

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Manusia sebagai individu memiliki hak dan kewajiban yang melekat pada dirinya. Berdasarkan Kamus Besar Bahasa Indonesia Hak memiliki arti yaitu “kekuasaan untuk berbuat sesuatu (karena telah ditentukan oleh undang-undang, aturan, dan sebagainya)”¹. Selain itu pengertian hak asasi manusia juga dapat ditemukan dalam Pasal 1 angka 1 Undang-undang Nomor 39 Tahun 1999 tentang Hak Asasi Manusia yang berbunyi:

“Hak Asasi Manusia adalah seperangkat hak yang melekat pada hakikat dan keberadaan manusia sebagai makhluk Tuhan Yang Maha Esa dan merupakan anugerah-Nya yang wajib dihormati, dijunjung tinggi dan dilindungi oleh negara, hukum, Pemerintah, dan setiap orang demi kehormatan serta perlindungan harkat dan martabat manusia”

Sedangkan Kewajiban memiliki arti yaitu “(sesuatu) yang diwajibkan; sesuatu yang harus dilaksanakan;keharusan”². Kewajiban dasar manusia dapat ditemui pengertiannya dalam Pasal 1 angka 2 Undang-undang Nomor 39 Tahun 1999 tentang Hak Asasi Manusia yang berbunyi “Kewajiban dasar manusia adalah seperangkat kewajiban yang apabila tidak dilaksanakan, tidak memungkinkan terlaksana dan tegaknya hak asasi manusia”.

Hak asasi manusia merupakan seperangkat hak dasar yang melekat pada setiap individu sejak lahir, tanpa memandang ras, agama, gender, atau status sosial

¹ Kamus Besar Bahasa Indonesia, “Arti kata hak”. <https://kbbi.web.id/hak>, diakses pada 9 September 2024.

²Kamus Besar Bahasa Indonesia, “Arti kata kewajiban”. <https://kbbi.web.id/kewajiban>, diakses pada 9 September 2024.

lainnya. Hal ini tercantum dalam Pasal 2 Undang-undang Nomor 39 Tahun 1999 tentang Hak Asasi Manusia yang berbunyi

“Negara Republik Indonesia mengakui dan menjunjung tinggi hak asasi manusia dan kebebasan dasar manusia sebagai hak yang secara kodrati melekat pada dan tidak terpisahkan dari manusia, yang harus dilindungi, dihormati, dan ditegakkan demi peningkatan martabat kemanusiaan, kesejahteraan, kebahagiaan, dan kecerdasan serta keadilan”

Kodrati memiliki arti beberapa hal yang sudah terikat dengan seseorang semenjak dilahirkan, dan bukanlah hal yang diberikan oleh orang lain.³ Pengertian ini lah yang menjadi dasar bahwa pada dasarnya manusia telah memiliki hak yang tidak dapat dipisahkan, diambil oleh orang lain, atau disabotase oleh pihak manapun.

Hak-hak yang melekat pada manusia ini mencakup hak untuk hidup, kebebasan, persamaan di hadapan hukum, dan sebagainya. Di sisi lain, sebagai anggota masyarakat, setiap individu juga memiliki kewajiban untuk menghormati hak-hak orang lain, mematuhi hukum, serta berkontribusi dalam pembangunan masyarakat. Pemahaman yang mendalam mengenai hak dan kewajiban ini sangat penting untuk menciptakan kehidupan yang harmonis dan berkeadilan bagi seluruh umat manusia. Maka dari itu, masyarakat wajib memahami serta mematuhi setiap hak dan kewajiban yang dimiliki oleh setiap manusia.

