

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Transaksi jual beli telah berubah dengan adanya jaringan berbasis elektronik yaitu *e-commerce*. Penggunaan *e-commerce* sendiri telah menjadi bagian dari keseharian masyarakat. Kemajuan teknologi memudahkan berbagai aspek kehidupan masyarakat. Melalui platform *e-commerce*, maka masyarakat dapat bertransaksi hanya melalui gawai dan internet. Bahkan penyebaran informasi akan penjualan barang sendiri sangat cepat.¹ Setiap tahunnya, penggunaan *e-commerce* sebagai pasar digital meningkat dengan pesat. Peningkatan tersebut tidak begitu signifikan saat memasuki tahun 2020. Hal ini didorong dengan adanya pandemi *Covid-19*.

Munculnya pandemi *Covid-19* di Indonesia membuat pemerintah memberlakukan *lockdown*. *Lockdown* pada masa pandemi *Covid-19* menyebabkan terbatasnya pergerakan masyarakat.² Masyarakat mengalami kesulitan untuk berada di luar rumah akibat ketakutan atas penularan *Covid-19*. Platform *e-commerce* menjadi salah satu cara bagi masyarakat untuk memenuhi kebutuhan dan keinginannya. Akan tetapi, masyarakat masih ragu untuk

¹ Nadia Ika Purnama dan Linzy Pratami Putri, “Analisis Penggunaan E-Commerce Di Masa Pandemi”, Seminar Nasional Teknologi Edukasi Sosial dan Humaniora. Vol. 1. No. 1, 2021, hal 553

² Suryadono, Efana Rahwanto, dan Ratna Komala, “E-COMMERCE DORONG PEREKONOMIAN INDONESIA, SELAMA PANDEMI COVID 19 SEBAGAI ENTREPRENEUR MODERN DAN PENGARUHNYA TERHADAP BISNIS OFFLINE”, Jurnal Manajemen Dan Bisnis Prodi Kewirausahaan Vol:02 No : 02, 2020, hal 112

berbelanja melalui platform daring akibat pandemi, baik kemungkinan penularan virus maupun masalah keuangan.

Penggunaan *e-commerce* oleh konsumen meningkat dengan sangat tajam di tahun 2021.³ Masyarakat tidak perlu secara fisik pergi untuk membeli atau memesan barang dan/atau jasa. Selain itu, masyarakat dapat menerima hasil belanjanya di pasar digital tersebut di rumah langsung dengan jasa pengantar atau ekspedisi. Masyarakat dapat menemukan produk yang dijual oleh pelaku usaha dengan lebih mudah hanya dengan fitur mencari. Konsumen bahkan dapat menemukan toko yang berada di luar kota ataupun luar negeri yang sesuai dengan kebutuhan dan keinginannya. Jangkauan pelaku usaha dan konsumen sama-sama menjadi lebih luas dan lebih beragam atau variatif. Tak jarang pula, harga atas produk yang ditemukan lebih murah dibandingkan pembelian di pasar konvensional.

E-commerce sebagai pasar digital sendiri menyediakan berbagai barang dan/atau jasa. Mulai dari kebutuhan sehari-hari seperti makanan, pakaian, hingga barang-barang langka. Benda yang dijual dalam pasar sendiri juga memiliki tingkat kemewahan yang berbeda-beda, baik barang yang berharga rendah hingga barang mewah dengan harga yang fantastis atau mahal. Barang-barang mewah tersebut sendiri dijual dengan memberikan jaminan kualitas dan eksklusivitas pembeli. Eksklusivitas tersebut membuat pembeli barang mewah kemudian seakan menjadi bagian dari sebuah kelompok elit yang terdiri dari orang-orang

³ Kompas, "Riset: Masyarakat Lebih Banyak Belanja Online Dibanding Offline", <https://money.kompas.com/read/2021/10/22/211000926/riset--masyarakat-lebih-banyak-belanja-online-dibanding-offline>, diakses pada 5 September 2022

berekonomi tinggi dan berkelas. Bahkan eksklusivitas tersebut seringkali ditunjukkan dalam film-film sebagai penunjuk status sosial tokoh-tokoh di dalamnya. Eksklusivitas yang diberikan oleh merek barang mewah menyebabkan banyak orang yang ingin merasakannya. Selain eksklusivitas, barang mewah juga digandrungi oleh masyarakat dikarenakan berbagai alasan lainnya, yakni kualitas, reputasi, investasi, dan lain sebagainya.⁴

