pada transaksi lelang offline yang membutuhkan transparansi kondisi barang, sedangkan penelitian Toko King Glory Bag Bandung menyoroiti transaksi online yang memiliki risiko khas seperti foto produk tidak sesuai, keterlambatan pengiriman, serta kebijakan pengembalian yang kurang jelas. Perbedaan objek, mekanisme transaksi, dan bentuk potensi kerugian menjadi pembeda utama antara keduanya.

Kedua, penelitian selanjutnya dilakukan oleh Isdiyana Kusuma Ayu dalam judul "Peran Pengadilan Negeri Indonesia Dalam Penyelesaian Sengketa Transaksi Elektronik Internasional." dalam penelitian tersebut dijelaskan bahwa, Transaksi Elektronik atau E-commerce merupakan transaksi jual beli yang dilakukan lewat internet. Akibat melalui internet, sifat e-commerce dapat dilakukan tanpa mengenal batas negara. Ketika wanprestasi atau adanya penipuan terjadi dalam e-commerce yang dilakukan oleh salah satu pihak yang berada di luar negeri maka harus memperhatikan asas Hukum Perdata Internasional terkait forum Pengadilan, Arbitrase, atau lembaga penyelesaian sengketa lainnya. Itu berarti perlu menjadi perhatian terhadap dasar pengaturan penyelesaian sengketa transaksi bisnis Internasional yang sudah diatur di Indonesia dan kewenangan Pengadilan Negeri Indonesia dalam menyelesaikan sengketa transaksi elektronik Internasional. Di dalam perspektif yuridis sebagai dasar penyelesaian kasus transaksi elektronik menjadi penguatan hukum mengambil rasa keadilan sehingga dapat diketahui bahwa dasar pengaturan e-commerce Internasional sesuai dengan Pasal 18 Ayat (4) UU ITE dan Pengadilan Negeri memiliki peran untuk menjadi lembaga utama dan 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen", (*Skripsi*, Fakultas Syariah, UINSSC Cirebon, 2025). pelengkap dalam penyelesaian sengketa transaksi elektronik internasional.⁹ Penelitian ini memiliki kesamaan dengan penelitian yang penulis susun, Keduanya membahas penyelesaian sengketa transaksi elektronik dan samasama

⁹ Isdiyana Kusuma Ayu, "Peran Pengadilan Negeri Indonesia Dalam Penyelesaian Sengketa Transaksi Elektronik Internasional", *Jurnal Ilmu Hukum*, Vol. 26, No. 1, (2020).

menekankan pentingnya dasar hukum serta kewenangan Pengadilan Negeri sesuai Pasal 18 ayat (4) UU ITE. Perbedaannya peneliti terdahulu menekankan aspek asas Hukum Perdata Internasional, Sementara penulis lebih menekankan pada kewenangan Pengadilan Negeri sebagai forum utama penyelesaian sengketa e-commerce.

Ketiga, menurut Kea Ezati A.K, Syakira Almanisa, dan Lawrina Cristi Natalia dalam jurnalnya "Konsep Dan Karakteristik Penegakan Hukum Perlindungan Konsumen Ditinjau Dari Undang-Undang No. 8 Tahun 1999" dalam penelitian tersebut dijelaskan bahwa, Penegakan hukum perlindungan konsumen saat ini dinilai lemah dan semakin melemah, yang tercermin dari banyaknya pengaduan serta sengketa konsumen yang disampaikan melalui media sosial, suara pembaca, maupun lembaga seperti BPSK, BPKN, LPKSM, dan YLKI. Meskipun laporan tersebut cukup banyak, hanya sedikit yang benar-benar berlanjut ke tahap pengadilan. Bahkan, sejumlah perkara yang telah diputus oleh BPSK justru menghasilkan putusan berbeda ketika dibawa ke pengadilan. Kondisi ini mencerminkan adanya ketidakkonsistenan dalam penegakan hukum serta lemahnya perlindungan konsumen dalam praktiknya, sehingga diperlukan sistem hukum yang lebih kuat dan selaras antara mekanisme non-litigasi dan litigasi.¹⁰ Penelitian ini memiliki kesamaan dengan penelitian yang penulis susun, yakni sama-sama menyoroti lemahnya perlindungan konsumen dan ketidakefektifan mekanisme penyelesaian sengketa, namun berbeda karena penelitian tersebut menekankan ketidakkonsistenan putusan antara BPSK dan pengadilan, sedangkan penelitian yang penulis lakukan lebih fokus pada perlindungan konsumen dalam transaksi jual beli online di Toko King Glory Bag Bandung.

Keempat, Naelul Himam, "Perlindungan Konsumen Dalam Praktik Jual Beli Online Di Desa Tegalgubug Kecamatan Arjawinangun Kabupaten

¹⁰ Kea Ezati A.K Dkk, "Konsep dan Karakteristik Penegakan Hukum Perlindungan Konsumen Ditinjau dari Undang-Undang No. 8 Tahun 1999", *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan*, Vol. 9, No. 19 (2023).

