BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Di zaman yang serba *Online* ini, semakin meningkatnya masyarakat untuk berbisnis *Online*. Jual beli *Online* saat ini sangat mempengaruhi konsep perdagangan, jual beli yang bisanya bertatap muka namun sekarang dengan cagihnya teknologi jual beli melalui berbagai situs-situs yang terjaring di sosial media. jual beli *Online* mempermudahkan kebutuhan yang masyarakat inginkan tanpa keluar rumah dan mengeluarkan banyak tenaga. Dengan kemudahan ini manusia tergiyur untuk membeli barang melalui media *Online*. Perkembangan bisnis *Online* juga meningkatkan dari industri yang menyediakan berbagai macam produk untuk dijual belikan melalui media internet yang memicu maraknya usaha jual beli melalui media *Online* karena mudah untuk dijalankan, tidak perlu mengeluarkan banyak modal dan tidak harus membutuhkan sistem manajemen yang rumit untuk mengelolanya. Sekarang ini cukup dengan adanya foto produk dan akses internet memasarkannya kedalam media jual beli *Online*. Menculnya teknologi internet yang sangat pesat ini seluruh dunia memanfaatkan dengan jual beli *Online* yang dengan mudah memperjual belikan barang.[1]

Transaksi jual beli *online* sekarang sangat mudah dan barang yang sulit didapatkan sekarang dengan adanya toko *Online* bisa dicari sampai keluar negeri juga sangat mudah didapatkan. Jual beli *Online* juga penghemat biaya, efisensi waktu, dan tenaga serta mudahnnya transaksi dilakukan dengan canggihnya teknologi sekarang ini seperti pembayaran melalui transfer pengiriman uang via ATM, bank, menggunakan kartu kredit dan *cashon delievery* (cod).

[1] Wahyu Simon Tampubolon, "Perlindungan Konsumen Terhadap Pembelian Barang Melalui Media Jual Beli *Online*ditinjau dari Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi Dan Transaksi Elektronik", *Jurnal Ilmiah "Advokasi"*, Vol. 07. N0.02 (September 2019): 99.

Namun karena dilakukan transaksi tanpa adanya pertemuan dari pihak yang melakukan transaksi, hal ini berpotensi menimbulkan masalah hukum. perkembangan teknologi dan informasi yang seperti sekarang ini menjadi pedang bermata, karena selain memiliki kontribusi yang besar bagi peningkatan kesejahteraan, kemajuan dan peradaban manusia, sekaligus juga menjadi sarana yang efektif untuk melakukan perbuatan melawan hukum.[2] Jual beli *Online* ini banyak sekali yang menfaatkan dari segi buruk seperti kecurangam-kecurangan transaksi membayaran, kecatatan barang, kecurangan yang terjadi dapat menyangkut keberadaan pelaku usaha, harga barang, kualitas barang, dan jasa pelayanan yang kurang nyaman. Oleh karena itu harus menerapan perlindungan hukum terhadap konsumen supaya tidak terjadi hal-hal yang lebih buruk dan merugikan banyak konsumen.

Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 dalam pasal 1 ayat (1) " Perlindungan konsumen adalah segala upaya menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen". Pasal 1 ayat (3) "Pelaku usaha adalah setiap orang perorangan atau badan usaha, baik yang berbentuk badan hukum maupun bukan badan hukum yang didirikan dan berkedudukan atau melakukan kegiatan dalam wilayah hukum negara Republik Indonesia, baik sendiri maupun bersama-sama melalui perjanjian menyelenggarakan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi". Dan pasal 2 "Perlindungan konsumen berasaskan manfaat, keadilan, keseimbangan, keamanan dan keselamatan konsumen, serta kepastian hukum".[3]

Secara garis besar ada beberapa permasalah yang sering terjadi pada jual beli *Online* seperti: Konsumen tidak langsung menyentuh barang yang akan di pesan, ketidakjelasan informasi tentang produk yang

---

[2] Abdul Halim Barkatullah, *Perlindungan Hukum Bagi Konsumen dalam Transaksi E-commerce Lintas Neraga di Indonesia*, (Yogyakarta: Pascasarjana FHI UII dan FH UII Press, 2009), 2.

[3] Undang-undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen Pasal 1-2.

ditawarkan, tidak ada jamaninan keamanan bertransaksi dan privasi serta penjelaskan tentang risiko-risiko yang berkenan dengan sistem yang digunakan, khususnya dalam hal pembayaran secara elektronik baik dengan kredit *card* maupun elektonik *cash*.[4]