Pada hakikatnya manusia adalah makhluk sosial yang tidak dapat hidup sendiri dan hidup saling bergantung satu sama lain. Dalam kehidupan sehari-hari

³ Kamus Besar Bahasa Indonesia, “Arti kata kodrati”. <https://kbbi.web.id/kodrati>, diakses pada 9 September 2024

manusia pasti akan saling berkomunikasi atau berinteraksi dengan sesamanya. Interaksi yang dimaksud dapat berupa seperti bertukar pikiran, saling membantu, dan saling memenuhi kebutuhan masing-masing dengan metode jual beli. Hal mengenai jual beli, tentunya melibatkan dua pihak yaitu pelaku usaha dan konsumen. Dari kedua pihak ini yakni pelaku usaha dan konsumen sama-sama memiliki hak dan kewajiban yang dimiliki dan wajib dipatuhi oleh kedua belah pihak.

Sebagai seorang konsumen, kita memiliki hak untuk mendapatkan yang terbaik dari apa yang kita beli atau yang kita bayarkan. Hal ini tidak hanya mengenai persoalan harga, tetapi juga mengenai kualitas, keamanan, dan kepuasan. Hak konsumen pertama kali disuarakan pada tanggal 15 Maret 1962 oleh Presiden Amerika Serikat yaitu John F. Kennedy. Beliau menyuarakan hak konsumen melalui “*A Special Message for the Protection of Consumer Interest*” atau yang lebih dikenal dengan “*Declaration of Consumer Right*”. Dalam pidatonya, John F. Kennedy menyebutkan adanya 4 hak dasar konsumen, yaitu Hak untuk mendapat/memperoleh keamanan, Hak untuk memilih, Hak untuk memperoleh Informasi, dan juga Hak untuk didengar.⁴ Sebagai pembeli, konsumen berhak mendapatkan informasi yang jelas dan akurat tentang produk atau layanan yang konsumen beli, termasuk spesifikasi, garansi, dan potensi risiko. Konsumen juga berhak untuk memilih produk atau layanan yang sesuai dengan kebutuhan dan keinginan konsumen, tanpa paksaan atau manipulasi dari penjual. Lebih dari itu,

⁴ Rosmawati, *Pokok-Pokok Hukum Perlindungan Konsumen*, (Depok: Prenadamedia Group, 2018), hal. 52-53

konsumen berhak mendapatkan produk atau layanan yang aman dan terjamin kualitasnya. Hal ini berarti produk tersebut harus bebas dari cacat atau kerusakan, dan layanannya harus memenuhi standar yang wajar. Jika produk atau layanan yang konsumen beli tidak sesuai dengan apa yang dijanjikan, konsumen berhak untuk mengajukan komplain dan mendapatkan solusi yang adil, seperti penggantian, perbaikan, atau pengembalian uang.⁵

Pelaku usaha memiliki peran penting dalam memastikan kenyamanan, keamanan, dan keselamatan konsumen. Berdasarkan Undang-Undang Perlindungan Konsumen, pelaku usaha memiliki beberapa hak dan kewajiban yang harus dipenuhi. Hak pelaku usaha meliputi hak untuk berusaha dan berkompetisi secara sehat, serta hak untuk mendapatkan perlindungan hukum yang adil dan tidak diskriminatif. Kewajiban pelaku usaha meliputi wajib memberikan informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa yang ditawarkan. Selain itu, pelaku usaha juga wajib memastikan bahwa barang dan/atau jasa yang dijual sesuai dengan nilai tukar dan kondisi yang dijanjikan. Mereka juga harus memperhatikan keselamatan dan kenyamanan konsumen dalam penggunaan produk dan layanan. Dalam hal sengketa, pelaku usaha diharapkan untuk mengikuti proses penyelesaian yang adil dan transparan, serta memberikan kompensasi atau ganti rugi yang tepat jika terjadi kesalahan. Dengan memahami dan melaksanakan

⁵ Auli, Renata Christha. *Hak dan Kewajiban Konsumen serta Pelaku Usaha yang Perlu Diketahui*. Hukumonline.com. <https://www.hukumonline.com/klinik/a/hak-dan-kewajiban-konsumen-serta-pelaku-usaha-yang-perlu-diketahui-lt62e27b1d9c927/>, diakses pada 11 September 2024

hak dan kewajiban ini, pelaku usaha dapat meningkatkan kepercayaan konsumen dan memperkuat posisinya dalam pasar.⁶