Salah satu sektor barang yang memiliki pasar untuk barang mewah adalah tas. Penggunaan tas mewah tentunya dapat meningkatkan pandangan masyarakat atas pengguna tas mewah tersebut dari sisi ekonomi atau finansial. Penggunaan tas mewah tak hanya menarik mata bagi masyarakat awam, namun juga menjadi ajang pamer kekayaan atau kemewahan hidup yang sering pula dibarengi dengan ajang pamer kekayaan lainnya seperti makan di restoran mewah, pakaian mewah, dan lain sebagainya. Oleh karena itu, tak jarang pula masyarakat berlomba-lomba mencari nafkah sekeras-kerasnya agar dapat mewujudkan kehidupan mewah tersebut.

Tas mewah seringkali diperjualbelikan melalui toko secara konvensional. Hal ini disebabkan karena nilainya harga dari tas mewah tersebut. Untuk menjaga kondisi dari tas mewah tersebut, maka konsumen tidak bisa secara sembarang memegang atau menyentuh tas mewah tersebut. Belum lagi kemungkinan-kemungkinan buruk yang dapat terjadi dalam tahap pengiriman apabila melalui pemesanan secara *online*. Bahkan untuk membeli tas mewah tersebut, banyak pula

⁴ IDN Times, “Gak Selalu Demi Gengsi, Ini 5 Alasan Orang Membeli Barang-barang Mahal”, <https://www.idntimes.com/life/inspiration/daysdesy/belanja-barang-mahal-c1c2?page=all>, diakses pada tanggal 16 September 2022

konsumen yang memburunya hingga ke seluruh penjuru dunia. Paris, Milan, New York, dan kota-kota lainnya sebagai pusat dari industri barang mewah menjadi tempat-tempat konsumen untuk membeli tas mewah dengan harga uang lebih terjangkau. Belum lagi keuntungan bahwa konsumen Indonesia dapat menerima kembali pajak atas barang yang dibelinya. Walaupun pada saat pulang ke Indonesia, masyarakat harus membayar bea cukai atas barang mewah yang dibelinya tersebut jika melebihi batasan harga barang mewah yang masuk ke Indonesia yaitu US\$250 untuk individu dan US\$1000 untuk keluarga.⁵

Tak jarang pula adanya efisiensi berbelanja secara daring atau *online* melalui platform *e-commerce* menyebabkan pelaku usaha mulai menjual tas mewah melalui platform tersebut. Hal tersebut juga menyebabkan konsumen yang menyukai tas mewah tersebut membelinya. Kesempatan tersebut juga kemudian dimanfaatkan oleh oknum pelaku usaha yang menjual tas palsu dengan deskripsi sebagai tas asli. Penjualan tersebut dilakukan dengan harga yang sama dengan tas asli tersebut. Tingginya minat masyarakat untuk membeli yang tidak dibarengi dengan kemampuan keuangan masyarakat untuk membeli membuat maraknya pelaku usaha nakal untuk membuat tas tiruan atau imitasi. Tas tiruan adalah tas yang diproduksi untuk menirukan atau mengimitasi bentuk atau wujud tas mewah yang telah dijual di pasar. Pembuatan dan penjualan tas tiruan tentunya melanggar peraturan perundang-undangan di Indonesia. Yang utama adalah adanya pelanggaran atas hak kekayaan intelektual atas tas yang ditiru.

⁵ Finansialku.com, “Cek Dulu Biaya Ini Sebelum Anda Membeli Tas Mewah di Luar Negeri”, <https://www.finansialku.com/membeli-tas-mewah-di-luar-negeri/>, diakses pada tanggal 18 September 2022

Maraknya tas tiruan di pasar tentunya banyak disadari oleh masyarakat, terutama konsumen. Konsumen memang dapat memilih untuk membeli produk tiruan tersebut ataupun tidak. Namun, tak jarang pula masyarakat yang tergoda akan harganya tidak mengetahui bahwa adanya penipuan atas penjualan tas tiruan tersebut. Ada pelaku usaha yang menjual tas-tas tiruan tersebut dengan harga dibawah harga tas aslinya, atau bahkan dengan harga yang sama. Pelaku usaha akan menerangkan bahwa tas yang dijualnya adalah tas asli dari merek perancang terkenal. Hanya saja, barang yang diterima merupakan tas tiruan yang dibuat semirip mungkin dengan tas aslinya, atau sering disebut KW Super. Alasan-alasan tas palsu diminati oleh masyarakat yang mengetahuinya adalah bahwa biasanya harga yang jauh lebih murah, kemudahan untuk mendapatkannya, *trend fashion*, dan penipuan.⁶