Banyak sekali pelaku usaha yang tidak mengetahui Undang-undang Perlindungan Konsumen No. 8 Tahun 1999, jadi masih banyak yang melanggar. Mungkin bukan hanya sekitar wilayah Cirebon saja tetapi banyak pelaku usaha di luar sana yang tidak bertanggung jawab membuat akun palsu. Sebagian *Seller*/Penjual di Cirebon yang telah peneliti temui ini permasalahan/fenomena rata-rata permasalahannya sama seperti berikut; *Pertama*, Masih belum efektif menerapkan Undang-undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. *Kedua*, Masih banyak barang yang tidak sesuai pesanan dan keterlambatan pengiriman, jika terlambat mengirim barang maka *seller* akan mendapatkan melanggaran berupa dibatasi orderan. *Ketiga*, Mengambilan produk di kompeksi tidak sesuai pesanan *seller*, oleh karena itu banyak yang melanggar ketentuan. *Keempat*, Pihak kompeksi yang tidak bertanggung jawab. *Kelima*, Memanipulasi produk yang tidak sesuai gambar. Masalah yang telah uraikan di atas ini permasalahan yang di hadapi oleh *seller* Lazada. Perbedaan dari *seller* yang peneliti temui seperti, pengiriman bareng melalui JNE, Ninja express, Si Cepat. Sistem pembayaran di toko Lazada ada yang melalui transfer ke Rekening (dana), ATM, Alfamart, COD (bayar ditempat) masing-masing *seller* berbeda untuk pengiriman barang tersebut.

Penelitian ini menemukan kasus fenomena yang sering terjadi pada konsumen jual beli online di Lazada seperti sebagai berikut:

1. Fenomena barang tidak sampai dan barang rusak, kasus ini ditemukan di pelanggan-pelanggan yang menggunakan situs lazada. Konsumen yang bernama Ahman Rahman perna membeli barang di toko lazada

[4] Muhammad Rizaldi, Hartutik dan Jaharuddin. "Perlindungan Konsumen pada jual beli *Onine* dalam Perspektif Hukum Islam dan Hukum Negara (studi kasus pada perusahaan lazada)", *Jurnal Kajian Ekonomi dan Kebijakan* Vol.5 No. 1 (Januari 2020): 113.

perjanjian bahwa barang akan sampai 4 hari tapi ternyata 1 minggu belum nyampe dan tidak ada kejelasan. Irfan fadli juga mengalami kasus seperti barang yang telah di pesan lama dan barang tersebut rusak, konsumen sudah komplen tapi tidak di respon oleh pihak usaha. Dan masih banyak lagi kasus yang sama seperti konsumen di atas.

2. Fenomena Order Fiktif, konsumen yang bernama indriyani mengalami kasus penipuan order fiktif yaitu tidak sampai ke rumah tetapi sudah di bayar melalui transaksi ke Atm penjual. Begitu juga dengan saudari Eka Purnamasari dia tidak memesan barang di lazada namun di suruh bayar 1 juta.
3. Fenomena barang tidak sesuai dengan gambar yang ditampilkan di Toko Lazada, konsumen yang bernama Pipit Amalina, kasusnya barang yang di kirim tidak sesuai dengan gambar yang telah ditampilkan dalam platfrom hasilnya beda dengan yang di pesan. Begitupun sama seperti sauradi Ani Maryani pesan yang di kirim tidak sesuai dengan estimasi platfrom atau barang tidak sesaui yang ada di gambar.[5]

Fenomena di atas menggambarkan toko Lazada yang peneliti temui yaitu di Toko Lazada masih banyak sekali masalah yang merugikan konsumen dalam jual beli *Online*. Ada syarat dan ketentuan yang telah disampaikan oleh pihak usaha di toko lazada, akan tetapi belum efektif menerapkan perlindungan konsumen, banyak sekali pihak usaha yang tidak bertanggungjawab atas kesalahan yang telah terjadi. Sebab itu, di toko lazada Di Cirebon ini Perlindungan konsumen berdasarkan Undang-undang No. 8 Tahun 1999 belum sepenuhnya efektif.

Oleh karena itu, harus ada perlindungan hukum terhadap konsumen seperti yang tercantum dalam Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen seperti di dalam pasal 4-5 tentang hak

[5] Fenomena,https://www.bukualamat.info/2017/11/nomor-call-center-alamat-kantor-lazada.html. Diakses pada tanggal 14 Juni 2021 pukul 10.30 wib.

konsumen, pasal 7 tentang kewajiban pelaku usaha, pasal 8 ayat (1) huruf f pasal 7 huruf (a) menjelaskan bahwasanya pihak pelaku usaha memiliki kewajiban atas beritikad baik: memberi informasi yang benar, jujur mengenai barang/jasa serta memberi penjelasan penggunaan dan pemeliharaan; memperlakukan melayani konsumen dengan benar dan jujur tanpa diskriminatif.[6] Penelitian ini bertujuan untuk sosialisasi kepada Penjual dan Pembeli agar Pengetahui Undang-undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, dan untuk mengurangi kerugian terhadap konsumen.

