

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1. Latar Belakang Masalah**

Di era globalisasi ini banyak fenomena yang terjadi dalam dunia perdagangan, sehingga banyak melibatkan konsumen dan juga pelaku usaha agar terjadinya suatu transaksi atau perdagangan itu sendiri. Seiring berkembangnya populasi manusia, begitu juga dengan kebutuhan setiap individu masyarakat bertambah dan permintaan pasar semakin meningkat. Dalam masyarakat sendiri pasar memiliki beberapa jenis, yaitu pasar tradisional, pasar modern, dan pasar digital atau yang kita sering kita kenal sebagai e-commerce. Permintaan dalam pasar ini dapat berupa produk maupun jasa sesuai dengan kebutuhan permintaan setiap individu masyarakat atau konsumen. Hubungan antara konsumen dan pelaku usaha sendiri memiliki pengaruh yang sangat besar bagi perputaran perekonomian suatu negara, sehingga keduanya menciptakan terjadinya sebuah hubungan hukum. Hubungan hukum (*rechtbetrekkingen*) adalah hubungan antara dua subyek hukum atau lebih mengenai hak dan kewajiban di satu pihak berhadapan dengan hak dan kewajiban pihak yang lain.<sup>1</sup> Hubungan hukum antara subyek

---

<sup>1</sup> Soeroso R., *Pengantar Ilmu Hukum*, (Jakarta: Rajagrafindo Persada, 2006), hal. 269

hukum dengan benda berupa hak apa yang dikuasai oleh subyek hukum itu atas benda tersebut, baik benda berwujud, benda bergerak, atau benda tidak bergerak.<sup>2</sup> Hubungan hukum memiliki syarat-syarat yaitu adanya dasar hukum dan adanya peristiwa hukum.<sup>3</sup>

Informasi dan teknologi adalah dua hal yang tak dapat dipisahkan dan akan selalu berjalan beriringan bersama, sehingga perkembangan teknologi masa kini banyak mengubah cara pandang seseorang dalam menjalani kehidupan di era digital ini. Teknologi informasi dapat dimanfaatkan sebagai sarana berkomunikasi satu dengan yang lain, dimanfaatkan untuk penyebaran dan pencarian data, mempermudah kegiatan belajar mengajar, memberi pelayanan, dan untuk melakukan transaksi bisnis.<sup>4</sup> Salah satu teknologi yang begitu melekat dengan kehidupan manusia yang juga sangat dibutuhkan saat ini adalah ponsel digital. Transformasi dari perkembangan teknologi membawa perubahan besar dalam berbagai kalangan dimulai dari yang paling muda sampai yang berusia lanjut menjadikan ponsel sebagai kebutuhan dasar mereka, sehingga di era teknologi yang canggih ini mempermudah transaksi antara penjual dan pembeli. Akses pertukaran informasi yang cepat menjadi salah satu dampak besar di era digital ini dengan terciptanya ponsel digital yang dikembangkan dengan inovasi-inovasi yang membantu mempermudah akses

---

<sup>2</sup> Peter Mahmud Marzuki, *Pengantar Ilmu Hukum*, (Jakarta: Prenada Media Grup, 2012), hal. 254

<sup>3</sup> Soeroso R., *Op.Cit.* hal. 271.

<sup>4</sup> Hikmahanto Juwana, *Hukum Ekonomi dan Hukum Internasional*, (Jakarta: Lentara Hati, 2002), hal.

pekerjaan manusia. Lahirnya era digital ini membawa berbagai perubahan yang baik sebagai dampak positif yang bisa digunakan untuk mempermudah pekerjaan manusia dalam banyak aspek. Namun dalam waktu yang bersamaan, era digital juga membawa banyak dampak negatif, sehingga menjadi tantangan baru dalam kehidupan manusia di era digital ini.<sup>5</sup> Melalui ponsel munculnya internet sebagai media sosial baru telah mendorong perubahan ini menjadi lebih maju. Kecepatan, kemudahan, serta murahnya biaya internet menjadi pertimbangan banyak orang untuk memakainya, termasuk untuk melakukan transaksi.<sup>6</sup> Selain untuk berkomunikasi, internet dengan kemajuannya telah berkembang menjadi media untuk berbisnis. Media untuk berbisnis tersebut sering kita kenal sebagai *electronic commerce (e-commerce)*, dengan begitu banyak perusahaan yang berlomba-lomba menggunakan e-commerce sebagai kesempatan memperluas kapasitas bisnis mereka.