Perlindungan konsumen adalah isu penting bagi seluruh umat masyarakat di dunia. Di Indonesia, perhatian terhadap perlindungan konsumen terbilang baik karena berkaitan erat dengan aturan untuk menciptakan kesejahteraan masyarakat. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen menjadi landasan hukum yang mengatur tentang berbagai hal yang berkaitan dengan hak dan kewajiban konsumen, pelaku usaha, dan pemerintah dalam rangka menciptakan sistem perlindungan konsumen yang adil dan berkelanjutan. Tujuannya adalah untuk membangun sistem perlindungan konsumen yang mengedepankan akses dan informasi yang terbuka, serta menjamin kepastian hukum. Perlindungan konsumen membawa banyak manfaat. Di antaranya melindungi hak-hak konsumen, meningkatkan kualitas barang dan jasa, serta melindungi konsumen dari praktik bisnis yang menipu dan menyesatkan. Selain itu, perlindungan konsumen juga berperan dalam menyelaraskan penyelenggaraan, pengembangan, dan pengaturan perlindungan konsumen dengan berbagai bidang perlindungan lainnya.

Pemerintah berkewajiban untuk menjamin rasa aman bagi seluruh rakyatnya melalui pemberian perlindungan hukum. Hal ini merupakan amanat yang dituangkan secara nyata dalam konstitusi Republik Indonesia sebagaimana tercantum dalam Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945. Di dalam Pasal 28I ayat (4) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia

⁶ *Ibid.*

Tahun 1945 menegaskan bahwa “negara, khususnya pemerintah, bertanggung jawab dalam melindungi, memajukan, menegakkan, dan memenuhi hak asasi manusia”. Melalui perlindungan hukum, hak-hak dasar sebagai seorang individu yang tinggal di wilayah Negara Republik Indonesia secara tegas dijamin oleh negara melalui landasan konstitusinya. Jaminan tersebut meliputi hak untuk hidup, bebas dari diskriminasi, dan perlakuan sewenang-wenang, serta akses terhadap keadilan.⁷ Perlindungan hukum juga berperan penting dalam menciptakan iklim yang kondusif bagi pembangunan dan kemajuan bangsa. Ketika masyarakat merasa aman dan terlindungi oleh hukum, masyarakat akan lebih berani untuk berinovasi dan berkarya, Dengan demikian negaranya pun akan terdorong dengan sendirinya menjadi negara yang maju dan dapat bersaing dengan negara-negara maju dalam skala internasional. Pemberian perlindungan hukum bukan hanya tanggung jawab pemerintah, tetapi juga seluruh masyarakat. Masyarakat juga harus aktif dalam melaporkan pelanggaran hukum dan mendukung upaya penegakan hukum. Dengan kerjasama yang baik antara pemerintah dan masyarakat, rasa aman dan keadilan dapat terwujud bagi seluruh masyarakat.

Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), dijelaskan pengertian perlindungan adalah “tempat berlindung, hal dalam bentuk perbuatan dan sebagainya yang memperlindungi”⁸ Sedangkan Konsumen dalam KBBI memiliki arti “pemakai barang dari hasil produksi yang dapat berupa pakaian, makanan lain

⁷ Wahyuni, W. (2023, March). *Hak Konstitusional Warga Negara*. Hukumonline.com. <https://www.hukumonline.com/berita/a/hak-konstitusional-warga-negara-lt640908f758dd9/>, diakses pada 14 Juli 2024

⁸ Kamus Besar Bahasa Indonesia, “Arti kata Perlindungan”. <https://kbbi.web.id/kewajiban>, diakses pada 14 Juli 2024.

sebagainya yang dimana kepentingan dari konsumen juga perlu untuk diperhatikan”⁹ Berdasarkan Pasal 1 Angka 2 Undang-Undang No 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan konsumen, menyebutkan bahwa

“Konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan”

Perlindungan konsumen merupakan tanggung jawab bersama antara pemerintah, pelaku usaha, dan juga konsumen. Pemerintah bertugas membuat dan melaksanakan peraturan perundang-undangan tentang perlindungan konsumen, membina dan mengembangkan kelembagaan perlindungan konsumen, serta melakukan pengawasan terhadap kegiatan pelaku usaha. Pelaku usaha wajib melayani konsumen dengan baik dan benar, memberikan informasi yang benar dan jelas, menyediakan produk dan jasa yang aman dan berkualitas, serta menghormati hak-hak konsumen. Konsumen harus aktif dalam melindungi diri sendiri dengan mencari informasi tentang produk dan jasa yang akan dibeli, melaporkan pelanggaran hukum kepada pihak berwenang, serta menggunakan hak-haknya sebagai konsumen dengan bijak. Berdasarkan Pasal 1 angka 1 Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, menyebutkan bahwa “Perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen”

Perlindungan konsumen dan hak asasi manusia adalah 2 (dua) hal yang saling berkaitan satu sama lain dan juga hal yang tidak dapat terpisahkan. Hak asasi

⁹ Kamus Besar Bahasa Indonesia, “Arti kata Konsumen”. <https://kbbi.web.id/kewajiban>, diakses pada 14 Juli 2024.

manusia merupakan hak-hak paling dasar yang dimiliki setiap individu. Baik perlindungan konsumen maupun hak asasi manusia bertujuan untuk melindungi individu dari berbagai bentuk eksploitasi dan pelanggaran. Perlindungan konsumen adalah salah satu wujud dari pemenuhan hak-hak tersebut. Konsumen berhak atas produk dan jasa yang aman, berkualitas, dan sesuai dengan informasi yang diberikan. Konsumen juga berhak mendapatkan informasi yang benar dan jelas, diperlukan dengan adil, dan mendapatkan ganti rugi atas kerugian yang diderita. Perlindungan konsumen dan hak asasi manusia tidak hanya melindungi individu dari eksploitasi, tetapi juga memperkuat posisi dan kebebasan setiap individu.

Di abad ke-21 manusia terus menerus memunculkan inovasi baru yang banyak mempermudah kehidupan sehari-hari. Seperti di zaman modern ini, media sosial adalah hal yang tidak dapat dipisahkan dari kehidupan manusia. Di zaman dahulu, untuk melakukan interaksi dengan jarak yang jauh dibutuhkan waktu yang lama untuk menerima pesan antar satu sama lain. Salah satu cara untuk saling bertukar kabar adalah dengan menggunakan surat. Sedangkan waktu yang dibutuhkan dalam pengiriman surat tidaklah cepat. Terkadang dibutuhkan waktu hingga berbulan-bulan agar surat sampai di tangan penerimanya.

Berbeda dengan zaman dulu, pada era digital ini, pengiriman pesan antar individu dapat terhitung hanya beberapa detik hingga pesan sampai ke penerima pesan. Dengan kemunculan media sosial di kehidupan manusia, manusia dapat dengan cepat mengirimkan kabar ke satu sama lain. Salah satu keuntungan lainnya yang mempermudah kehidupan manusia adalah dengan kemunculannya *e-*

commerce atau yang sering disebut dengan “belanja *online*”. Kehadiran *e-commerce* mempermudah manusia untuk melakukan transaksi jual beli tanpa harus datang ke toko fisik. Inovasi baru ini tentunya memberikan keuntungan bukan hanya kepada konsumen saja, tetapi juga memberikan keuntungan kepada pelaku usaha juga.