Tabel 1.1

Data *seller* di wilayah Cirebon (2021)[7]

No.	Wilayah Kecamatan	Jumlah
1.	Arjawinangun	8
2.	Kaliwedi	4
3.	Losari	4
4.	Sumber	3
5.	Plumbon	2
6.	Lemahabang	2
7.	Harjamukti	2
Total		**25**

Penelitian ini dilakukan di beberapa wilayah Kabupaten Cirebon, pemilihan wilayah penelitian didasarkan pada banyaknya pelaku usaha jual beli *Online* di situs lazada, tiga Kecamatan yang terbanyak meliputi; Arjawinangun berjumlah 8 pelaku usaha, Kaliwedi berjumlah 4 pelaku usaha, Losari berjumlah 4 pelaku usaha. Berdasarkan latar belakang diatas penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul ”**Penerapan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Perlindungan Konsumen Dalam Jual Beli *Online* Perspektif Hukum Ekonomi Syariah (Studi Kasus pada *Seller* Lazada di Cirebon).**

[6] Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen Pasal 4-8.

[7] Toko Lazada.co.id. Diakses pada tanggal 28 Oktober 2021 pukul 19.45 wib.

B. Perumusan Masalah

Berdasarkan Latar bekalang yang sudah diuraikan di atas, maka perumusan masalah penelitian dapat dijelaskan pada tiga hal berikut:

1. Identifikasi Masalah

a. Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

b. Kebijakan *Seller* Lazada di Cirebon seperti penipuan barang, pengiriman barang yang terlambat dan penipuan terhadap transaksi *online.*

c. Kepercayaan konsumen dalam pembelian barang melalui media jual beli *online* berkurang.

2. Batasan Masalah

Penulis membatasi masalah yang diteliti agar tidak terjadi perluasan masalah yang dibahas dan memberikan kemudahan dalam proses penelitian. Oleh karena itu, pembatasan masalah pada penelitian ini hanya pada Perlindungan Konsumen dalam jual beli *online* berdasarkan Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 terhadap *seller* lazada di Cirebon.

3. Rumusan Masalah

a. Bagaimana Tingkat kepercayaan konsumen dalam pembelian barang melalui media jual beli *Online* di Toko Lazada?

b. Bagaimana Kebijakan *Seller* Lazada dalam memberikan Perlindungan konsemen?

c. Bagaimana Perlindungan konsumen dalam jual beli *Online* berdasarkan Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 pada *seller* Lazada di Cirebon dan Perspektif Hukum Ekonomi Syariah?

C. Tujuan dan Manfaat Penelitian

a. Untuk menganalisis Tingkat kepercayaan konsumen dalam pembelian barang melalui media jual beli *Online* di Toko Lazada

b. Untuk menganalisis kebijakan *Seller* Lazada dalam pemberikan perlindungan konsumen

c. Untuk menganalisis perlindungan konsumen dalam jual beli *online* berdasarkan undang-undang nomor 8 tahun 1999 pada *Seller* Lazada di Cirebon dan Perspektif Hukum Ekonomi Syariah

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat secara Teoritis

a. Menambah pengetahuan dan wawasan bagi penulis dalam hal perlindungan hukum dalam konsumen sekaligus sebagai pelaksanaan tugas akademik untuk melengkapi salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana Hukum pada Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam IAIN Syekh Nurjati Cirebon.

b. Menyalurkan pemikiran bagi pihak usaha untuk penerapkan perlindungan konsumen pada penjual di Toko Lazada , supaya menguntungkan satu sama lain.

2. Manfaat secara Praktis

a. Sebagai bahan masukan dan menjadi referensi guna mempermudah bagi pihak yang berkepentingan yang ini melakukan penelitian objek yang sama.

b. Hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai salah satu pertimbangan atau referensi dalam menciptakan karya-karya ilmiah seluruh aktivitas akademik IAIN Syekh Nurjati Cirebon maupun pihak-pihak lain yang membutuhkan

c. Penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan dalam pemahami persoalan perlindungan hukum dalam jual beli online menurut undang-undang nomor 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen.

E. Penelitian Terdahulu

Adanya Penelitian terdahulu bertujuan agar tidak ada persamaan dengan penelitian terdahulu, oleh karena itu menjabarkan penelitian terdahulu dengan peneliti tulis tentang perlindungan konsumen dalam jual beli online berdasarkan undang-undang nomor 8 tahun 1999 sebagai berikut:

1. Skripsi Feri Widiastuti, Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Surakarta yang berjudul "Perlindungan Hukum terhadap Konsumen dalam Jual Beli *Online* Studi Kasus Media Sosial Instagram". Peneliti ini membahas terkait jual beli online yang sederhana, efektif dan efisien. Peneliti ini juga menyangkut dengan hukum perlindungan konsumen yang terdapat hak-hak konsumen diatur dalam pasal 4 Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Hukum sedangkan kewajiban Pelaku usaha diatur dalam Pasal 7 Undang-undang Perlindungan Hukum. Proses penyelesaian sengketa konsumen dapat dilakukan melalui 2 (dua) jalur yaitu jalur pengadilan maupun jalur diluar pengadilan.[8]

   Persamaan penelitian terdahulu di atas dengan penelitian yang akan penulis lakukan ini yaitu sama-sama membahas tentang perlindungan hukum konsumen terhadap jual beli *Online* berdasarkan Peraturan Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen. Tetapi permasalahan penelitian terdahulu sama penelitian penulis itu berbeda, permasalahkan penelitian terdahulu terkait kasus yang terjadi di salah satu situs yaitu instagram sedangkan penelitian penulis yaitu tentang perlindungan konsumen pada Toko Lazada berdasarkan Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 kepada pihak usaha jual beli *Online* di Toko Lazada Cirebon.