Menurut *World Trade Organization (WTO)*, lingkup *e-commerce* mencakup bidang produksi, distribusi, pemasaran, penjualan dan pengiriman barang dan atau jasa melalui internet. sementara itu, *OECD (Organization For Economic Cooperation and Development)* mendefinisikan *e-commerce* sebagai transaksi yang melibatkan proses dan pengiriman data secara elektronik. Selain

---

<sup>5</sup> Wawan Setiawan, *Era digital dan tantangannya*, (Jakarta: Seminar Nasional Pendidikan Universitas Pendidikan Indonesia, 2017).

<sup>6</sup> <https://www.kompasiana.com/dizamuhhammadlatief/5cd3a9b395760e08b13adef5/kemajuan-teknologi-komunikasi-menjadi-smartphone?page=all> diakses pada tanggal 18 September 2022, pukul 20.30.

dari dua lembaga internasional tersebut, *Alliance for Global Business*, suatu asosiasi di bidang perdagangan terkemuka, menjelaskan bahwa *e-commerce* mencakup seluruh transaksi nilai yang melibatkan transfer informasi, produk, jasa atau pembayaran melalui jaringan elektronik sebagai media.<sup>7</sup> Adanya perdagangan melalui internet ini melahirkan sistem bisnis virtual, seperti *virtual store* dan *virtual company*, yang kemudian semakin banyak pelaku bisnis yang menjalankan perdagangannya melalui media internet dan tidak lagi bergantung pada bisnis perusahaan konvensional yang nyata. Dengan adanya fenomena ini menunjukkan peningkatan semakin majunya ilmu pengetahuan dan teknologi yang merupakan motor penggerak bagi produktifitas dan efisiensi produsen atas barang dan jasa yang dihasilkannya dalam rangka mencapai target bisnis mereka, maka keterkaitan perlindungan hukum terhadap konsumen sudah dipandang sangat penting. Sebab dalam rangka mengejar produktifitas dan efisiensi tersebut, pada akhirnya baik secara langsung atau tidak langsung konsumenlah yang menanggung dampaknya.<sup>8</sup> Kemudahan dalam melakukan transaksi yang ditawarkan internet adalah suatu hal yang wajar jika konsumen lebih tertarik untuk menggunakannya dibandingkan transaksi jual beli konvensional. Transaksi perdagangan melalui sistem

---

<sup>7</sup> Ade Maman Suherman, *Aspek Hukum Dalam Ekonomi Global*, (Jakarta: Ghalia Indonesia, 2002), hal. 179

<sup>8</sup> Richardus Eko Indrajit, *E-Commerce: Kiat dan Strategi Bisnis Di Dunia Maya*, (Jakarta: Elex Media Komputindo, 2001), hal. 33

elektronik, khususnya internet atau media sosial, menjanjikan sejumlah keuntungan, namun pada saat yang sama juga berpotensi terhadap sejumlah kerugian. Ketentuan-ketentuan dalam terjadinya transaksi secara digital atau online belum secara serta-merta menjadi bagian terpenting bagi konsumen untuk diperhatikan kembali. Budaya masyarakat Indonesia sendiri yang secara umum (notabene) memiliki minat membaca yang kurang tidak menutup kemungkinan mengakibatkan perjanjian-perjanjian yang tertulis banyak mengalami cacat celah sampai terjadinya wanprestasi. Maka untuk meminimalisir terjadinya masalah hukum dibutuhkan inovasi yang tepat untuk diterapkan dalam perkembangan ekonomi digital saat ini.