Salah satu kasus penipuan tas penjualan tas tiruan adalah penipuan yang dilakukan oleh Medina Zein. Medina Zein sendiri diduga menjual tas tiruan dengan harga tas asli. Tas mewah dari merek Hermes menjadi salah satu jenis tas yang dijualnya. Bahkan, beredar kabar bahwa pernyataan palsunya tas yang dijual dan digunakan oleh Medina Zein diberikan oleh pihak Hermes Indonesia. Hingga kini, Medina Zein menyangkal dan kasus tersebut tengah dalam proses penyidikan oleh kepolisian. Medina Zein sendiri tengah ditahan oleh kepolisian di Polda Metro Jaya.

⁶ Alinea.id, “Keren, tapi KW: Kenapa produk imitasi jadi buruan saat Lebaran?”, <https://www.alinea.id/nasional/keren-tapi-kw-kenapa-produk-imitasi-jadi-buruan-b2fjI9Dsp>, diakses pada tanggal 23 September 2022

Kasus diatas merupakan salah satu kasus mengenai penipuan dalam pembelian tas mewah yang sebenarnya merupakan tas tiruan. Tentu banyak terjadi hal seperti ini yang tidak menjadi berita *viral* di masyarakat. Terkadang pula, karena cukup mirip atau terlalu mirip, maka pembeli atau konsumen tidak menyadari bahwa tas yang dibelinya merupakan tas tiruan. Bahkan penipuan tersebut sudah terjadi sejak belasan tahun lalu. Oleh karena itu, masyarakat perlu berhati-hati atas pembelian tas mewah apabila tidak dilakukan di toko resmi. Selain itu, masyarakat perlu mengerti bahwa adanya perlindungan konsumen oleh negara dalam bentuk peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Konsumen yang ternyata menerima tas yang tidak sesuai dengan tas yang dibelinya dapat mengajukan komplain kepada pihak *e-commerce* sebagai pihak penengah atau pihak ketiga. Kerap kali penjual tidak mengindahkan komplain tersebut atau bahkan kabur dari tanggung jawabnya. Dalam transaksi yang dilakukan oleh *e-commerce*, maka konsumen dapat mengajukan pengembalian uang atau *refund* serta komplain kepada pihak *e-commerce* sebagai penyedia platform dan pihak menengah antara penjual dan pembeli.⁷ Tak jarang pula pihak *e-commerce* sendiri tidak dapat berbuat banyak dan lebih lanjut mengenai komplain tersebut.

Salah satu contoh platform *e-commerce* yaitu Shopee, pengembalian barang yang tidak sesuai dapat dilakukan dengan cara menekan tombol pengajuan pengembalian barang pada laman pesanan yang dipilih oleh konsumen. Pada saat

⁷ Adis Nur Hayati dan Antonio Rajoli Ginting, "ANALISIS MEKANISME GANTI RUGI PENGEMBALIAN DANA DALAM TRANSAKSI *E-COMMERCE* DITINJAU DARI HUKUM PERLINDUNGAN KONSUMEN", Jurnal Ilmiah Kebaikan Vol. 15 No. 3, 2021, hal 511

mengajukan pengembalian barang, konsumen wajib memilih alasan pengembalian serta foto sebagai bukti pendukung atas alasan yang diberikan. Selanjutnya penjelasan atas alasan pengembalian barang dituliskan dalam kolom keterangan. Konsumen kemudian memilih solusi berupa pengembalian barang dan dana, opsi ekspedisi pengiriman, kemudian klik konfirmasi dan kirim. Salah satu alasan yang dapat dipilih oleh konsumen adalah produk tidak original.⁸