2. Jurnal Cindy Aulia Khotimah, yang Berjudul "Perlindungan Hukum Bagi Konsumen dalam Transaksi Jual Beli *Online(E-Commerce)*",

[8] Feri Widiastuti, "Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Jual Beli Online (StudI Kasus Media Sosial Instagram)", *Skripsi* (Surakarta: Fakultas Hukum Univertitas Muhammadiyah, 2019), 7.

bahwa Transaksi jual-beli melalui E-Commerce saat ini dan terutama di wilayah hukum negara Indonesia telah berkembang dengan pesat. Indonesia telah memiliki landasan hukumnya mengenai perlindungan konsumen yakni Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen disamping masih adanya peraturan perundangundangan lainnya mengatur hal yang sama.

Persamaan penelitian terdahulu di atas dengan penelitian yang akan penulis lakukan ini yaitu membahas tentang perlindungan hukum konsumen terhadap jual beli *Online* berdasarkan Peraturan Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen. Tetapi permasalahan penelitian terdahulu sama penelitian penulis itu berbeda, permasalahkan penelitian terdahulu terkait Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Dalam Transaksi Jual Beli *Online* (E-Commerce)penulis yaitu edangkan penelitian penulis yaitu tentang perlindungan konsumen pada Toko Lazada berdasarkan Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 kepada pihak usaha jual beli *Online* di Toko Lazada Cirebon.[9]

3. Skripsi Siti Milatul Ainiyah, Fakultas Syariah dan Ilmu Hukum Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Tulungagung yang berjudul "Perlindungan Hukum Konsumen dalam Transaksi Jual-Beli *Online*dalam Perspektif Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 dan Kompilasi Hukum Ekonomi Syariah" Penelitian ini membahas tentang perlindungan hukum terhadap pembelian dan penjualan *Online* konsumen sesuai dengan undang-undang No. 8 tahun 1999 dan perlindungan konsumen dalam perdagangan online sesuai Hukum Ekonomi Syariah menyusun dan membandingkan perlindungankonsumen dalam perdagangan *Online* sesuai dengan Undang-undang Perlindungan Konsumen dan KHES. Proses pengumpulan data menggunakan metode dokumen. Teknik analisis

[9] Cindy Aulia Khotimah, "Perlindungan Hukum bagi Konsumen dalam Transaksi Jual Beli-Online (E-Commerce)" *Jurnal Business Law Review*, Volume No.1 (Desember 2018): 14.

data yang digunakan adalah analisis isi, analisis komparatif dan analisis kritis.[10]

Persamaan penelitian terdahulu di atas dengan penelitian yang akan penulis lakukan ini yaitu membahas tentang perlindungan hukum konsumen terhadap jual beli *Online* berdasarkan Peraturan Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen. Tetapi permasalahan penelitian terdahulu sama penelitian penulis itu berbeda, permasalahkan penelitian terdahulu terkait berdasarkan undang-undang dan kompilasi hukum islam sedangkan penelitian penulis dilakukan yaitu sedangkan penelitian penulis yaitu tentang perlindungan konsumen pada Toko Lazada berdasarkan Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 kepada pihak usaha jual beli *Online* di TokoLazada Cirebon

4. Jurnal Rifan Adi Nugraha, Jamaluddin Mukhtar, Hardika Fajar Ardianto yang berjudul "Perlindungan Hukum terhadap Konsumen dalam Transaksi *Online*". Penelitian ini membahas implementasi transaksi elektronik dalam transaksi online, sehingga terjadi ketimbangan daya tawar antara pelaku usaha dengan konsumen. Hal ini dapat dijelaskan dengan kenyataan bahwa pelaku usaha yang menjaul barang dan/atau jasanya secara *Online* seringkali menyertakan kontak baku, sehimgga menimbulkan daya tawar yang asimetris *(unqual bergaining power*). Posisi konsumen dan pelaku komersial yang dirugikan dalam transaksi Online tentunya sangat merugikam konsumen dan melanggar hak konsumen yang diatur dalam Pasal 4 Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang perlindngan konsumen. Perlindungan konsumen adalah istilah yang digunakan untuk menggambarkan perlindungan hukum yang diberikan kepada konsumen dalam rangka memenuhi kebutuhan konsumen guna

[10] Siti Milatul Ainiyah, "Perlindungan Hukum Konsumen dalam Transaksi Jual-Beli *Online*dalam Perspektif Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 Dan Kompilasi Hukum Ekonomi Syariah", *Skripsi* (Tulungagung: Fakultas Syariah dan Ilmu Hukum Institut Agama Islam Negeri Tulungagung, 2015), 57.