*E-commerce* sendiri telah merubah paradigma bisnis klasik dengan menumbuhkan model-model interaksi antara produsen dan konsumen di dunia virtual. Sistem perdagangan yang dipakai dalam *e-commerce* dirancang untuk menandatangani secara elektronik. Penandatanganan elektronik ini dirancang mulai dari saat pembelian, pemeriksaan dan pengiriman.<sup>9</sup> Dengan demikian ketersediaan informasi yang benar dan akurat mengenai konsumen dan perusahaan dalam *e-commerce* merupakan suatu persyaratan mutlak. Permasalahan akibat liberalisasi perdagangan melalui internet tampil ke permukaan dalam bentuk pengaduan/komplain dari konsumen atas barang atau jasa yang dikonsumsinya. Perkembangan transaksi *e-commerce* menunjukkan

---

<sup>9</sup> Abdul Halim Barkatullah dan Teguh Prasetyo, *Bisnis E-Commerce: Studi Sistem Keamanan dan Hukum di Indonesia*, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2005), hal. 7

adanya peningkatan yang sangat signifikan, tidak saja di negara-negara maju tetapi juga di negara-negara berkembang, khususnya Indonesia. Keuntungan yang ditawarkan *e-commerce* kepada pedagang dan juga konsumen sebagian besar tidak dapat diperoleh melalui cara-cara transaksi konvensional. Perkembangan teknologi menimbulkan permasalahan yang baru di bidang hukum, khususnya dalam hukum perlindungan konsumen. Di tengah masyarakat perlindungan hukum yang disediakan masih dianggap sebelah mata atau dianggap kurang penting dalam kehidupan sehari-hari mereka, padahal keadaan yang sebenarnya terjadi masyarakat yang sebagian besar sebagai konsumen sangatlah membutuhkan perlindungan hukum yang berlaku. Maka dari itu pemerintah berperan mengatur, mengawasi, dan mengontrol, serta memberikan informasi yang terperinci kepada masyarakat luas guna terciptanya sistem yang kondusif saling berkaitan satu sama lain dengan demikian tujuan mensejahterakan masyarakat secara luas dapat tercapai.<sup>10</sup>

Dampak negatif dari *e-commerce* itu sendiri cenderung merugikan konsumen. Diantaranya dalam hal yang berkaitan dengan produk yang dipesan tidak sesuai dengan produk yang ditawarkan, kesalahan dalam pembayaran, ketidaktepatan waktu menyerahkan barang atau pengiriman barang dan hal-hal lain yang tidak sesuai dengan kesepakatan sebelumnya. Disamping itu, bagi produsen, banyaknya jumlah orang yang dapat mengakses internet

---

<sup>10</sup> Celina Tri Siwi Kristiyanti, *Hukum Perlindungan Konsumen*, (Jakarta: Sinar Grafika, 2008), hal.1.

mengakibatkan produsen kesulitan untuk mendeteksi apakah pembeli yang hendak memesan produknya adalah pembeli yang sesungguhnya atau bukan. Masalah perlindungan konsumen dalam *e-commerce* merupakan aspek yang penting untuk diperhatikan oleh setiap orang, karena beberapa karakteristik yang dimiliki oleh *e-commerce* akan menempatkan konsumen berada dalam posisi yang dirugikan seperti:

- a. Perusahaan di internet (the internet merchant) tidak memiliki alamat secara fisik di suatu negara tertentu, sehingga hal ini akan menyulitkan konsumen untuk mengembalikan produk yang tidak sesuai dengan pesanan.
- b. Konsumen sulit memperoleh jaminan untuk mendapatkan ganti rugi.
- c. Produk yang dibeli konsumen ada kemungkinan besar tidak sesuai dengan perjanjian awal.