Cirebon” dalam penelitian tersebut dijelaskan bahwa, Penelitian ini dilatarbelakangi salah satu fenomena mu’amalah dalam bidang ekonomi yakni transaksi jual beli yang menggunakan media elektronik, perkembangan teknologi telah memacu perubahan kebiasaan individu termasuk salah satunya dalam hal melakukan transaksi jual beli. Apabila dahulu yang dimaksudkan dengan transaksi jual beli harus dilakukan dengan cara bertatap muka dimana terjadi peralihan barang secara langsung dari penjual kepada pembeli, yaitu pembeli harus bertemu dengan penjual dipasar nyata. Saat ini telah beralih kepada era dimana transaksi tidak lagi dilakukan secara tatap muka, melainkan sudah melalui media on-line. Tidak lagi harus ada pertemuan antara pembeli dengan penjual di pasar, melainkan cukup dengan menggunakan teknologi internet dan transaksipun sudah bisa dilakukan antara pembeli dengan penjual sehingga muncul permasalahan seperti bagaimana praktek jual beli itu dilakukan dan bagaimana perlindungan konsumen terhadap penipuan jual beli online tersebut serta upaya yang dapat dilakukan oleh konsumen sebagai korban penipuan jual beli online.¹¹ Penelitian ini memiliki kesamaan dengan penelitian yang penulis susun, yakni sama-sama membahas perlindungan konsumen dalam transaksi jual beli online dan risiko penipuan yang muncul akibat perubahan pola transaksi dari tatap muka ke media digital, namun penelitian tersebut berfokus pada praktik jual beli online di Desa Tegalgubug dan upaya konsumen menghadapi penipuan, sedangkan penulis menitikberatkan pada perlindungan konsumen dalam transaksi online di Toko King Glory Bag Bandung berdasarkan perspektif UU No. 8 Tahun 1999.

Kelima, menurut Ersha Maulida, Muhammad Mahendra Abdi, dan Deni Nofrizal dalam jurnalnya “Tinjauan Yuridis Dampak Overclaim Kosmetik terhadap Konsumen” dalam penelitian tersebut dijelaskan bahwa, Fenomena

¹¹ Naelul Himam, “Perlindungan Konsumen dalam Praktik Jual Beli Online di Desa Tegalgubug Kecamatan Arjawinangun Kabupaten Cirebon”, (*Skripsi*, Fakultas Syariah, IAIN Syekh Nurjati Cirebon, 2022).

meningkatnya peredaran produk kosmetik yang tidak memenuhi standar dan maraknya praktik klaim berlebih (*overclaim*) telah menimbulkan kekhawatiran serius bagi konsumen, baik dari segi kesehatan maupun ekonomi. Situasi ini menuntut adanya sistem hukum yang tegas dan mekanisme pengawasan yang efektif untuk menjamin keamanan dan kejelasan informasi produk yang beredar di pasaran.¹² Penelitian ini memiliki kesamaan dengan penelitian yang penulis susun, yakni sama-sama menyoroti pentingnya perlindungan konsumen akibat risiko yang timbul dari informasi produk yang tidak jujur, namun penelitian tersebut fokus pada *overclaim* kosmetik dan dampaknya bagi kesehatan serta perlunya pengawasan produk, sedangkan penulis berfokus pada perlindungan konsumen dalam transaksi jual beli online di Toko King Glory Bag Bandung berdasarkan UU No. 8 Tahun 1999.

Keenam, menurut Yusuf Daeng, dkk. “Peran Lembaga Perlindungan Konsumen Dalam Menegakkan Hak Konsumen Produk Indonesia” dalam penelitian tersebut dijelaskan bahwa, lembaga perlindungan konsumen memegang peranan krusial dalam menegakkan hak-hak konsumen di Indonesia. Mereka tidak hanya memberikan bantuan dalam penyelesaian sengketa antara konsumen dan penyedia jasa/barang, tetapi juga melakukan advokasi, pendidikan konsumen, dan pengawasan terhadap praktik bisnis yang tidak etis atau merugikan konsumen. Namun, terdapat beberapa tantangan yang dihadapi lembaga perlindungan konsumen, termasuk keterbatasan sumber daya, koordinasi antarlembaga, serta adaptasi terhadap perkembangan teknologi dan pasar.¹³ Penelitian ini memiliki kesamaan dengan penelitian yang penulis susun, yakni sama-sama menyoroti pentingnya perlindungan konsumen dan peran pihak tertentu dalam melindungi hak-hak konsumen, namun penelitian tersebut berfokus pada

¹² Ersha Maulida Dkk. ”Tinjauan Yuridis Dampak *Overclaim* Kosmetik Terhadap Konsumen”, *Jurnal Riset Ilmiah*, No.10, Oktober (2025).

¹³ Yusuf Daeng, Dkk. “Peran Lembaga Perlindungan Konsumen dalam Menegakkan Hak Konsumen di Indonesia”, *Jurnal Vol. 3, No. 6*, (2023), 1.

peran lembaga perlindungan konsumen dalam advokasi dan penyelesaian sengketa, sedangkan penulis menitikberatkan pada perlindungan konsumen dalam transaksi jual beli online di Toko King Glory Bag Bandung berdasarkan UU No. 8 Tahun 1999.

Ketujuh, menurut Ira Sarawaty Sirait dan July Esther “Peran Advokat dalam Menangani Kasus Perlindungan Konsumen dalam Pengajuan Asuransi yang Mengandung Unsur Penipuan” dalam penelitian tersebut dijelaskan bahwa, Perlindungan konsumen merupakan hak asasi yang wajib dijamin oleh negara, terutama di sektor perasuransian yang memiliki potensi risiko tinggi bagi konsumen. Meskipun Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK) telah memberikan landasan hukum, masih terdapat berbagai tantangan dalam implementasinya, terutama terkait praktik penipuan yang kerap terjadi dalam proses pengajuan klaim asuransi. Penipuan ini dapat menimbulkan kerugian finansial yang signifikan bagi konsumen, baik secara finansial maupun psikologis. Dalam konteks ini, advokat memiliki peran yang sangat penting dalam melindungi hak-hak konsumen, mulai dari mendampingi selama proses penyelesaian sengketa hingga mengadvokasi perubahan kebijakan yang lebih melindungi konsumen.

¹⁴ Penelitian ini memiliki kesamaan dengan penelitian yang penulis susun, yakni sama-sama membahas pentingnya perlindungan konsumen serta risiko kerugian yang muncul akibat praktik yang merugikan, namun penelitian tersebut berfokus pada peran advokat dalam menangani sengketa penipuan klaim asuransi, sedangkan penulis menitikberatkan pada perlindungan konsumen dalam transaksi jual beli online di Toko King Glory Bag Bandung berdasarkan UU No. 8 Tahun 1999 dan bukan pada peran profesi hukum tertentu.