mencegah hal-hal yang merugikan konsumen itu sendiri. Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen bertujua untuk menjain kepastian hukum atas perlindungan konsumen. Cakupan perlindungan konsumen sangat luas, meliputi perlindungan konsumen barang dan jasa, melalui dari tahap memperoleh barang dan jasa hingga akibat penggunaan barang dan/atau jasa tersebut.[11]

Persamaan penelitian terdahulu di atas dengan penelitian yang akan penulis lakukan ini yaitu membahas tentang perlindungan hukum konsumen terhadap jual beli *Online* berdasarkan Peraturan Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen. Tetapi permasalahan penelitian terdahulu sama penelitian penulis itu berbeda, permasalahkan penelitian terdahulu terkait kasus transaksi *Online* sedangkan penelitian ini yaitu tentang perlindungan konsumen pada Toko Lazada berdasarkan Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 kepada pihak usaha jual beli *Online* di Toko Lazada Cirebon.

5. Jurnal Putu Erick Sanjaya Putra, Nyoman Putu Budiartha dan Ni Made Sukaryati Karma 2019, Fakultas Hukum, Universitas Warmadewa, Denpasar-Bali, Indonesia yang berjudul "Perlindungan Hukum terhadap Konsumen dalam Jual Beli Barang Melalui *E-Commerce*". Hasil dari penelitian ini adalah pengaturan hukum jual-beli barang secara online telah diatur dalam UU ITE dan UUPK. perlindungan hukum bagi konsumen yang mengalami kerugian akibat jual-beli barang *electronic commerce* (*e-commerce*) dalam UU ITE telah diatur dalam Pasal 28 ayat 1 mengenai kerugian konsumen dalam *e-commerce*. Sebagaimana diketahui pasal 19 UUPK yang dimaksud mengatur tanggung jawab ganti rugi. Metode penelitian yang digunakan adalah penelitian normatif, pendekatan perundang - undangan, meneliti belum jelasnya aturan yang mengatur perlindungan konsumen terhadap usaha jual-beli *Online*, kemudian diolah dan

[11] Rifan Adi Nugraha, Jamaluddin Mukhtar, Hardika Fajar Ardianto, "Perlindungan Hukum terhadap Konsumen dalam Transaksi Online", *Jurnal Serambi Hukum* Vol. 08 No. 02 (Agustus 2014-Januari 2015): 91.

dianalisa dengan menggunakan intepretasi dan argumentasi hukum secara sistematis serta dituangkan secara deskriptif.[12]

Persamaan penelitian terdahulu di atas dengan penelitian ini menjelaskan tentang perlindungan hukum terhadap konsumen dalam jual beli barang melalui *Online*, dan di landasi oleh Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999. Tetapi permasalah peneliti terdahulu dengan peneliti ini berbeda, permasalahan peneliti terdahu yaitu perlindungan hukum terhadap konsumen dalam jual beli bareng melalui *E-commere*. Sedangkan penelitian penulis dilakukan yaitu tentang perlindungan konsumen pada Toko Lazada berdasarkan undang-undang nomor 8 tahun 1999 kepada pihak usaha jual beli *Online* di Toko Lazada Cirebon.

6. Skripsi M. Janto Hariyadu Program Studi Hukum Ekonomi Syariah Fakultas Syariah Universitas Islam Negeri Sulthan Thaha Saifuddin Jambi yang berjudul"Analisis Penerapan Undang-Undang Nomor 08 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen terhadap Kosmetik yang tidak memiliki Izin Edar oleh BPOM Provinsi Jambi" Analisis penerapan undang-undang nomor 08 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen tidak sesuai dengan hukum yang ada, dikarnakan banyaknya masalah yang dihadapi konsumen khususnya kota Jambi, salah satunya masih ada pedagang-pedagang kaki lima yang berani secara terang-terangan menjual minyak rambut pomade yang tidak memiliki kualitas izin edar dari BPOM, dan BPOM juga telah melakukan cara untuk menerapkan undang-undang perlindungan Cindy Aulia Khotimah, "Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Dalam Transaksi Jual Beli-Online (E-Commerce)" *Jurnal Business Law Review*,konsumen dengan cara,sosialisasi, mediasi, dan penyuluhan. Penelitian ini merupakan jenis penelitian lapangan *(field research)* dan penelitian kualitatif normatif, dengan menggunakan dua jenis data, yaitu data

[12]Putu Erick Sanjaya Putra, Nyoman Putu Budiartha dan Ni Made Sukaryati Karma, "Perlindungan Hukum terhadap Konsumen dalam Jual Beli Barang Melalui *E-Commerce*", *Jurnal Analogi Hukum* Vol. 1 No.2 (Fabuari 2019): 239.

primer dan data sekunder yang didapa dengan menggunakan metode pengumpulan data melalui observasi, wawancara *(interview)* dan dokumentasi.[13]

Persamaan penelitian terdahulu dengan penulis yaitu membahas tentang hukum perlindungan konsumen berdasarkan undang-undang No.8 tahun 1999 yang mengatur tentang hak dan kewajiban konsumen. Sedangkan perbedaan penelitian terdahulu dengan penulis adalah objek penelitian yang berbeda, penulis yang menjadi online yaitu seller lazada yang berada di Cirebon dengan penelitian terdahulu adalah objeknya pada pihak usaha yang tidak memiliki izin edar oleh BPOM di Provinsi Jambi.