Proses pengajuan kemudian akan diteruskan kepada pihak pelaku usaha dan menunggu konfirmasi oleh pihak pelaku usaha dalam jangka waktu tiga hari. Jika pengajuan pengembalian disetujui oleh pelaku usaha, maka proses pengembalian barang dan dana dilakukan dalam jangka waktu tujuh hari sejak penginputan resi.⁹ Konsumen dapat mengajukan pengembalian barang dan/atau dana sebanyak lima kali dalam satu nomor pesanan yang sama sebelum pengajuan tersebut diblokir. Jika pengajuan barang dan dana tersebut ditolak, maka akan ditindaklanjuti oleh pihak Shopee. Pihak Shopee akan memutuskan apakah pengajuan pengembalian barang tersebut diterima atau tidak berdasarkan bukti yang diberikan oleh konsumen.¹⁰

⁸ Shopee.co.id, “[Pengembalian Barang/Dana] Bagaimana cara mengajukan permintaan pengembalian barang/dana?”, [https://help.shopee.co.id/portal/article/73212-\[%3Cem%3EPengembalian%3C%2Fem%3E-%3Cem%3EBarang%3C%2Fem%3E%2FDana\]-Bagaimana-cara-mengajukan-permintaan-%3Cem%3E%2Fem%3E-%3Cem%3EBarang%3C%2Fem%3E%2FDana?previousPage=search%20results%20page](https://help.shopee.co.id/portal/article/73212-[%3Cem%3EPengembalian%3C%2Fem%3E-%3Cem%3EBarang%3C%2Fem%3E%2FDana]-Bagaimana-cara-mengajukan-permintaan-%3Cem%3E%2Fem%3E-%3Cem%3EBarang%3C%2Fem%3E%2FDana?previousPage=search%20results%20page), diakses pada tanggal 18 September 2022

⁹ *Ibid.*

¹⁰ Shopee.co.id, “[Pengembalian Barang/Dana] Berapa lama waktu yang diperlukan tim Shopee untuk memberikan keputusan pengembalian barang/dana?”, [https://help.shopee.co.id/portal/article/72838-\[%3Cem%3EPengembalian%3C%2Fem%3E-%3Cem%3EBarang%3C%2Fem%3E%2FDana\]-Berapa-lama-waktu-yang-diperlukan-tim-Shopee-untuk-memberikan-keputusan-%3Cem%3E%2Fem%3E-%3Cem%3EBarang%3C%2Fem%3E%2FDana?previousPage=search%20results%20page](https://help.shopee.co.id/portal/article/72838-[%3Cem%3EPengembalian%3C%2Fem%3E-%3Cem%3EBarang%3C%2Fem%3E%2FDana]-Berapa-lama-waktu-yang-diperlukan-tim-Shopee-untuk-memberikan-keputusan-%3Cem%3E%2Fem%3E-%3Cem%3EBarang%3C%2Fem%3E%2FDana?previousPage=search%20results%20page), diakses pada tanggal 18 September 2022

Tokopedia juga menyediakan pengajuan komplain dalam waktu dua kali dua puluh empat jam sejak pesanan diterima oleh konsumen. Pengajuan komplain dilakukan dengan memilih permasalahan yang dialami. Dalam hal ini, konsumen dapat memilih tidak sesuai deskripsi. Kemudian konsumen memilih barang yang bermasalah, jumlah, dan alasan serta melampirkan bukti foto dan video. Selanjutnya konsumen memilih solusi yang diinginkan yakni pengembalian barang dan dana. Konsumen kemudian tinggal memilih ajukan komplain sekarang.¹¹ Apabila status pesanan telah selesai dikarenakan lebih dari dua kali dua puluh empat jam setelah diterima, maka konsumen bisa menghubungi pelaku usaha melalui fitur *chat* untuk melakukan kesepakatan atas solusi permasalahan tersebut.