¹⁴ Ira Sarawaty Sirait Dan July Esther, “Peran Advokat dalam Menangani Kasus Perlindungan Konsumen dalam Pengajuan Asuransi yang Mengandung Unsur Penipuan”, *Journal Bulletin of Community Engagement*, Vol. 4, No. 3, December (2024), 1.

Kedelapan, menurut Alfina Maharani dan Adnand Darya Dzikra “Fungsi Perlindungan Konsumen Dan Peran Lembaga Perlindungan Konsumen Di Indonesia: Perlindungan, Konsumen Dan Pelaku Usaha (Literature Review)” dalam penelitian tersebut dijelaskan bahwa, Perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin segala kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada Konsumen. Disamping itu membahas tentang hak dan kewajiban konsumen dan pelaku usaha. Sebagaimana rumusan Pasal 4 jo 5 Undang-undang Perlindungan Konsumen. Penegakan hukum Perlindungan Konsumen harus melibatkan banyak pihak terutama pemerintah dan Lembaga Perlindungan Konsumen dan lembaga pengawas lain, serta harus terkoordinasi dengan instansi-instansi terkait supaya terjadi keharmonisan dan tidak tumpangtindih kebijakan atau keputusan. Hal ini diharapkan dapat mendorong pertumbuhan ekonomi dengan baik tanpa harus merugikan konsumen atau pengguna barang/atau jasa. Karena keberadaan Undang-Undang Perlindungan Konsumen ini sudah cukup representatif untuk melindungi konsumen asalkan Undang-undang telah dipahami oleh pelaku usaha dan consume.¹⁵ Penelitian ini memiliki kesamaan dengan penelitian yang penulis susun, yakni sama-sama menekankan pentingnya perlindungan konsumen serta peran berbagai pihak dalam menjamin kepastian hukum bagi konsumen, namun penelitian tersebut berfokus pada fungsi perlindungan konsumen dan peran lembaga-lembaga terkait secara umum, sedangkan penulis lebih spesifik membahas perlindungan konsumen dalam transaksi jual beli online di Toko King Glory Bag Bandung berdasarkan UU No. 8 Tahun 1999.

Kesepuluh, menurut Sutan Pinayungan Siregar “Kepastian Hukum Perlindungan Konsumen Sesuai Dengan Ketentuan Undang-Undang Perlindungan Konsumen” dalam penelitian tersebut dijelaskan bahwa,

¹⁵ Alfina Maharani dan Adnand Darya Dzikra, “Fungsi Perlindungan Konsumen dan Peran Lembaga Perlindungan Konsumen di Indonesia: Perlindungan, Konsumen dan Pelaku Usaha (Literature Review)”, *Jurnal Ekonomi Manajemen System Informasi*, Vol. 2, No. 6, Juli (2021), 659.

Perlindungan bagi konsumen merupakan hasil dan bagian yang mengikuti perkembangan teknologi dan industri. Perkembangan ini ternyata telah memberikan perbedaan antara gaya hidup masyarakat tradisional dan masyarakat modern. Melalui UU Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Kepastian hukum Indonesia menetapkan hak-hak konsumen yang perlu dilindungi. Fungsi utama Undang-undang bukan bertujuan untuk menentang produsen, melainkan sebagai perlindungan terhadap hak-hak yang dimiliki konsumen secara universal.¹⁶ Penelitian ini memiliki kesamaan dengan penelitian yang penulis susun, yakni sama-sama menegaskan pentingnya kepastian hukum dalam melindungi hak-hak konsumen sesuai UU No. 8 Tahun 1999, namun penelitian tersebut berfokus pada perubahan gaya hidup akibat perkembangan teknologi dan fungsi UUPK sebagai jaminan hak konsumen secara umum, sedangkan penulis lebih spesifik membahas perlindungan konsumen dalam transaksi jual beli online di Toko King Glory Bag Bandung.

Kesebelas, menurut Amanda Tikha Santriati dan Dwi Runjani Juwita “Perlindungan Hak Konsumen Dalam Perspektif Hukum Islam Dan Undang-Undang Perlindungan Konsumen Nomor 8 Tahun 1999” dalam penelitian tersebut dijelaskan bahwa, di dalam hukum Islam prinsip-prinsip perlindungan hak konsumen sudah ada sejak Nabi Muhammad SAW belum diangkat menjadi Rasul. di Indonesia ada undang-undang khusus yang mengatur masalah perlindungan konsumen, yaitu Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Pemberlakuan Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK), merupakan representasi tanggung jawab negara dalam memberikan perlindungan terhadap konsumen, pelaku usaha, dan pihak-pihak lain yang terkait. Adanya nilai-nilai dan prinsip-prinsip perlindungan konsumen dalam Islam, yang secara normatif harus diterapkan oleh umat Islam Spesifikasi penelitian ini bersifat deskriptif dan jenis

¹⁶ Sutan Pinayungan Siregar, “Kepastian Hukum Perlindungan Konsumen Sesuai dengan Ketentuan Undang-Undang Perlindungan Konsumen”, *Journal of Law, Administration, And Social Science*, Vol. 4, No. 2, (2024), 228.

penelitiannya yuridis normatif, dengan menggunakan metode pendekatan perundang- undangan (statue approach).¹⁷ Penelitian ini memiliki kesamaan dengan penelitian yang penulis susun, yakni sama-sama membahas pentingnya perlindungan konsumen berdasarkan UU No. 8 Tahun 1999, namun penelitian tersebut menyoroti perlindungan konsumen dari perspektif hukum Islam dan nilai-nilainya, sedangkan penulis lebih fokus pada perlindungan konsumen dalam transaksi jual beli online di Toko King Glory Bag Bandung tanpa mengkaji aspek hukum Islam.