Kekurangan-kekurangan dalam perjanjian transaksi jual beli tidak dapat dihindari sebagai seorang konsumen. Kekurangan dalam perjanjian tersebut dapat terjadi yang menyangkut keberadaan pelaku usaha, barang yang dibeli, harga barang, dan pembayaran oleh konsumen. Kekurangan yang menyangkut pelaku usaha, misalnya pelaku usaha yang bersangkutan merupakan tokoh yang fiktif.<sup>11</sup> Menyangkut barang yang dikirimkan oleh pelaku usaha, misalnya barang tersebut tidak dikirimkan kepada konsumen atau terjadi keterlambatan

---

<sup>11</sup> Abdul Halim Barkatullah, *Perlindungan Hukum Bagi Konsumen dalam Transaksi E-commerce Lintas Negara di Indonesia* (Yogyakarta: FH UII Press, 2009), hal. 4

pengiriman yang berkepanjangan, terjadi kerusakan atas barang yang dikirimkan atau barang yang dikirimkan cacat, dan lain-lain.

Hubungan hukum antara konsumen dengan pelaku usaha didasarkan dalam perjanjian dalam sistem elektronik. Kontrak Elektronik (*e-contract*) termasuk dalam kategori “kontrak tidak bernama” (*innominaat*) yaitu perjanjian-perjanjian yang tidak diatur dalam KUHPerdara tetapi terdapat dalam lapisan masyarakat karena akibat dari pesatnya perkembangan teknologi dan tuntutan kebutuhan bisnis. Kontrak semacam ini harus mengikuti aturan Pasal 1320 KUHPerdara yang mengatur tentang syarat sahnya perjanjian. Kontrak elektronik sebagaimana kontrak konvensional, juga memiliki kekuatan hukum layaknya Undang-Undang bagi para pihak yang membuatnya (Pasal 1338 KUHPerdara).<sup>12</sup> Menurut Edmon Makarim menggunakan istilah kontrak online (*online contract*) bagi kontrak elektronik (*e-contract*) dan mendefinisikan kontrak online sebagai: Perikatan ataupun hubungan hukum yang dilakukan secara elektronik dengan memadukan jaringan (*networking*) dari sistem informasi berbasis komputer (*computer based information system*) dengan sistem komunikasi yang berdasarkan atas jaringan dan jasa telekomunikasi (*telecommunication based*), yang selanjutnya difasilitasi oleh keberadaan jaringan komputer global Internet (*network of network*).<sup>13</sup>

---

<sup>12</sup> Cita Yustisia Serfiani dkk., *Buku Pintar Bisnis Online dan Transaksi Elektronik*, (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2013), hal. 99

<sup>13</sup> Edmon Makarim, *Kompilasi Hukum Telematika*, (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2003), hal. 55



Perjanjian terjadi dengan adanya suatu perikatan dari kedua belah pihak untuk memenuhi kewajiban masing-masing yang berlaku. Apabila di dalam sebuah perjanjian terjadi kecacatan hukum atau yang biasa kita kenal dengan wanprestasi adalah kelalaian debitur dalam memenuhi perjanjian.<sup>14</sup> Wanprestasi sendiri dalam kamus besar Bahasa Indonesia (KBBI) memiliki arti yaitu keadaan salah satu pihak (biasanya perjanjian) berprestasi buruk karena kelalaian<sup>15</sup>. Pengertian yang umum mengenai wanprestasi adalah, “pelaksanaan kewajiban yang tidak tepat pada waktunya atau dilakukan tidak menurut selayaknya. Dengan begitu seseorang debitur atau penanggung disebutkan dan berada dalam keadaan wanprestasi tidak menurut “sepatutnya atau selayaknya”.<sup>16</sup> Dalam hukum, wanprestasi berarti kegagalan dalam memenuhi prestasi yang sudah ditetapkan. Prestasi merupakan suatu hal yang dapat dituntut. Peristiwa wanprestasi ini tak jarang terjadi dalam bertransaksi secara online atau yang lebih dikenal sebagai *e-commerce*, yang dimana salah satu pihak yang terlibat dalam transaksi melanggar atau tidak memenuhi kewajibannya sesuai dengan kesepakatan yang telah disepakati sebelumnya. Wanprestasi dapat dilakukan baik oleh pihak pembeli, penjual, maupun pihak jasa pengantar (kurir). Beberapa contoh peristiwa wanprestasi yang sering terjadi terhadap konsumen dalam bertransaksi melalui *e-commerce*, pertama-

