

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Era globalisasi adalah era dimana segala perkembangan yang ada melaju dengan pesat, salah satu sektor yang berkembang dan melaju pesat adalah sektor perdagangan yang dimulai dari perdagangan secara konvensional hingga sekarang menjadi perdagangan dengan cara transaksi jual beli secara *online*. Munculnya internet sebagai media baru mendobrak perubahan ke arah yang lebih maju. Kecepatan, kemudahan, serta kemurahan biaya internet menjadi pertimbangan banyak orang untuk memakainya, salah satunya digunakan untuk bertransaksi.¹ Perkembangan teknologi banyak digunakan manusia untuk memenuhi kebutuhan dalam berbagai macam transaksi yang salah satunya adalah perdagangan elektronik atau yang sering disebut dengan *e-commerce*.²

Pengertian *e-commerce* itu sendiri adalah proses jual beli barang yang dilakukan melalui internet yang mana dalam jual beli secara *online* tersebut dapat mengefektifkan waktu sehingga memudahkan seseorang untuk melakukan transaksi jual beli dengan siapapun, kapanpun dan dimanapun. *E-commerce* pada dasarnya tetap memiliki dasar-dasar hukum seperti aktivitas perdagangan pada umumnya, namun pengaturannya lebih dikhususkan mengingat ada peranan media internet dalam pelaksanaannya dan alat-alat elektronik dalam proses jual beli tersebut.³ *E-commerce*

¹ Imam Sjaputra, 2002, *Problematika Hukum Internet Indonesia*, Prehallindo, Jakarta, hlm. 92.

² *Ibid.*

³ I Putu Dipta Indrayana, 2021, Perlindungan Hukum bagi Pelaku Usaha Online jika terjadi Wanprestasi yang dilakukan oleh Pemberi Jasa Endorse, *Jurnal Interpretasi Hukum*, Vol. 2, No. 2, hlm. 436.

memiliki karakter tersendiri dalam dunia perdagangan yang mana hal itu seperti ruang jarak luas antara penjual dan pembeli tidak harus bertemu untuk melakukan transaksi dan menggunakan media internet yang mudah diakses kapanpun dan dimanapun. Karakter yang dimiliki *e-commerce* tersebut dapat memberikan kemudahan bagi kedua pihak dalam melakukan tindak jual beli. Transaksi jual beli *online* melalui *e-commerce* dalam hukum perjanjian jual beli di Indonesia merujuk pada Pasal 1338 KUHPerdara yang menganut asas kebebasan berkontrak. Asas ini memberi kebebasan kepada para pihak yang sepakat untuk membentuk suatu perjanjian dan menentukan sendiri bentuk serta isi suatu perjanjian. Dengan demikian para pihak yang membuat perjanjian dapat mengatur sendiri hubungan hukum di antara mereka.⁴

Transaksi jual beli *online* atau yang lebih dikenal dengan istilah *e-commerce* ini memiliki beberapa hal yang saling berkaitan antara kedua pihak subjek hukum yaitu penjual dan pembeli. Keduanya melakukan transaksi melalui media teknologi informasi dengan layanan internet yang kemudian lahirnya perjanjian jual beli yang didasarkan dengan alat bukti elektronik dan menghasilkan tanggung jawab bagi para pihak tersebut. Adanya alat bukti elektronik berupa dokumen elektronik merupakan hal yang penting untuk menghindari adanya penyalahgunaan perdagangan elektronik atau kejahatan dalam perdagangan elektronik. Dengan

⁴ Esti Ropikhin, 2010, *Penerapan Asas Kebebasan Berkontrak Dalam Pembuatan Perjanjian*, e-jurnal Undip, Semarang, hlm 10.

demikian, hak dan kewajiban antara kedua subjek dalam transaksi ini terlaksana dengan baik.⁵

Prinsip yang dianut dalam jual beli *online* adalah sikap kepercayaan. Setelah saling percaya maka akan ada kesempatan antara pihak penjual dengan pembeli, selanjutnya kedua belah pihak saling bertukar informasi untuk menindak transaksi jual beli nya. Tindak lanjut dari transaksi biasanya berupa kesepakatan harga, cara pembayaran dan pengiriman barang.⁶ Apabila transaksi jual beli *online* telah disepakati maka timbullah hak dan kewajiban bagi para pihaknya. Hubungan hak dan kewajiban itu diatur dengan patokan hukum yang mengatur hak dan kewajiban dalam hidup bermasyarakat. Namun dalam praktiknya, kepercayaan saja tidak cukup memberikan kepastian hukum bagi sesama manusia yang melakukan perjanjian jual beli. Dalam sistem transaksi *online* tidak dapat di pungkiri akan adanya risiko yang timbul akibat transaksi jual beli *online* karena sistem jual beli dilakukan tanpa adanya pertemuan antara pelaku usaha dengan konsumen.⁷