F. Kerangka Berpikir

Kerangka Pemikiran merupakan proses memilih aspek-aspek dalam tinjauan teori yang berhubungan dengan masalah penelitian. Dibuat dalam bentuk bagan merupakan satu rangkaian konsep dasar secara sistemastis menggambarkan variabel dan hubungan variabel. Sebagai rangkaian penalaran berdasarka teori-teori yang releven sehingga menuju kesimpulan dan berakhir pada hipotesis yang akan diuji secara empiris[14]. Menurut Uma Sekaran dalam bukunya *Business Research* 1992 bahwa, kerangka berpikir merupakan model konseptual tentang bagaimana teori yang berhubungan dengan berbagai faktor yang telah diidentifikasi sebagai masalah yang penting.[15]

Jual beli *Online* merupakan metode untuk menjual produk secara *online* dengan memanfaatkan fasilitas internet yang efektif. Oleh karenanya, para pihak yang terlibat dalam jual beli ini, baik konsumen maupun penjualnya harus mampu benarbenar menggunakan internet.

---

[13] M. Janto Hariyadi,"Penerapan Undang-undang Nomor 08 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen terhadap Kosmetik yang tidak memiliki izin edar oleh Bpom Provinsi Jambi", *Skripsi* (Jambi: Fakultas Syariah Universitas Islam Negeri Sulthan Thaha Saifuddin 2019), 45.

[14] Firdaus, Fakhry Zamzam, *Aplikasi Metodelogi Penelitian*, (Yagyakarta:CV Bumi Utomo), 76.

[15] Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R &D*, (Bandung: Alfabeta, 2017), 60.

Transaksi pada *e-commerce* lazada adalah bentuk jual beli tanpa pertemuan antar penjual yang menawarkan barang atau jasa dan pembeli yang membutuhkan barang dan jasa tersebut. Mereka hanya berkomunikasi melalui media internet yang disediakan lazada. Sehingga salah satu rukun dalam jual beli telah terpenuhi yaitu adanya penjual dan pembeli.[16]

Berdasarkan Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen pasal 1 ayat (1) "Perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen", pasal 2 "Perlindungan konsumen berasaskan manfaat, keadilan, keseimbangan, keamanan, dan keselamatan konsumen serta kepastian hukum. Pasal 4 dan pasal 6 yaitu hak dan kewajiban konsumen, pasal 7 huruf g yaitu memberi kompensasi, ganti rugi, dan pengganti apabila barang dan jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian, pasal 19 angka (3) yaitu pemberian ganti rugi dilaksanakan dalam tenggang waktu 7 hari setelah tanggal transaksi, dan pasal 23 yaitu "Pelaku usaha yang menolak dan/atau tidak memberi tanggapan dan/atau tidak memenuhi ganti rugi atas tuntutan konsumen sebagaimana dimaksud dalam pasal 19 ayat (1), ayat (2), ayat (3) dan ayat (4), dapat digugut melalui badan penyelesaian sengketa konsumen atau mengajukan ke badan peradilan di tempat kedudukan konsumen.[17]

Dengan adanya Undang-undang perlindungan konsumen, harus diusahakan peningkatan kesadaran, pengetahuan, kepedulian, kemampuan dan kemandirian konsumen untuk melindungi dirinya serta menumbuhkembangkan sikap pelaku usaha yang bertanggung jawab. Undang-undang Perlindungan Konsumen yang berasaskan hukum,

[16] Hamsinar, "Analisis Perlindungan Hak Konsumen terhadap Transaksi E-Commerce Menurut Hukum Islam dan Hukum Positif (Studi pada Shopee)", *Skripsi* (Makkasar: Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Alauddin, 2019), 53.

[17] Undang-undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen Pasal 1-19.

keseimbangan, keamanan dan keselamatan konsumen, serta kepastian hukum harus pula dapat mewujudkan keseimbangan perlindungan kepentingan konsumen dan pelaku usaha, sehingga dapat tercipta perekonomian yang sehat.

Jual beli *Online* Toko Lazada belum sepenuhnya efektif masih banyak yang meremehkan pelanggan/konsumen dan belum sepenuhnya penerapkan perlindungan konsumen berdasarkan Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 seperti pasal 4-5 hak dan kewajiban konsumen, pasal 7 kewajiban pelaku usaha dan pasal 19 angka 3. Oleh karena itu peneliti ingin penerapkan Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsemen dalam jual beli online di *Seller* Lazada Cirebon.