---

<sup>14</sup> <https://www.hukumonline.com/berita/a/unsur-dan-cara-menyelesaikan-wanprestasi-1t62174878376c7/>

<sup>15</sup> <https://kbbi.web.id/wanprestasi>

<sup>16</sup> Mariam Darus Badruzaman, 1980, *Loc. Cit.*, hal. 125.

tama yaitu seperti keterlambatan pengiriman yang dimana penjual gagal mengirimkan barang sesuai dengan jadwal yang dijanjikan atau yang telah disepakati dalam kontrak. Sehingga terlambatnya pengiriman barang mengakibatkan ketidakpuasan konsumen dan merugikan pembeli. Kedua, yakni barang yang diterima tidak sesuai dengan deskripsi yang tertera yang diberikan oleh penjual dalam platform *e-commerce*. Hal ini meliputi perbedaan warna, ukuran, merek, atau karakteristik lainnya. Ketiga, yakni barang tidak pernah sampai ke tangan konsumen (pembeli), baik karena hilang dalam pengiriman atau penipuan oleh penjual yang tidak mengirimkan barang sama sekali. Keempat, yakni konsumen menerima barang yang rusak atau cacat, yang besar kemungkinannya terjadi selama proses pengiriman atau disebabkan oleh masalah produksi. Kelima, yakni pembayaran yang tidak tercatat dengan benar oleh penjual sehingga mengakibatkan keterlambatan pengiriman atau bahkan pembatalan pemesanan. Terakhir yakni ketidaksesuaian harga yang diiklankan dengan harga yang diberikan kepada pembeli saat ingin melakukan pembayaran sehingga dapat mengakibatkan konflik antara pembeli dan penjual. Persitiwa menyangkut *purchase* dan pembayaran oleh konsumen yang disangkal kebenarannya oleh pelaku usaha merupakan salah satu bentuk wanprestasi. Misalnya, pelaku usaha hanya mengakui bahwa jumlah barang yang dipesan kurang dari yang tercantum di dalam *purchase* yang dikirimkan secara elektronik atau harga per unit dari barang yang dipesan oleh konsumen dikatakan lebih tinggi dari pada harga yang dicantumkan di dalam pembelian.

Sehingga terjadi juga pelaku usaha mengaku belum menerima pembayaran dari konsumen, padahal kenyataannya konsumen sudah mengirim pembayaran untuk seluruh harga barang. Dengan karakteristik *e-commerce* seperti ini konsumen akan menghadapi berbagai persoalan hukum dan peraturan perlindungan hukum bagi konsumen yang ada sekarang belum mampu melindungi hak-hak konsumen dalam transaksi *e-commerce* lintas negara di Indonesia. Dalam transaksi *e-commerce* tidak ada lagi batasan negara seperti yang dimiliki Indonesia tidak akan cukup membantu, karena *e-commerce* beroperasi secara lintas batas. Dalam kaitan ini, perlindungan hukum bagi hak-hak konsumen harus dilakukan dengan pendekatan internasional melalui harmonisasi hukum dan kerjasama institusi-institusi penegak hukum.<sup>17</sup>

Dimata hukum teknologi memegang peranan penting dalam berjalannya sistem suatu negara, dengan demikian pemerintah Indonesia menerbitkan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik, untuk selanjutnya disebut UUIE 2008, dan kemudian diubah menjadi UU 19 /2016 tentang untuk selanjutnya disebut UUIE 2016. Dalam Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik ini diatur mengenai transaksi elektronik salah satunya adalah kegiatan mengenai jual beli dalam media internet ini. Dalam Pasal 1 angka 2 UUIE 2016 Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik ini yang dimaksud dengan transaksi