Terdapat syarat dalam melakukan pengembalian, yakni dokumentasi kondisi paket sebelum dikirim, mencantumkan nomor *invoice* yang berkendala di luar paket, dan pengiriman tidak dilakukan dengan layanan bayar di tempat serta pengiriman instant kurir.¹² Resolusi selanjutnya oleh pihak Tokopedia apabila pelaku usaha tidak mau menindaklanjuti adalah dengan konsumen meminta bantuan pada fitur Tokopedia Care. Bantuan tersebut dapat dilakukan oleh konsumen apabila pelaku usaha tidak merespon komplain dari konsumen setelah tiga hari kerja¹³

¹¹ Tokopedia.com, “Cara Mengajukan Komplain Produk Tidak Sesuai”, <https://www.tokopedia.com/help/article/t-0060-cara-ajukan-komplain-produk-tidak-sesuai>, diakses pada tanggal 19 September 2022

¹² Tokopedia.com, “Saya Terima Produk Rusak/Tidak Sesuai”, <https://www.tokopedia.com/help/article/saya-menerima-produk-yang-tidak-sesuai-dengan-pesanan-saya>, diakses pada tanggal 19 September 2022

¹³ Tokopedia.com, “Penjual Tidak Merespon Komplain”, <https://www.tokopedia.com/help/article/bagaimana-jika-penjual-tidak-memberikan-respons-selama-tiga-hari-setelah-komplain-dibuat>, diakses pada tanggal 19 September 2022

Penyelesaian yang seringnya diberikan adalah dengan pengembalian uang.¹⁴ Oleh karena itu, konsumen juga tidak melakukan *report* atau laporan lebih lanjut. Tidak ditangani secara lebih lanjut oleh pihak *e-commerce* sendiri menyebabkan penjual dapat kembali melancarkan aksinya dengan menjual tas tiruan sebagai tas yang ‘original’. Korban penipuan tersebut akan semakin banyak dan mungkin pula para korban tidak menyadari. Butuhnya korban yang sadar dan mengajukan komplain serta melaporkan penjual ke pihak *e-commerce* dalam jumlah yang cukup banyak untuk bisa melakukan pemblokiran bagi penjual. Akan tetapi, bukan berarti penjual tidak memiliki kesempatan lain untuk melancarkan aksinya seperti melalui platform *e-commerce* lainnya atau media sosial sebagai sarana jual beli baru bagi penjual tersebut.

Platform *e-commerce* tentunya harus melindungi konsumennya melalui peraturan yang diberlakukan dalam syarat dan ketentuan. Dalam hal ini, platform *e-commerce* tidak mencantumkan secara langsung mengenai perlindungan konsumen baik dalam Shopee maupun Tokopedia. Akan tetapi, dapat dilihat dalam hal pemesanan yang melibatkan pihak konsumen, pelaku usaha, dan pihak *e-commerce* itu sendiri, maka perlindungan konsumen terjadi. Konsumen yang mengalami kendala dapat mengajukan komplain baik barang yang belum/tidak sampai, barang yang kurang/tidak lengkap, barang yang tidak sesuai deskripsi, barang yang tidak original, produk yang cacat, dan lain sebagainya.

Platform *e-commerce* Shopee sendiri ikut campur dalam hal penyelesaian sengketa yang terjadi antara konsumen dan pelaku usaha serta terjun langsung

¹⁴ Adis Nur Hayati dan Antonio Rajoli Ginting, *op.cit*, hal 519

apabila pelaku usaha tidak mau menghiraukan komplain konsumen. Shopee akan melakukan investigasi atas komplain yang diajukan untuk memutuskan tindakan yang harus dilakukan selanjutnya. Hampir sama dengan Shopee, Tokopedia juga turut ikut campur saat konsumen mengajukan komplain kepada pelaku usaha saja. Apabila komplain tersebut tidak direspon oleh pelaku usaha, maka konsumen harus mengajukan bantuan kepada Tokopedia. Selain itu, Tokopedia juga mengenal adanya pusat resolusi. Pusat resolusi sendiri menjadi tempat atau sarana bagi konsumen dan pelaku usaha untuk berdiskusi mengenai solusi atas pesanan yang terkendala. Diskusi tersebut didasari dengan adanya bukti-bukti yang dilampirkan. Apabila tidak mencapai kesepakatan, maka pihak Tokopedia akan berperan sebagai mediator dan memberikan solusi bagi konsumen dan pelaku usaha.¹⁵

Pelaku usaha yang menjual tas yang tidak sesuai dengan yang telah dijanjikan sendiri tentunya telah melakukan tindak pidana. Tindak pidana tersebut dapat dikategorikan sebagai penipuan. Penipuan merupakan salah satu tindak pidana yang diatur dalam Pasal 378 KUHP. Sedangkan penipuan atas barang yang dipalsukan diatur dalam Pasal 380 Ayat (1) angka 2 KUHP. Dalam Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik atau ITE sendiri, penipuan melalui transaksi elektronik sendiri diatur dalam Pasal 28 Ayat (1), di mana dilarang untuk menyebarkan berita bohong dan menyesatkan yang menyebabkan kerugian konsumen. Berdasarkan hal tersebut, maka penjualan tas tiruan kepada konsumen