Dengan adanya *e-commerce*, pelaku usaha memiliki keuntungan karena dapat menghemat biaya operasional bisnis. *E-commerce* tidak membutuhkan biaya untuk membangun atau menyewa toko fisik, sehingga menghemat biaya yang signifikan karena konsumen akan membeli produk tersebut menggunakan ponsel pintar dari tempatnya masing-masing. Selain itu, efisiensi biaya sewa tempat juga dapat diperoleh karena tidak perlu mempertahankan tempat fisik untuk menjalankan bisnis membuka usaha dengan modal yang lebih sedikit. Pelaku usaha juga tidak perlu memiliki atau mempekerjakan karyawan yang banyak karena dalam proses penjualan *online* tidak memerlukan tenaga kerja yang banyak untuk mengurusnya. Dengan adanya platform *e-commerce*, pelaku usaha dapat menjangkau konsumen di seluruh Indonesia dan bahkan secara global, tanpa batasan geografis. Hal ini memungkinkan pelaku usaha untuk meningkatkan jangkauan konsumen dan penjualan produk secara signifikan.

Kemunculan *e-commerce* telah membawa perubahan signifikan dalam cara konsumen berbelanja, meningkatkan kemudahan dan efisiensi dalam proses pembelian. Salah satu keuntungan utama adalah kemudahan berbelanja tanpa keluar rumah. Dengan adanya platform *e-commerce*, konsumen dapat menelusuri dan

memilih produk dari berbagai merek tanpa harus meninggalkan kenyamanan rumah mereka. Proses pembelian yang sederhana membuat pengalaman berbelanja menjadi lebih efisien dan praktis, terutama dengan adanya kemudahan bagi konsumen untuk dapat dengan cepat menemukan produk yang dicari tanpa kebingungan. Selain itu, pilihan produk yang lebih banyak juga menjadi keuntungan besar bagi konsumen. *E-commerce* membuka pintu bagi konsumen untuk menjelajahi berbagai pilihan produk dari berbagai merek, memberikan kebebasan untuk memilih barang yang paling sesuai dengan kebutuhan dan preferensi mereka. Ketersediaan pilihan warna, ukuran, dan model memberikan kebebasan ekstra untuk menyesuaikan belanjaan dengan selera pribadi.

Keberadaan *e-commerce* memang membawa kemudahan bagi pelaku usaha maupun konsumen. Akan tetapi tidak jarang adanya pelaku usaha yang justru menggunakan kesempatan ini untuk mengakali konsumen agar mendapatkan keuntungan lebih. Hal mengenai kecurangan yang dilakukan oleh pelaku usaha yaitu diantaranya pelaku usaha yang dengan sengaja mengirimkan barang palsu, pelaku usaha yang mengirimkan produk yang tidak sesuai dengan gambar yang tertera, pelaku usaha yang memberikan syarat-syarat yang tidak masuk akal untuk meng-klaim garansi, dan lain sebagainya.

Salah satu hak Konsumen berdasarkan Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen adalah hak untuk didengar pendapat dan keluhannya. Maka dari itu, setiap platform *e-commerce* menyediakan ruang bagi konsumen untuk memberikan ulasannya dari produk yang dibeli. Ulasan suatu

produk di *e-commerce*, baik positif maupun negatif, memiliki pengaruh yang signifikan terhadap keputusan pembelian konsumen lain. Konsumen sering kali mempertimbangkan ulasan dari orang lain sebelum membeli suatu produk atau jasa. Membaca ulasan produk sebelum membelinya merupakan suatu hal yang penting untuk melindungi konsumen dari penipuan dan produk berbahaya, meningkatkan kualitas produk dan jasa, dan lain sebagainya.

Sebagai konsumen, mengulas suatu produk bukanlah sebuah kewajiban yang wajib dilakukan oleh konsumen. Namun apabila konsumen ingin memberikan ulasan terhadap produk yang mereka beli, hal ini haruslah dilakukan dengan jujur dan sesuai kenyataan yang ada. Hal ini dikarenakan ulasan yang diberikan akan mempengaruhi konsumen yang lain dalam menilai suatu produk yang diulas tersebut. Maka dari itu, diperlukan kejujuran dalam mengulas suatu produk atau jasa agar tidak menimbulkan fitnah atau informasi yang menyesatkan konsumen lain.