Keduabelas, menurut Hans Eddieward Ruff “Perlindungan Konsumen Berupa Penggantian Barang Yang Tidak Sesuai Dalam Jual Beli Secara Online” dalam penelitian tersebut dijelaskan bahwa, Dalam hal ini negara wajib melindungi masyarakat yang mempergunakan transaksi jual beli online agar masyarakat dapat merasa nyaman dan terlindungi didalam menggunakan akses jual beli dengan memakai internet. Pelaku usaha juga harus bertanggung jawab didalam memproduksi barangnya yang diperjual belikan kepada masyarakat luas melalui media internet atau online supaya masyarakat juga dapat menikmati hasil barang yang dijual oleh pelaku usaha dengan baik, oleh karena itu penjual harus lebih teliti sebelum mengirim barang belanja online agar tidak adanya kesalahan. Untuk pembeli agar lebih teliti juga memilih belanja online”.¹⁸ Penelitian ini memiliki kesamaan dengan penulis yaitu, Sama-sama membahas perlindungan konsumen berdasarkan UU No. 8 Tahun 1999. Perbedaan Penelitian tersebut berfokus pada perspektif hukum Islam secara umum, sedangkan penelitian penulis mengkaji perlindungan konsumen dalam jual beli online di King Glory Bag Bandung berdasarkan UU No. 8 Tahun 1999 dan syariah.

¹⁷ Amanda Tikha Santriati dan Dwi Runjani Juwita “Perlindungan Hak Konsumen dalam Perspektif Hukum Islam dan Undang-Undang Perlindungan Konsumen Nomor 8 Tahun 1999”, *Opinia De Journal*, Vol. 2 No .2, Desember (2022), 32.

¹⁸ Hans Eddieward Ruff, *Perlindungan Konsumen Berupa Penggantian Barang Yang Tidak Sesuai Dalam Jual Beli Secara Online (Skripsi, Universitas Kristen Indonesia Jakarta 2019)*.

Ketigabelas, menurut Cantika Putri "Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Pengguna Jasa Titip Barang Secara Online" dalam penelitian tersebut dijelaskan bahwa, Jika Pelaku usaha mengalami kerugian, Berdasarkan Pasal 6 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, pelaku usaha memiliki yaitu salah satunya “Hak untuk mendapatkan perlindungan hukum dari tindakan konsumen yang beritikad tidak baik”. Jika Konsumen mengalami kerugian seperti cacat produk, Konsumen dapat menggugat pelaku usaha. Hambatan dalam perlindungan hukum terhadap konsumen pengguna jasa titip barang secara online apabila terjadi cacat produk adalah kedudukan antara pelaku usaha dan konsumen menjadi tidak seimbang. Dalam proses jasa titip pelaku usaha dan konsumen hanya didasarkan oleh asas kepercayaan. Jika terjadi kasus seperti cacat produk, konsumen masih belum paham untuk membuat gugatan. Solusinya adalah Kedudukan konsumen yang berada pada posisi yang lemah membutuhkan suatu perlindungan terhadap kepentingannya. Harus lebih berhati-hati karena proses Jasa titip barang online ini hanya menggunakan asas Kepercayaan saja. Sebagai hak keperdataan, konsumen harus memperjuangkan sendiri haknya melalui saluran-saluran hukum perdata dan institusi hukum perdata yang disediakan oleh negara. Kata kunci: Jasa Titip Barang Online, Konsumen, Undang-Undang Perlindungan Konsumen.¹⁹ Penelitian ini memiliki kesamaan dengan penelitian yang penulis susun, yakni sama-sama membahas perlindungan konsumen berdasarkan UU No. 8 Tahun 1999. Perbedaan Penelitian tersebut mengkaji jasa titip online, sedangkan penelitian penulis mengkaji jual beli online melalui marketplace Shopee dan Lazada.

Keempatbelas, menurut Toufika Sura Mutiara “Perlindungan Konsumen Terhadap Kosmetik Yang Mengandung Bahan Berbahaya” dalam penelitian tersebut dijelaskan bahwa, perlindungan hukum konsumen pengguna

¹⁹ Cantika putri, Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Pengguna Jasa Titip Barang Secara Online (*Skripsi Thesis*, Universitas Islam Sultan Agung Semarang. 2023).

kosmetik cream malam sudah memadai dengan dibentuknya beberapa peraturan untuk melindungi konsumen yaitu Undang-undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Undang No. 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan, PP No. 72 Tahun 1998 tentang Pengamanan Sediaan Farmasi dan Alat Kesehatan dan Keputusan Kepala Badan Pengawas Obat dan Makanan No. HK.00.05.4.1745, hanya pelaksanaannya saja yang kurang ketat. Tanggung jawab produk yang diberikan pelaku usaha masih belum terlaksana karena produk yang mereka edarkan telah melalui pendaftaran yang dilakukan pada BPOM, yang berarti pemakaian yang diakibatkan kesalahan penggunaan bukan menjadi tanggung jawabnya dan hanya melakukan ganti rugi jika ada produk yang informasi kadaluarsanya tidak jelas dan diganti produk yang baru.²⁰ Penelitian ini memiliki kesamaan dengan penelitian yang penulis susun, yakni sama-sama membahas perlindungan konsumen dan tanggung jawab pelaku usaha. Perbedaan Penelitian tersebut berfokus pada kosmetik berbahaya, sedangkan penelitian penulis berfokus pada produk fashion di King Glory Bag Bandung.