Gambar 1.1 Kerangka Pemikiran

G. Metodologi Penelitian

1. Jenis dan Pendekatan Penelitian

Jenis menyusunan penelitian ini menggunakan penelitian kualitatif. Penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang berlandasan filsafat positivisme memandang realita/gejala itu pada diklasifikasikan, relatif tetap, konkrit, teramati, dan hubungan gejala bersifat sebab akibat.[18]

2. Pendekatan Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode pendekatan yuridis normatif dengan bantuan data primer atau empiris sebagai data pendukung. Penelitian hukum normatif adalah hukum yang berkonsep tertulis dalam peraturan perundang-undangan atau hukum yang dikonsepkan sebagai kaidah atau norma yang merupakan patokan perilaku manusia yang dianggap pantas. Dengan dukungan data lapangan untuk menemukan kebenaran di *Seller* Lazada Cirebon.

3. Sumber Data

Sumber data adalah segala sesuatu yang memberikan informasi data yang diperoleh peneliti. Adapun sumber data dalam penelitian ini ada dua macam jenis data yaitu, data primer dan sekunder.

a. Data primer adalah data yang diperoleh secara langsung dari sumber pertama terkait dengan permasalahan yang akan dibahas.[19] Data primer di sini adalah data yang diperoleh secara langsung di lapangan melalui wawancara dan observasi yang berkaitan dengan perilaku masyarakat.[20] Data primer dalam penelitian ini yakni data yang diperoleh secara langsung dari lapangan atau tempat dilaksanakannya penelitian yang berisi data mengenai perlindungan hukum kepada konsumen dalam jual beli online berdasarkan undang-undang nomor 8 tahun 1999 di *Seller* Lazada Cirebon.

---

[18] Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R &D*, 8.

[19] Amiruddin dan Zainal Asikin, *Pengantar Metode Penelitian Hukum*, (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2006), 56.

[20] Zaimuddin Ali, *Metode Penelitian Hukum*, (Jakarta: Sinar Grafika, 2010), 23.

b. Data sekunder adalah data yang telah dikumpulkan untuk maksdud lain menyelesaikan masalah yang sedang dihadapi. Data yang dapat ditemukan dengan cepat, dalam penelitian ini yang menjadi sumber data sekunder adalah literatur, artikel, jurnal, serta situs internet yang terkait dengan peneliti yang sedang dilakukan.[21]

4. Teknik Pengumpulan Data

Pada tahap penelitian ini agar diperoleh data yang valid dan bisa dipertanggung jawabkan, penulis menggunakan teknik-teknik yang sering digunakan pada metode penelitan kualitatif, maka data dapat diperoleh melalui:

a. Wawanacara

Wawancara adalah teknik pengumpulan data melalui proses tanya jawab lisan yang berlangsung satu arah, artinya pertanyaan datang dari pihak yang mewawancarai dan jawaban diberikan oleh yang diwawancari. Wawncara yaitu percakapan dengan maksud tertentu, percakapan itu dilakukan oleh dua pihak yaitu pewawancara yang mengajukan pertanyaan dan terwawancara yang memberika jawaban atas pertanyaan itu.[22] Adapun wawancara yang dilakukan dalam peneliti ini adalah wawancara tidak berstruktur, dimana di dalam metode ini memungkinkan pertanyaan berlangsung luwes, arah pertanyan lebih terbuka, tetap fokus, sehingga diperoleh informasi yang valid dan pembicaraa tidak kaku. Wawancara ini dilakukan dengan tatap muka dan melalui telepon.

b. Observasi

Observasi adalah bagian yang sangat penting dalam Penelitian kualitatif. Melalui observasi peneliti dapat mendokumentasikan dan mereflesi secara sistematis terhadap

[21] Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*, 137.

[22] Imami Nur Rachmawati, "Pengumpulan Data dalam Penelitian kualitatif: Wawanacara" *Jurnal Keperawatan Indonesia*, Vol. 11, No 1 (Maret 2007): 39.

kegiatan dan interaksi subjek penelitian. Semua yang dilihat dan didengar dalam observasi dapat dicacat dan direkap dengan teliti jika itu sesuai dengan tema dan masalah yang dikaji dalam penelitian. Observasi sebagai teknik pengumpulan data memiliki ciri spesifik bila dibandingkan dengan teknik wawancara atau angket. Jika wawancara dan angket mengharuskan peneliti berkomunikasi dengan informan, maka observasi tidak terbatas pada orang, tetapi juga dapat dilakukan pada objek-objek yang lain, seperti alam, benda, maupun suatu peristiwa.[23] Dalam penelitian ini observasi yang dilakukan peneliti yaitu dengan mengadakan pengamatan dan menganalisis secara langsung ke objek penelitian untuk meperoleh data yang valid.

c. Dokumentasi

Dokumentasi adalah ditunjukan untuk memperoleh data langsung dari tempat penelitian meliputi: buku-buku yang rileven, peraturan-peraturan, laporan kegiatan, foto-foto, catatan ringkasan. Dengan teknik dokumentasi ini, peneliti dapat memperoleh informasi bukan dari narasumber, tetapi mereka memperoleh informasi macam-macam sumber tertulis lainnya atau dari dokumen yang ada pada informan dalam bentuk peninggalan budaya dan karya seni dan karya pikir. Metode dokumen dalam penelitian kualitatif merupakan pelengkap dari penggunaan metode observasi dan wawancara. Dokumen yang digunakan dalam penelitian di sini yakni catatan kecil, buku-buku, rekaman dan gambar-gambar peneliti di lapangan.