---

<sup>17</sup> Budi Agus Riswandi, *Hukum dan Internet di Indonesia*, (Yogyakarta: UII Press, 2003), hal. 63

elektronik adalah “perbuatan hukum yang dilakukan dengan menggunakan komputer, jaringan komputer, dan/atau media elektronik lainnya”. Sesuai dengan pengertian di atas, maka kegiatan jual beli yang dilakukan melalui komputer ataupun handphone dapat dikategorikan sebagai suatu transaksi elektronik. Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik juga mewajibkan pelaku usaha untuk memberikan informasi yang lengkap dan benar. Kewajiban tersebut terdapat dalam pasal 9 Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik yang berbunyi: “Pelaku usaha yang menawarkan produk melalui sistem elektronik harus menyediakan informasi yang lengkap dan benar berkaitan dengan syarat kontrak, produsen, dan produk yang ditawarkan” di antaranya:

1. Informasi yang memuat identitas serta status subjek hukum dan kompetensinya, baik sebagai produsen, pemasok, penyelenggara maupun perantara;
2. Informasi lain yang menjelaskan hal tertentu yang menjadi syarat sahnya perjanjian serta menjelaskan barang dan/atau jasa yang ditawarkan seperti nama, alamat, dan deskripsi barang/jasa.<sup>18</sup>

Di dalam Transaksi jual beli pasti terjadi yang namanya perjanjian antara pembeli dan juga si penjual yang memproduksi barang yang akan dijual. Apabila jika di dalam perjanjian tersebut terjadi kejanggalan atau pembatalan

---

<sup>18</sup> Hukum Online, “*Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Belanja Online*”, diakses pada tanggal 22 Februari 2020 pukul 20.45.

perjanjian secara disengaja tanpa adanya pemberitahuan sebelumnya maka si pembeli atau si penjual mengalami kerugian. Perjanjian di dalam transaksi online juga sering disebut dengan Kontrak Elektronik, sebagaimana yang telah diatur di dalam Pasal 47 ayat (2) Peraturan Pemerintah Nomor 71 Tahun 2019 tentang tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik, untuk selanjutnya disebut PP PSTE, sebuah Kontrak Elektronik dianggap sah apabila:

- a. terdapat kesepakatan para pihak;
- b. dilakukan oleh subjek hukum yang cakap atau yang berwenang mewakili sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan;
- c. terdapat hal tertentu; dan
- d. objek transaksi tidak boleh bertentangan dengan peraturan perundang-undangan, kesusilaan, dan ketertiban umum.

Kontrak Elektronik itu sendiri setidaknya harus memuat atau mencantumkan hal-hal penting yaitu:

- a. data identitas para pihak;
- b. objek dan spesifikasi;
- c. persyaratan Transaksi Elektronik;
- d. harga dan biaya;
- e. prosedur dalam hal terdapat pembatalan oleh para pihak;

- f. ketentuan yang memberikan hak kepada pihak yang dirugikan untuk dapat mengembalikan barang dan/atau meminta penggantian produk jika terdapat cacat tersembunyi; dan
- g. pilihan hukum penyelesaian Transaksi Elektronik.

Apabila di dalam setiap Perjanjian Jual-Beli dicantumkan hal-hal penting seperti di atas maka akan lebih mudah untuk mengakses informasi transaksi *e-commerce* sehingga mencegah terjadinya kerugian antara si pembeli dan juga si penjual. Perlindungan hukum terhadap konsumen di Indonesia atas pemanfaatan barang atau jasa dari produsen/pelaku usaha diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, selanjutnya disebut UUPK. Undang – undang ini telah disahkan pada tanggal 20 April 1999, sekalipun baru berlaku setahun kemudian. Namun, setelah satu semester diberlakukannya UUPK, masih banyak masyarakat konsumen yang belum pernah mendengar tentang keberadaan UUPK. Selain itu, ketidaktahuan konsumen *e-commerce* akan hak – haknya menjadi salah satu penghambat terlaksananya perlindungan hukum bagi dirinya. Perlindungan hukum terhadap konsumen dalam melakukan transaksi *e-commerce* mutlak diperlukan. Perlindungan konsumen itu sendiri menurut Pasal 1 angka (1) UUPK menyebutkan “Perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen”.