Kelimabelas, menurut Wahyu Simon Tampubolon “Upaya Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Ditinjau Dari Undang Undang Perlindungan Konsumen” dalam penelitian tersebut dijelaskan bahwa, perlindungan hukum terhadap konsumen merupakan suatu keharusan yang diberikan pelaku usaha terhadap konsumen, karena dalam hal ini telah diatur dalam undang undang perlindungan konsumen. Dan upaya hukum terhadap penyelesaian sengketa antara nasabah dan pelaku usaha dalam hal terjadi sengketa dapat melakukan penyelesaian sengketa secara litigasi maupun non litigasi. Penyelesaian sengketa melalui litigasi didasarkan atas gugatan yang diajukan oleh salah satu pihak. Namun penyelesaian sengketa non litigasi dapat dilakukan dengan beberapa cara, misalnya dalam secara Negosiasi, Konsolidasi, Mediasi dan

²⁰ Toufika Sura Mutiara, *Perlindungan Konsumen Terhadap Kosmetik Yang Mengandung Bahan Berbahaya (Skripsi, Universitas Muhammadiyah Magelang 2019)*.

Arbitrase.²¹ Penelitian ini memiliki kesamaan dengan penelitian yang penulis susun, yakni sama-sama membahas perlindungan hukum bagi konsumen berdasarkan UU No. 8 Tahun 1999. Perbedaan Penelitian tersebut berfokus pada penyelesaian sengketa konsumen, sedangkan penelitian penulis berfokus pada implementasi perlindungan konsumen dalam jual beli online di King Glory Bag Bandung.

F. Kerangka Pemikiran

Berdasarkan latar belakang masalah tersebut, dapat diuraikan kerangka pemikiran yang dijadikan sebagai landasan dan pedoman berpikir penulis dalam menyelesaikan penelitian ilmiah ini. Pedoman ini perlu digambar untuk melihat jalan penelitian dan perlu dikembangkan guna membantu mengarahkan penulis dalam mendapatkan informasi dan data yang penulis perlukan untuk memecahkan permasalahan secara ilmiah.²²

Keberadaan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen merupakan dasar hukum yang memberikan jaminan serta kepastian bagi masyarakat dalam kedudukannya sebagai konsumen. Undang-undang ini menjadi landasan normatif yang mengatur hak-hak konsumen agar terlindungi dari kerugian, penyalahgunaan, dan praktik perdagangan yang tidak adil.

Kedua Melalui pengaturan ini, negara menegaskan kewajiban pelaku usaha untuk bertindak jujur, transparan, dan bertanggung jawab dalam menyediakan produk maupun layanan. Dengan demikian, UU Perlindungan Konsumen tidak hanya memberikan perlindungan bagi konsumen, tetapi juga menjaga keseimbangan hubungan antara konsumen dan pelaku usaha untuk mewujudkan iklim perdagangan yang sehat, adil, dan beretika.

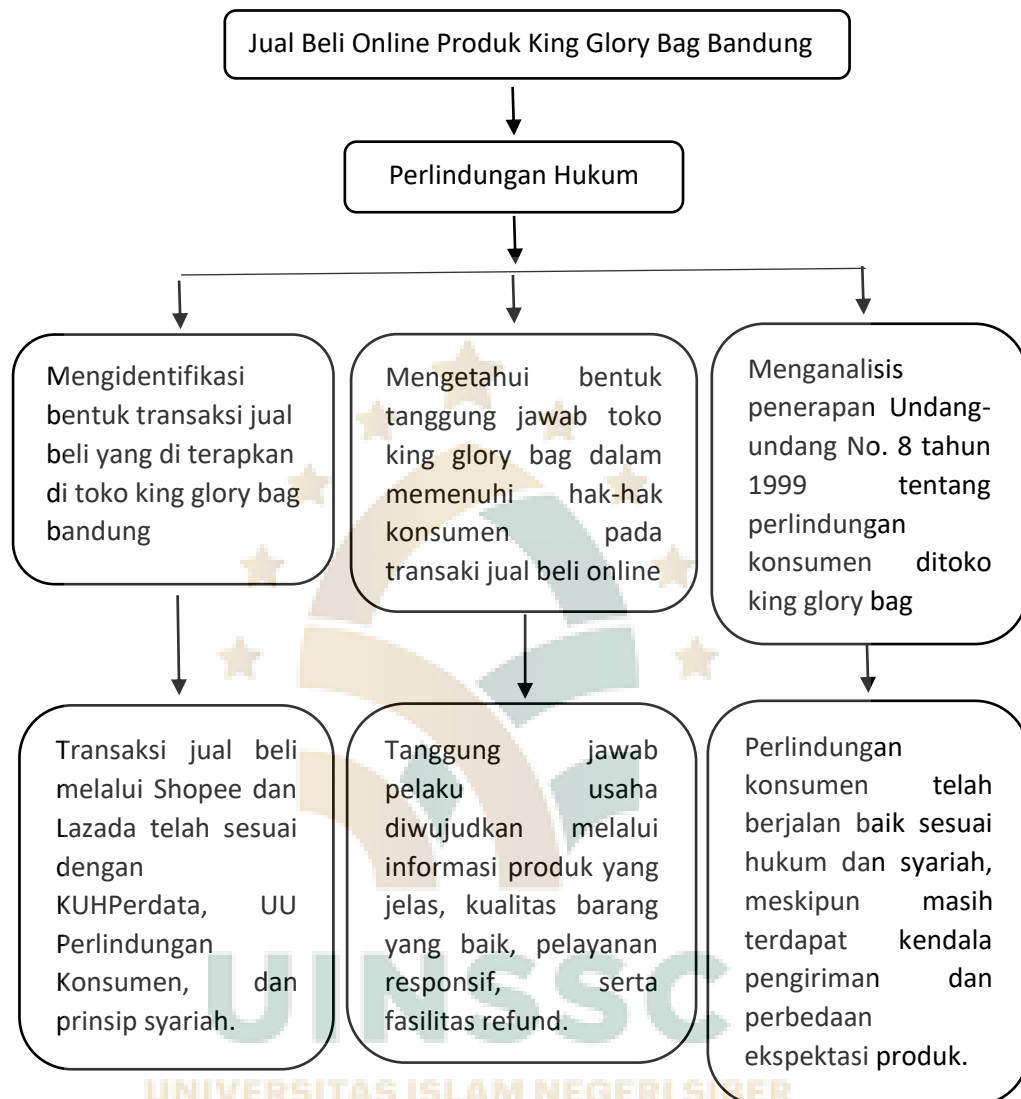
²¹ Wahyu Simon Tampubolon, "Upaya Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Ditinjau Dari Undang Undang Perlindungan Konsumen" *Jurnal Ilmiah Advokasi*, Vol. 04. No. 01. Maret (2016).