¹⁵ Tokopedia.com, “Apa Itu Pusat Resolusi?”, <https://www.tokopedia.com/help/article/apa-itu-pusat-resolusi>, diakses pada tanggal 19 September 2020

seakan-akan merupakan tas asli merupakan penipuan yang melanggar Pasal 378 KUHP, Pasal 380 Ayat (2) KUHP, dan Pasal 28 Ayat (1) Undang-Undang ITE.¹⁶

Pelaku usaha tersebut tentunya harus mempertanggungjawabkan perbuatannya terhadap konsumen. Dalam hal penjualan melalui *e-commerce*, maka konsumen mengajukan komplain dan menghubungi pelaku usaha atau penjual melalui platform *e-commerce*. Seringkali pelaku usaha atau penjual tersebut tidak mengindahkan atau mengabaikan kontak dan komplain yang diajukan oleh konsumen. Pelaku usaha mengabaikan tanggung jawab atas penjualan tas yang tidak sesuai dengan deskripsi yang telah diberikan. Pelaku usaha seharusnya mempertanggungjawabkan perbuatannya tersebut terhadap konsumen yang telah dirugikan. Bentuk pertanggungjawaban yang dapat diberikan sendiri beragam, mulai dari ganti rugi hingga pidana.¹⁷

Konsumen tentunya terlebih dahulu akan mencoba menyelesaikan permasalahan tersebut dengan pelaku usaha melalui cara termudah, yaitu mengajukan komplain dan meminta ganti rugi. Hal tersebut tentunya berkaitan dengan uang yang telah dikeluarkan oleh konsumen untuk membeli tas yang ternyata tidak sesuai tersebut. Tidak adanya itikad baik oleh pelaku usaha untuk memberikan ganti rugi sebagai bentuk pertanggungjawaban, maka langkah yang bisa dilakukan oleh konsumen adalah mengajukan gugatan atau melaporkan perbuatan tersebut ke pihak berwajib. Laporan polisi yang dibuat oleh konsumen

¹⁶ Hukumonline.com, “Pasal Penipuan Online untuk Menjerat Pelaku”, <https://www.hukumonline.com/klinik/a/pasal-penipuan-online-lt4f0db1bf87ed3>, diakses pada tanggal 19 September 2022

¹⁷ Hukumonline.com, Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Belanja Online”, <https://www.hukumonline.com/klinik/a/perlindungan-hukum-terhadap-konsumen-lt50bf69280b1ee>, diakses pada tanggal 19 September 2022

sebagai korban dengan pelaku usaha sebagai terlapor dapat berujung pada terwujudnya pertanggungjawaban pidana pelaku usaha. Kesengajaan pelaku usaha untuk menjual tas palsu dan perbuatan penjualan tas palsu tersebut dapat menjatuhkan pelaku usaha pidana baik penjara maupun denda.

Dengan tindak pidana yang telah dilakukan, maka pelaku usaha sendiri dapat dijerat dengan pidana sesuai dengan perbuatannya. Pelaku usaha tersebut sendiri dapat dilaporkan ke pihak berwajib dan menempuh proses hukum sebagai bentuk pertanggungjawaban atas perbuatannya. Adanya perlindungan konsumen tentu dapat melindungi masyarakat serta memberikan rasa aman dari adanya penipuan tersebut. Konsumen yang menjadi korban dapat menerima ganti rugi. Selain itu, pelaku penipuan tersebut dapat dijerat hukum sesuai dengan perbuatannya. Untuk melaksanakannya, maka masyarakat perlu mengetahui mengenai hukum perlindungan konsumen di Indonesia atas penipuan mengenai tas tiruan tersebut. Dikarenakan dalam tindak penjualan tas yang tidak sesuai atau tas palsu, tidak hanya undang-undang mengenai tindak pidana saja yang berlaku, melainkan juga peraturan-peraturan perundang-undangan lainnya.