Berdasarkan latar belakang yang diuraikan di atas sangatlah penting melindungi konsumen apabila wanprestasi terjadi dalam bertransaksi melalui *e-commerce*, maka judul penelitian yang tepat untuk penulis yaitu dengan judul “PERLINDUNGAN KONSUMEN TERHADAP WANPRESTASI JUAL BELI DALAM TRANSAKSI *E-COMMERCE*”

### **1.2. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, maka rumusan masalah yang akan diangkat dalam penelitian ini adalah :

- a. Bagaimana pengaturan perlindungan konsumen *e-commerce* di Indonesia?
- b. Bagaimana perlindungan konsumen terhadap wanprestasi jual beli dalam *e-commerce*?

### **1.3. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan pada rumusan masalah yang telah diuraikan di atas, tujuan yang ingin di capai dari penulisan penelitian ini adalah :

1. Melakukan penelitian dan menganalisa mengenai pengaturan perlindungan konsumen *e-commerce* di Indonesia.

2. Menganalisa serta menguraikan bagaimana perlindungan konsumen terhadap wanprestasi jual beli dalam *e-commerce*.

#### **1.4. Manfaat Penelitian**

Manfaat dalam penulisan penelitian ini terdiri atas manfaat teoritis dan manfaat praktis yaitu sebagai berikut :

##### **1.4.1. Manfaat Teoritis**

- a. Hasil penelitian hukum ini secara teoritis diharapkan dapat menjadi informasi pengetahuan kepada masyarakat umum mengenai pemikiran ilmu hukum terlebih khusus Hukum Bisnis.
- b. Hasil penelitian hukum ini diharapkan dapat menambah serta menjadi sumber referensi sebagai bahan acuan bagi penelitian hukum selanjutnya.

##### **1.4.2. Manfaat Praktis**

- a. Hasil penelitian hukum ini secara praktis dapat dijadikan salah satu referensi bagi para pihak terkait dalam memecahkan permasalahan hukum mengenai perlindungan konsumen di Indonesia.



- b. Dapat dijadikan sebagai sumber referensi bagi para pihak terkait yang ingin melakukan pengembangan ilmu hukum khususnya perlindungan konsumen di Indonesia ke depan.

### **1.5. Sistematika Penulisan**

Melalui sistematika penulisan ini, penulis menguraikan penjelasan secara singkat mengenai sistematika penulisan hukum yang sesuai dengan aturan penelitian hukum yang sistematis terkait keseluruhan keseluruhan isi dari penelitian ini dari bab pertama sampai bab terakhir, yaitu sebagai berikut :

#### **BAB I PENDAHULUAN**

Bab pendahuluan ini berisikan pengantar untuk masuk ke dalam pokok permasalahan yang akan di bahas melalui lima bagian yang terdiri dari : latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penulisan.

#### **BAB II TINJAUAN PUSTAKA**

Pada bab ini merupakan bab tinjauan pustaka yang terbagi menjadi landasan teori dan landasan konseptual yang menjelaskan teori secara umum dan menyeluruh mengenai hal-hal yang berkaitan dengan perlindungan konsumen menurut hukum yang berlaku di Indonesia.

### **BAB III METODE PENELITIAN**

Pada bab metode penelitian ini menjelaskan mengenai jenis penelitian, jenis data/bahan penelitian, cara perolehan data, jenis pendekatan yang dipakai dalam penelitian hukum ini serta analisa data penelitian.

### **BAB IV HASIL PENELITIAN & ANALISIS**

Pada bab empat ini merupakan bab yang berisikan hasil penelitian dan analisis yang dibahas secara mendalam oleh penulis terkait permasalahan perlindungan konsumen terhadap wanprestasi jual beli dalam transaksi e-commerce yang berlaku di Indonesia saat ini.

### **BAB V PENUTUP**

Pada bab kelima merupakan bab penutup yang berisikan kesimpulan dan saran yang relevan, kesimpulan didapatkan pada isi dan hasil pembahasan bab-bab sebelumnya secara keseluruhan.