²² Indrajati, Dkk. Perlindungan Hukum Konsumen Obat Tradisional Menurut Undang-undang Perlindungan Konsumen dan Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan (BPOM). (*Skripsi Thesis*, Universitas Muhammadiyah Surakarta. 2024).

Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa transaksi jual beli di King Glory Bag Bandung dilakukan secara online melalui marketplace Shopee dan Lazada dengan sistem e-commerce yang telah memenuhi syarat sah perjanjian menurut Pasal 1320 KUHPPerdata, Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, serta prinsip ekonomi syariah berdasarkan Fatwa DSN-MUI Nomor 110/DSN-MUI/IX/2017. Bentuk tanggung jawab pelaku usaha diwujudkan melalui pemberian informasi produk yang jelas dan jujur, menjaga kualitas barang, pelayanan responsif, serta penyediaan mekanisme pengembalian dan refund atas ketidaksesuaian produk. Implementasi perlindungan konsumen di King Glory Bag Bandung secara umum telah berjalan baik dan sesuai dengan hukum positif Indonesia maupun prinsip syariah, meskipun masih terdapat kendala seperti keterlambatan pengiriman dan perbedaan ekspektasi konsumen terhadap produk.

Skema atau bagan kerangka berpikir dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:





Gambar 1.1 Skema Kerangka Pemikiran

G. Metodologi Penelitian

Metodologi penelitian adalah suatu proses yang terstruktur dan sistematis dalam menelaah suatu permasalahan dengan menerapkan langkah-langkah ilmiah secara tepat dan hati-hati. Proses ini melibatkan tahapan pengumpulan, pengolahan, hingga analisis data secara objektif untuk memperoleh

kesimpulan yang dapat digunakan dalam pemecahan masalah atau pengujian hipotesis, sehingga mampu menghasilkan pengetahuan yang berguna bagi kehidupan manusia.

1. Jenis Penelitian

Penelitian yang digunakan dalam penelitian ini yaitu metode penelitian kualitatif sering digunakan dalam mengkaji perihal fenomena social.²³ Pendekatan ini menitikberatkan pada makna, proses, serta Dalam pelaksanaannya, peneliti berperan langsung dalam mengamati, mewawancarai, dan menganalisis informasi dari subjek penelitian guna memperoleh gambaran menyeluruh terhadap peristiwa atau kebijakan yang diteliti. Oleh karena itu, pendekatan kualitatif dinilai tepat dalam mengkaji Perlindungan Hukum Dalam Jual Beli Online Produk King Glory Bag Bandung Perspektif Undang-undang No 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, karena mampu mengungkap informasi secara mendalam sesuai dengan konteks yang terjadi di lapangan

2. Lokasi Penelitian

Sasaran utama dalam penelitian ini adalah peran peradilan dalam memberikan perlindungan kepada konsumen, dengan lokasi penelitian yang difokuskan di Kontrakan Robet, Jl Sadang Pasantren No. 1 RT.02, RW. 12, Margahayu Tengah/ Kompleksi Tas Edo Padang, Kota Bandung, Jawa Barat.

3. Pendekatan Penelitian

Penelitian ini menerapkan metode studi kasus dengan pendekatan yuridis empiris. Pendekatan yuridis dipilih karena analisis permasalahan dalam penelitian ini menggunakan berbagai sumber dan materi hukum. Sementara itu, pendekatan empiris digunakan karena penelitian dilakukan secara langsung pada kondisi nyata di lapangan untuk menemukan,

²³ Sugiyono, Memahami Penelitian Kualitatif (Bandung: ALFABETA, 2014), 1.

memahami, dan menggambarkan fakta sebagaimana adanya.²⁴ Maka prosedur dalam perolehan data di penelitian ini hasil dari observasi, wawancara dan dokumentasi.

4. Sumber Data

Dalam penelitian ini, data yang digunakan diperoleh dari dua jenis sumber, yaitu sumber data primer dan sumber data sekunder.

a. sumber data primer

Data primer merupakan informasi yang dikumpulkan langsung dari sumber pertama yang terlibat secara langsung dalam konteks penelitian. Data ini bersifat orisinal karena diperoleh tanpa melalui perantara, sehingga keasliannya terjamin dan relevan dengan kondisi terkini. Bentuk data primer bisa berupa pendapat individu maupun kelompok, hasil observasi terhadap objek fisik, peristiwa, atau aktivitas tertentu, serta hasil pengujian yang dilakukan oleh peneliti.²⁵ Karena bersifat langsung dan terbaru, pengumpulan data primer mengharuskan peneliti untuk turun ke lapangan dan memperoleh informasi secara mandiri.

b. sumber data sekunder

Data sekunder adalah data yang telah tersedia dalam bentuk jadi, biasanya berupa dokumen, laporan, atau publikasi resmi yang berasal dari berbagai lembaga terkait. Sumber data ini dapat diperoleh dari instansi seperti Departemen Hukum dan HAM, Kepolisian (baik di tingkat daerah maupun pusat), Kejaksaan, Pengadilan Negeri, kantor pengacara, notaris, hingga perpustakaan.

²⁶ Data ini digunakan sebagai pelengkap untuk mendukung analisis

²⁴ Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek* (Jakarta: Rineka Cipta, 2006), 142.

²⁵ Moleong, L. (2010). *Metode Peneltian*. Jakarta: Rineka Cipta, 25.