Tidak jarang ditemukan bahwa pelaku usaha yang ada di *e-commerce* menuntut konsumennya untuk memberikan ulasan yang baik terhadap barang yang dijual oleh pelaku usaha guna mendapatkan garansi atau tanggapan yang baik dari pelaku usaha. Sebagai salah satu contoh, sebagaimana yang dialami oleh seorang mahasiswa jurusan Ilmu Komunikasi bernama Enjelita, dilakukanlah wawancara pada tanggal 30 September 2024 melalui media zoom meeting. Enjelita adalah salah satu pengguna aktif dari layanan *e-commerce*. Layanan *e-commerce* yang sering digunakan oleh Enjelita adalah *Shopee*. Pada suatu ketika, Enjelita memesan produk

kosmetik berupa sebuah bedak padat. Saat barang sampai dan telah diterima oleh Enjelita, dia pun membuka paket tersebut sembari direkam agar nantinya dapat dijadikan bukti jika produk yang diterima rusak atau tidak sesuai pesanan. Ternyata saat dibuka, produk yang dikirimkan oleh penjual tidak sesuai dengan pesanan Enjelita, dimana Enjelita memesan bedak padat dengan warna “*Natural Beige*” tetapi yang diterima oleh Enjelita adalah bedak padat dengan warna “*Vanilla*”. Karena produk yang diterima oleh Enjelita tidak sesuai dengan yang dipesan olehnya, Enjelita segera menghubungi penjual agar produk yang diterima olehnya dapat ditukar dengan produk yang sesuai pesannya. Akan tetapi penjual meminta Enjelita untuk memberikan bintang 5 terlebih dahulu di ulasan produk, lalu setelahnya produk akan digantikan oleh penjual. Awalnya Enjelita menolak hal tersebut karena dia merasa seharusnya penjual menukar produk yang diterima oleh Enjelita terlebih dahulu, lalu setelahnya Enjelita akan memberikan ulasan yang baik atas tanggung jawab penjual. Namun, penjual terus menerus bersikeras bahwa jika Enjelita tidak memberikan bintang 5 pada ulasan produk, maka tidak akan ada penukaran produk. Sehingga akhirnya Enjelita memutuskan untuk memberikan bintang 5 pada ulasan produk agar pesanan enjelita yang salah dikirimkan oleh penjual dapat ditukar dengan produk yang sesuai dengan pesannya.¹⁰

Sebagai konsumen yang memiliki hak untuk memberikan pendapatnya, konsumen akan memberikan ulasan sesuai dengan produk yang diterima olehnya. Sedangkan pelaku usaha yang ingin mendapatkan ulasan yang baik dari konsumen,

¹⁰ Hasil wawancara dengan Enjelita, mahasiswa jurusan Ilmu Komunikasi, Zoom Meeting, Tangerang, Tanggal 30 September 2024, Pukul 20.00 WIB.

akan memberikan pelayanan terbaiknya. Maka dari itu, seharusnya sebelum Enjelita memberikan penilaian terhadap produk dan pelayanan yang diterima olehnya, Pelaku usaha haruslah melakukan penggantian barang terlebih dahulu kepada Enjelita, sehingga nantinya setelah penggantian barang dilakukan, Enjelita dapat memberikan bintang sesuai dengan kualitas barang dan juga pelayanan yang diberikan oleh Pelaku usaha. Dalam hal yang dialami oleh Enjelita, terdapat aspek tanggung jawab yang wajib dipenuhi oleh pelaku usaha. Aspek tanggung jawab oleh pelaku usaha yang dimaksud adalah jika konsumen menerima barang dan/atau jasa yang dibelinya tidak sesuai dengan deskripsi dan/atau perjanjian. Aspek ini berlaku pada saat pelaku usaha melakukan perbuatan yang menyebabkan kerugian bagi konsumen.¹¹

1.2 Rumusan Masalah

1. Bagaimana implementasi pasal 4 huruf d Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen pada transaksi *e-commerce*?
2. Bagaimana kompensasi dan/atau ganti kerugian terhadap konsumen yang dirugikan atas kesalahan dan/atau kelalaian oleh pihak pelaku usaha?