Agar dapat tercapainya suatu perlindungan hukum dan penyelesaian di dalam kegiatan jual beli *online* pemerintah telah mengeluarkan berbagai perundang-undangan yang mampu melindungi hak-hak warga negaranya seperti Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (yang selanjutnya disebut UUPK) dan

⁵ Bagus Made Bama, 2016, Perlindungan Hukum terhadap Pelaku Usaha Terkait Wanprestasi yang dilakukan konsumen dengan cara hit and run), *Jurnal I.G.N. Parikesit Widiatedja*, Volume 04, Nomor 01, hlm. 2.

⁶ Marcella Elwina, 2009, *Aspek Hukum Transaksi (Perdagangan) Melalui Media Elektronik (E-Commerce) di Era Global : Suatu Kajian Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen*, e-jurnal UMM, Malang, hlm. 2.

⁷ Asril Sitompul, 2004, *Hukum Internet*, Citra Aditya Bakti, Bandung, hlm. 55.

Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (yang selanjutnya disebut UU ITE) memberikan perlindungan bagi pelaku usaha transaksi dunia maya di dalamnya telah mengatur mengenai syarat sahnya suatu transaksi *e-commerce*, hak dan kewajiban pelaku usaha, upaya hukum serta penyelesaian sengketa dalam transaksi *e-commerce*.⁸ Undang-undang tersebut diciptakan untuk melindungi pelaku usaha dan konsumen yang sering dirugikan dalam transaksi jual beli *online*, dengan adanya perlindungan hukum yang memberikan pengayoman terhadap hak asasi manusia yang dirugikan orang lain dan perlindungan itu diberikan kepada masyarakat agar dapat menikmati semua hak-hak yang diberikan oleh hukum.⁹

Suatu kerugian tidak hanya menimpa konsumen tetapi juga seringkali kepada pelaku usaha, misalnya terjadi penipuan yang dilakukan oleh konsumen sehingga merugikan pihak pelaku usaha. Adanya perlindungan hukum dapat memberikan kepastian hukum atas berbagai permasalahan yang dihadapi masyarakat. Menurut Satjipto Raharjo, perlindungan hukum memberikan pengayoman terhadap hak asasi manusia (HAM) yang dirugikan orang lain dan perlindungan itu diberikan kepada masyarakat agar dapat menikmati semua hak-hak yang diberikan oleh hukum.¹⁰

⁸Sukarni, 2014, *Cyber Law: Kontrak dalam Bayang-Bayang Pelaku Usaha*, Pustaka Sutra, Bandung, hlm 2.

⁹Satjipto Raharjo, 2000, *Ilmu Hukum*, Citra Aditya Bhakti, Bandung, hlm 53.

¹⁰*Ibid.*

Dalam transaksi jual beli *online* seringkali terjadi pelanggaran hak dari para pihaknya sehingga mengakibatkan kerugian yang bukan hanya bagi konsumen namun juga pelaku usahanya. Oleh karena itu, perlindungan hukum menjadi suatu hal yang sangat dibutuhkan masyarakat apabila ada haknya yang dilanggar, seperti yang terjadi dalam transaksi dengan sistem jual beli *online* sistem pemesanan sebelum barang tersedia atau yang seringkali dikenal dengan sistem *pre-order*. Transaksi penjualan dengan sistem ini hanya menyediakan katalog barang *online* yang ada di website atau media sosial yang digunakan sebagai media berjualan.¹¹

Dalam sistem pemesanan ini pelaku usaha tidak perlu untuk menyediakan barang secara langsung saat berjualan, tetapi hanya perlu memiliki katalog atau foto produk yang akan diposting. Era globalisasi memiliki banyak media *online* yang dapat digunakan sebagai media perdagangan secara *online*, salah satunya yang banyak diminati adalah Instagram. Instagram merupakan media *online* yang dapat digunakan untuk membagikan gambar maupun video. Meskipun bukan media yang secara khusus digunakan untuk melangsungkan transaksi jual beli tetapi karena Instagram memiliki peluang dalam kegiatan bisnis maka banyak pelaku usaha yang memanfaatkan instagram untuk mempromosikan dagangannya dengan cara memposting foto maupun video produknya. Tujuan postingan yang dilakukan agar pengikutnya di instagram atau yang