²⁶ Kornelius Benuf, "Metodologi Penelitian Hukum Sebagai Instrumen Mengurai Permasalahan Hukum Kontemporer", *Jurnal Gema Keadilan*, Volume. 7, No. I, Juni (2020).

dalam penelitian, karena memuat informasi yang telah terdokumentasi sebelumnya.

1. Teknik Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini, data yang digunakan diperoleh dari dua jenis sumber, yaitu sumber data primer dan sumber data sekunder.

a. Observasi

Observasi merupakan salah satu metode pengumpulan data yang dilakukan dengan cara mengamati perilaku atau kejadian dalam situasi tertentu, kemudian mencatatnya secara sistematis dan memberikan interpretasi terhadap peristiwa tersebut. Metode ini memiliki tingkat keandalan dan keabsahan yang tinggi, terutama jika dilakukan oleh pengamat yang kompeten dan memiliki pelatihan khusus. Oleh karena itu, observasi dapat menjadi sumber data yang akurat dan dapat diandalkan untuk menjawab rumusan masalah dalam penelitian.²⁷

Metode observasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah observasi langsung, yaitu pengamatan dan pencatatan secara sistematis terhadap objek yang menjadi fokus penelitian, yakni

Perlindungan Hukum Dalam Jual Beli Online Produk King Glory Bag Bandung Perspektif Undang-undang No 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. Dalam prosesnya, penulis terjun langsung ke lokasi untuk mengamati, mendengar dan mencatat secara langsung mekanisme jual beli tas online secara nyata bagaimana peran tersebut dijalankan di lapangan.

b. Wawancara

Wawancara merupakan salah satu metode yang digunakan dalam pengumpulan data penelitian, di mana prosesnya dilakukan

²⁷ Ni'matuzahroh dan Susanti Prasetyaningrum, *Observasi: Teori dan Aplikasi dalam Psikologi*, (Malang: UMM Press, 2018), 4.

secara langsung dan lisan antara pewawancara dan informan. Secara sederhana, wawancara dapat dipahami sebagai bentuk interaksi atau komunikasi langsung yang terjadi dalam situasi tatap muka, dengan tujuan untuk memperoleh informasi dari sumber yang dianggap relevan. Teknik ini memungkinkan peneliti menggali data secara lebih mendalam melalui percakapan yang terarah.²⁸

c. Dokumentasi

Dokumentasi digunakan sebagai salah satu teknik pengumpulan data dalam penelitian karena memiliki fungsi penting sebagai sumber informasi. Dokumen dapat dimanfaatkan untuk menguji kebenaran data, memberikan penafsiran terhadap fenomena yang diteliti, bahkan digunakan sebagai dasar untuk membuat prediksi. Oleh karena itu, dokumen menjadi sumber data yang bernilai dalam mendukung analisis dan memperkuat hasil penelitian.²⁹

2. Teknik Analisis Pengumpulan Data

Setelah seluruh data berhasil dikumpulkan, langkah berikutnya adalah melakukan pengelolaan dan analisis data yang disesuaikan dengan tujuan penelitian. Mengingat penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif berbasis studi kasus, maka analisis data dilakukan secara mendalam dengan membandingkan temuan di lapangan dengan teori yang relevan dari studi kepustakaan. Dalam analisis data kualitatif, penulis mengacu pada model yang dikemukakan oleh Miles dan Huberman, yang mencakup tiga tahapan utama, yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

²⁸ M Makbul, "Metode Pengumpulan Data dan Instrumen {Penelitianpenelitian}", (*Skripsi*, Pascasarjana UIN Alauddin (Pascasarjana) Makassar, 2021).

²⁹ Syaeful Bakhri, Dkk. "Peran Otoritas Jasa Keuangan Cirebon pada Perlindungan Konsumen Financial Technology Lending", *Journal of Islamic Accounting Research*, Vol. 3, No. 1, (2021).

a. Reduksi Data

Reduksi data adalah proses awal dalam analisis data kualitatif yang bertujuan untuk menyaring dan menyederhanakan data mentah yang telah dikumpulkan di lapangan. Proses ini melibatkan pemilihan, pemfokusan, penyederhanaan, dan transformasi data sehingga hanya data yang relevan dan penting saja yang dipertahankan. Reduksi data bukan sekadar menyisihkan informasi yang tidak diperlukan, melainkan juga bagian dari proses analisis yang membantu peneliti dalam mengelompokkan, menajamkan fokus, serta mengarahkan data menuju pemahaman yang lebih mendalam.

Tahapan ini dilakukan secara terus-menerus selama proses penelitian berlangsung, dengan tujuan agar data yang kompleks dapat diorganisasi menjadi informasi yang terstruktur dan bermakna. Melalui proses reduksi data, peneliti dapat menyusun rangkuman sistematis dari berbagai catatan lapangan, sehingga mempermudah dalam memahami inti dari fenomena yang diteliti dan memfasilitasi proses penarikan kesimpulan yang dapat dipertanggungjawabkan secara ilmiah.

b. Penyajian Data

Penyajian data merupakan tahap penting dalam proses analisis data kualitatif yang bertujuan untuk menyusun dan mengorganisasi informasi secara sistematis agar mudah dipahami. Melalui tahap ini, data yang telah direduksi ditampilkan dalam bentuk yang terstruktur, baik melalui uraian naratif, tabel, diagram, maupun grafik. Penyajian tersebut bertujuan untuk memperlihatkan keterkaitan antar unsur atau fenomena yang diteliti sehingga peneliti maupun pembaca dapat melihat pola, hubungan, dan makna yang muncul dari data.