5. Teknik Analisis Data

Analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, observasi, dan komentasi, dengan cara mengorganisasikan data ke dalam kategori, menjabarkan ke

[23] Farida Nugrahani, *Metode Penelitian Kualitatif dalam Penelitian Pendidikan Bahasa*, (Solo: Cakra Books, 2014), 132.

dalam unit-unit melakukan sintesa, menyusun ke dalam pola, memilih mana yang penting dan yang akan dipelajari, dan membuat kesimpulan sehingga mudah dipahami oleh diri sendiri dan orang lain.[24] Proses analisis data dalam penelitian ini menggunakan tiga alur kegiatan yang terjadi bersamaan, yakni sebagai berikut:[25]

a. Reduksi Data

Data yang diperoleh dari laporan jumlahnya cukup banyak, untuk itu maka perlu dicatat secara teliti dan rinci. Mereduksi data berarti merangkum data, memilih hal-hal pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, di cari tema dan polanya.

b. Penyajian Data

Penyajian data penelitian kualitatif bisa dilakukan dalam uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori, dan sejenisnya.

c. Verifikasi atau Penyimpulan Data

Kesimpulan awal yang dikemukakan masih bersifat sementara, dan akan berubah bila ditemukan bukti-bukti yang kuat yang mendukung pada tahap berikutnya. Tetapi apabila kesimpulan yang dikemukakan pada tahap awal, didukung oleh bukti-bukti yang valid dan konsisten saat peneliti kembali ke lapangan mengumpulkan data, maka kesimpulan yang dikemukakan merupakan kesimpulan yang kredibel.

6. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan pada pihak usaha bisnis *Onlineseller* situs Lazada, pelaku usaha jual beli *Online* di situs lazada yang tersebar di tiga Kecamatan meliputi: Arjawinangun, Kaliwedi, Losari.

IAIN SYEKH NURJATI CIREBON

[24] Sugiyono, *Metodologi Penelitian Kualitatif dan R&D*, 244.
[25] Sugiyono, *Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, 246-252.

7. Rencana Waktu Penelitian

N0	Kegiatan	Juni 2021	Oktober 2021	November 2021	Desember 2021
1.	Penyusunan Proposal	✓			
2.	Perizinan	✓			
3.	Seminar Proposal		✓		
4.	Pelaksanaan penelitian				✓
5.	Pengelohan data, analisis dan penyusunan laporan				✓
6.	Hasil Seminar			✓	

H. Sistematika Penelitian

Demi mempermudah pembahasan dan penulisan skripsi ini, maka untuk menyusun penulisan skripsi ini dengan sistematis sebagau berikut:

1. BAB I: PENDAHULUAN

   Menggambarkan isi dan bentuk penelitian yang berisi tentang latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan masalah, manfaat penelitian, tujuan penelitian, penelitian terdahulu, karangka berpikir, dan menjelaskan permasalah yang akan diteliti. Metode penelitian, yaitu cara yang dipakai untuk mencari dan menganalisa data dalam penelitian ini dan sistematika penulisan.

2. BAB II : TINJAUAN TEORITIS

   Menjelaskan tentang landasaran teori mengenai definisi jual beli *Online*, hukum jual beli *Online* berdasarkan Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999, dan jual beli *Online* berdasarkan Hukum Ekonomi Syariah.

3. BAB III GAMBARAN OBJEK PENELITIAN

   Bab ini membahas tentang gambaran umum terkait situs lazada dan, profil lazada, khususnya terkait topik penelitian yang dipilih oleh peneliti.

4. BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN PENELITIAN

   Bab ini tentang penjabaran analisis hasil penelitian, bagaimana tingkat kepercayaan konsumen dalam jual beli online, bagaimana kebijakan *seller* lazada dalam memberi perlindungan konsumen, bagaimana Perlindungan konsumen dalam jual beli *Online* di toko lazada dalam Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang perlindungan konsumen dalam jual beli *Online* di Toko Lazada,

5. BAB V PENUTUP

   Menguraikan mengenai kesimpulan dari hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan pada bab ke empat sebagai jawaban singkat atas permasalahan yang diteliti. Penulis juga akan menyampaikan saran terhadap hasil penelitian yang telah diuraikan.

IAIN SYEKH NURJATI
CIREBON