1.3 Tujuan Penelitian

Pada penulisan tugas akhir kali ini, penulis ingin memecahkan persoalan hukum tentang Hukum Perlindungan konsumen di Indonesia. Penulis melihat bahwa hukum perlindungan konsumen masih menjadi suatu hal yang perlu dikaji

¹¹ Filep Wamafma, *et.al*, Perlindungan Hukum bagi Konsumen dalam Transaksi E-Commerce, (Purwokerto: Penerbit Amerta Media,2023), hal 34-35.

kembali mengingat bahwa semakin berkembangnya zaman, memunculkan hal-hal baru seperti konsumen yang mengulas produk atau jasa melalui sosial media. Maka dari itu penelitian ini akan mengkaji mengenai apa saja hak yang dimiliki oleh seorang konsumen dan pelaku usaha.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat teoritis

Dalam hal mengenai manfaat teoritis daripada tulisan ilmiah ini, penulisan tulisan ilmiah ini diperuntukan bagi perkembangan ilmu hukum di Indonesia dalam ruang lingkup perlindungan konsumen. Perkembangan ilmu yang dimaksud dalam manfaat teoritis ini akan berguna untuk menambah ilmu perlindungan hukum dari sisi konsumen dan juga pelaku usaha.

1.4.2 Manfaat praktis

Manfaat praktis dari penulisan Tugas Akhir ini adalah untuk berkontribusi bagi perlindungan masyarakat dalam aspek perlindungan hukum terhadap konsumen, diharapkan agar dapat mencegah terjadinya ketidakadilan antara konsumen dan pelaku usaha di sekitar kita serta menjadi pedoman untuk melakukan upaya hukum bila terjadinya ketidakadilan antara konsumen dan pelaku usaha yang menyebabkan kerugian besar bagi salah satu pihak. Selain itu, Tugas akhir ini juga ditujukan bagi para akademisi agar dapat menjadi sarana belajar dan bahan pertimbangan untuk melakukan penelitian hukum lainnya dalam ruang lingkup yang sama.

1.5 Sistematika Penulisan

Penulisan tugas akhir ini dibagi menjadi 5 (lima) bab, yang terdiri dari:

BAB 1 : PENDAHULUAN

Bab pertama adalah bab pendahuluan yang berisikan sub-bab berupa latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB 2 : TINJAUAN PUSTAKA

Bab kedua merupakan bab tinjauan pustaka yang terdiri atas tinjauan pustaka dan tinjauan konseptual.

Dalam tinjauan pustaka akan berisikan tinjauan teori tentang tinjauan umum teori perlindungan hukum di Indonesia, tinjauan umum perlindungan konsumen di Indonesia, tinjauan umum hak dan kewajiban konsumen dan pelaku usaha, dan tinjauan umum pengaturan transaksi *e-commerce* di Indonesia.

Dalam tinjauan konseptual akan berisikan tentang pemberian bintang dan ulasan dalam transaksi *e-commerce*.

BAB 3 : METODE PENELITIAN

Bab tiga akan berisikan tentang metode penelitian yang terdiri atas sub-bab tentang jenis penelitian,

jenis data, cara perolehan data, jenis pendekatan, dan analisa data.

BAB 4 : HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab keempat akan berisikan tentang hasil penelitian dan analisa yang telah dilakukan oleh penulis untuk menjawab rumusan masalah yang telah dirumuskan.

BAB 5 : KESIMPULAN DAN SARAN

Bab kelima akan berisikan tentang kesimpulan dan saran yang telah diambil dari hasil penelitian yang telah dilakukan oleh penulis.