Berbeda dengan pendekatan kuantitatif yang lebih menekankan pada angka, penyajian data dalam penelitian

kualitatif cenderung bersifat deskriptif dan mendalam. Peneliti menggunakan berbagai strategi visualisasi seperti ringkasan tematik, matriks kategorisasi, diagram alur, atau bentuk lainnya yang dapat menggambarkan kompleksitas data secara menyeluruh. Dengan demikian, tahap ini memegang peran penting dalam membantu proses interpretasi dan penarikan kesimpulan atas temuan penelitian.³⁰

c. Verifikasi

Tahap akhir dalam analisis data menurut model Miles dan Huberman adalah proses penarikan kesimpulan dan verifikasi. Pada tahap ini, peneliti mulai merumuskan jawaban dari pertanyaan penelitian yang telah dirumuskan sebelumnya. Kesimpulan yang diambil merupakan hasil dari proses pengumpulan, reduksi, dan penyajian data yang telah dilakukan secara sistematis sepanjang penelitian berlangsung.³¹

Dalam konteks penelitian kualitatif, pengambilan kesimpulan dilakukan dengan menguraikan keseluruhan hasil temuan berdasarkan subtema atau subkategori yang telah terbentuk, sering kali disertai dengan kutipan langsung dari wawancara (verbatim quote) sebagai penguat data. Selanjutnya, peneliti menjelaskan hasil tersebut secara komprehensif berdasarkan aspek, faktor, komponen, maupun dimensi yang menjadi fokus penelitian, sehingga mampu menjawab rumusan masalah secara menyeluruh dan mendalam.

³⁰ Qomarudin Dkk, "Kajian Teoritis Tentang Teknik Analisis Data dalam Penelitian Kualitatif: Perspektif Spradley, Miles dan Huberman", *Journal of Management, Accounting and Administration*, Vol. 1, No. 2, (2024).

³¹ Anjarima Devitri Kase, "Resiliensi Remaja Korban Kekerasan Seksual di Kabupaten Timor Tengah Selatan: Analisis Model Miles dan Huberman", *Journal of Psychological Research*, Vol. 3, No. 2, Agustus (2023).

H. Sistematika Penulisan Skripsi

Dalam Proposal yang berjudul "Perlindungan Hukum Dalam Jual Beli Online Produk King Glory Bag Bandung Perspektif Undang-undang No 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen" Pembahasannya dikelompokkan dalam lima bagian dengan sistematika penyusunan sebagai berikut:

Bab I: PENDAHULUAN

Bab ini berisi pendahuluan yang secara garis besar menguraikan berbagai komponen penting dalam penelitian, dimulai dari latar belakang masalah, perumusan masalah yang mencakup identifikasi, pembatasan, serta rumusan pertanyaan penelitian. Selanjutnya dijelaskan manfaat penelitian yang meliputi manfaat bagi penulis, dunia akademik, dan instansi tempat penelitian dilakukan. Bab ini juga memuat tinjauan penelitian terdahulu, kerangka pemikiran, serta metodologi penelitian yang mencakup lokasi penelitian, pendekatan dan jenis penelitian, sumber data, teknik pengumpulan data, instrumen penelitian, hingga teknik analisis data. Sebagai penutup, bab ini juga menyajikan sistematika penulisan sebagai panduan dalam penyusunan laporan penelitian secara keseluruhan.

BAB II: PERLINDUNGAN JUAL BELI ONLINE DALAM PERLINDUNGAN KONSUMEN

Bab ini menyajikan kajian teori yang diperoleh melalui tinjauan pustaka, literatur, dan hasil penelitian sebelumnya, serta memaparkan teoriteori yang digunakan dalam penelitian mengenai Perlindungan Hukum dalam Jual Beli Online di King Glory Bag Bandung Perspektif UndangUndang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Teori yang digunakan meliputi Teori Perlindungan Konsumen, Teori Perjanjian dalam Hukum Perdata, Teori Tanggung Jawab Pelaku Usaha, serta Teori ECommerce sebagai dasar dalam menganalisis permasalahan yang diteliti. Seluruh teori tersebut menjadi pijakan utama dalam

mengkaji bentuk perlindungan hukum terhadap konsumen dalam transaksi jual beli online.

Bab III: TINJAUAN UMUM KING GLORY BAG BANDUNG

Bab ini menyajikan uraian mengenai gambaran umum Shopee serta profil lokasi penelitian, yang mencakup sejarah berdirinya usaha, ragam produk yang ditawarkan, dan mekanisme jual beli yang diterapkan di King Glory Bag.

Bab IV: ANALISIS PERLINDUNGAN HUKUM DALAM JUAL BELI ONLINE PRODUK KING GLORY BAG BANDUNG

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan, dapat diketahui bahwa pelaksanaan jual beli online di King Glory Bag Bandung dilakukan melalui marketplace Shopee dan Lazada dengan memanfaatkan sistem transaksi elektronik yang memudahkan proses perdagangan antara penjual dan pembeli. Dalam praktiknya, King Glory Bag telah berupaya memenuhi hak-hak konsumen sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen melalui pemberian informasi produk secara jelas, pelayanan yang baik, menjaga kualitas barang, serta memberikan solusi terhadap keluhan konsumen seperti penukaran atau pengembalian barang apabila terjadi ketidaksesuaian produk. Selain itu, transaksi yang dilakukan juga telah sesuai dengan prinsip ekonomi syariah karena memenuhi rukun dan syarat jual beli, dilakukan atas dasar suka sama suka, mengedepankan kejujuran, amanah, serta menghindari unsur penipuan dan gharar dalam transaksi. Meskipun masih terdapat beberapa kendala seperti keterlambatan pengiriman dan perbedaan ekspektasi produk, pihak King Glory Bag tetap berupaya memberikan perlindungan dan pelayanan terbaik kepada konsumen sehingga tercipta hubungan jual beli yang aman, adil, dan saling menguntungkan antara penjual dan pembeli.

Bab V: PENUTUP

Bab ini berisi penutup yang mencakup kesimpulan sebagai rangkuman jawaban atas pertanyaan penelitian, serta saran-saran yang merupakan rekomendasi dari penulis berdasarkan hasil analisis dan pembahasan dalam penelitian.

**UINSSC****UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SIBER
SYEKH NURJATI CIREBON**