Perlunya masyarakat untuk mengetahui berbagai bentuk penyelesaian masalah atau sengketa sebagai konsumen platform *e-commerce* dengan pelaku usaha atas ketidaksesuaian barang yang dibelinya, dalam hal ini tas. Oleh karena itu, penulis menganalisis hal tersebut dengan mengangkat tema yang berjudul “Perlindungan Hukum Bagi Konsumen yang Telah Mengajukan Komplain Terhadap Ketidaksesuaian Tas yang Dibeli Dalam Transaksi *E-Commerce*”.

1.2 Rumusan Masalah

Untuk membantu penulis dalam membuat penelitian, maka rumusan masalah dibuat agar penulis dapat menetapkan tujuan dari isi penelitian makalah ini. Rumusan masalah tersebut adalah:

1. Bagaimana perlindungan terhadap konsumen yang telah mengajukan komplain terhadap ketidaksesuaian atas tas yang telah dibeli dalam transaksi *e-commerce*?
2. Bagaimana bentuk pertanggungjawaban penjual/pelaku usaha terhadap ketidaksesuaian atas tas yang telah dibeli dan dikomplain oleh konsumen?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dirumuskan oleh peneliti, maka penulis memiliki tujuan atas penelitian hukum yang dilakukan, yaitu:

1. Menganalisis bentuk perlindungan terhadap konsumen yang telah mengajukan komplain terhadap penipuan atas tas dalam transaksi *e-commerce* sesuai dengan hukum positif di Indonesia.
2. Menganalisis bentuk pertanggungjawaban penjual/pelaku usaha terhadap penipuan atas tas yang telah dibeli dan dikomplain oleh konsumen.

1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian hukum ini bertujuan untuk memberikan manfaat berupa:

- 1.4.1 Penelitian ini dapat memberikan manfaat bagi masyarakat baik para praktisi di bidang hukum maupun masyarakat secara luas mengenai

hukum yang berlaku di Indonesia terutama mengenai perlindungan konsumen terutama dalam transaksi secara *online* atau daring di *e-commerce*. Masyarakat dapat memahami mengenai hak yang dibarengi dengan kewajiban serta pembatasan oleh hukum di Indonesia.

- 1.4.2 Penelitian ini dapat membantu pengembangan ilmu mengenai hukum dan pengetahuan seputar hukum bagi masyarakat. Dengan itu, maka penelitian ini sendiri memiliki manfaat untuk menjelaskan secara runtut dan ringkas serta jelas dan padat mengenai topik yang dibicarakan untuk dipahami dan dipelajari oleh masyarakat sebagai pembaca penelitian ini.

1.5 Sistematika Penelitian

BAB I Pendahuluan pada penelitian ini sendiri membahas mengenai latar belakang penelitian hukum dilakukan, rumusan masalah yang ingin dipecahkan, tujuan penelitian ini dilakukan, manfaat penelitian, serta sistematika penelitian dalam penelitian hukum

BAB II Memuat mengenai tinjauan pustaka yang dibagi menjadi dua tinjauan teoretis dan satu tinjauan konseptual. Dua tinjauan teoretis yang dibahas adalah mengenai teori perlindungan konsumen dan teori pertanggungjawaban hukum. Sedangkan tinjauan konseptual yang dibahas adalah mengenai transaksi *e-commerce*.

BAB III Memuat mengenai metode penelitian yang digunakan. Metodologi tersebut dijabarkan lebih rinci, yaitu jenis penelitian yang dilakukan, jenis data yang diperoleh, cara perolahan data, jenis pendekatan, dan analisa data.

BAB IV Terdiri atas hasil penelitian dan analisis peneliti. Hasil penelitian sendiri berisikan informasi-informasi dan/atau data-data yang dikumpulkan oleh penulis selama penelitian dilakukan dari sumber-sumber yang beragam. Sedangkan analisis membahas mengenai analisis hasil penelitian terhadap 2 rumusan masalah yang telah dirumuskan oleh penulis sebelumnya.

BAB V Merupakan kesimpulan dan saran oleh peneliti. Kesimpulan sendiri dibuat oleh penulis berbentuk penjelasan secara singkat atas hasil analisis penulis sebagai jawaban atas hasil penelitian bagi rumusan masalah yang telah dirumuskan. Saran dituliskan oleh penulis yang bertujuan bagi masyarakat dan pemerintah sebagai pendapat atas kekurangan yang ditemui.