¹¹ Chory Ayu Sugesti, 2020, Perlindungan Hukum terhadap Pelaku Usaha Online Shop yang Mengalami Kerugian yang Disebabkan oleh Konsumen di Kota Singaraja, *Jurnal Komunitas Yustisia Universitas Pendidikan Ganesha*, Vol. III, No. 3, hlm. 167.

lebih dikenal dengan istilah *followers* dapat melihat produk tersebut. Semua transaksi jual beli melalui internet ini dilakukan tanpa ada tatap muka antara para pihaknya. Mereka mendasarkan transaksi jual beli tersebut atas rasa kepercayaan satu sama lain.¹²

Sistem pemesanan sebelum barang tersedia banyak digunakan oleh pelaku usaha *online* yang bertindak sebagai *dropshipper* (sistem bisnis dimana seseorang menjalankan bisnis dengan melakukan penjualan barang tanpa mengadakan stok barang) atau *reseller* (orang yang membeli produk dari pihak lain untuk kembali dijual dengan tujuan memperoleh keuntungan) dan pelaku usaha dalam bidang *crafting* (kerajinan) ataupun makanan yang memerlukan waktu produksi. Dalam akad pemesanan sebelum barang tersedia biasanya pembeli harus memberi atau menyerahkan uang muka terlebih dahulu sebagai tanda jadi minimal 50% dari jumlah biaya yang harus dibayarkan dan setelah barang tersedia pihak pembeli melunasi kekurangan uang muka atau dibayar pada saat barang tersedia sesuai dengan kesepakatan kedua belah pihak. Meskipun sudah dipersyaratkan uang muka namun masih saja terjadi kasus pembatalan sepihak yang mana perbuatan konsumen memesan barang kemudian hilang kabar dan tidak melanjutkan pembayaran.¹³

Pembatalan sepihak dikenal juga dengan *hit and run* yang merupakan sebuah istilah yang digunakan untuk konsumen yang sudah memilih barang dan konfirmasi untuk membelinya namun tidak jadi

¹² *Ibid.*

¹³ Bayu Kurniawan, 2021, *Pengertian hit and run* , Komerce.id, <https://komerce.id/blog/hit-and-run-artinya/>, dikunjungi pada tanggal 25 Oktober 2022 pukul 09.00.

membeli atau gagal menyelesaikan transaksi pembayaran. Istilah *hit and run* di dalam bahasa Indonesia berarti tabrak lari yang ungkapan ini intinya digunakan untuk seseorang yang lari setelah melakukan sesuatu. Dalam dunia bisnis, *hit and run* adalah konsumen yang lari dari tanggung jawabnya sehingga membuat pelaku usaha merasa kesal akan perilaku tersebut karena konsumen sudah menyetujui untuk pemesanan suatu barang namun berakhir tidak ada kabar dan melalaikan pembayaran.¹⁴

Perbuatan pembatalan sepihak yang dilakukan oleh konsumen sangat merugikan pelaku usaha, salah satu contoh kasus yang terjadi kepada pelaku usaha kerajinan buket bunga yang bertindak sebagai pelaku usaha dalam bidang *crafting* atau keterampilan tangan yang mengadakan kesepakatan dalam jangka pembuatan produk buket tersebut dibuat sesuai keinginan konsumen dengan ketentuan-ketentuan yang telah dijelaskan dan disepakati oleh pelaku usaha bersama konsumen mulai dari harga, spesifikasi barang, cara pembayaran dan waktu pengambilan atau pengiriman. Namun permasalahannya adalah konsumen tidak memenuhi kewajibannya, konsumen yang telah memesan produk kerajinan tangan berupa buket tersebut membatalkan pesanan secara sepihak dengan tidak melakukan pembayaran atau pelunasan sedangkan barang yang telah dipesan oleh konsumen sudah selesai dikerjakan ataupun siap dikirim sebagaimana yang telah diperjanjikan di awal. Pelaku usaha juga sudah memberikan perpanjangan waktu atau toleransi waktu pada konsumen untuk membayar pelunasan tetapi konsumen tidak ada kabar dan tidak kunjung memenuhi kewajibannya tanpa ada keterangan kepada pihak

¹⁴ *Ibid.*

pelaku usaha hingga memutus komunikasi dengan fitur *block* yang membuat pelaku usaha tidak memiliki akses untuk menghubungi konsumen. Akibat dari perbuatan yang dilakukan oleh konsumen jelas sangat menimbulkan kerugian yang dialami oleh pelaku usaha. Hal yang hanya dapat dilakukan oleh pelaku usaha adalah memasukkan nama konsumen tersebut ke dalam daftar hitam karena sudah melakukan tindakan pembatalan sepihak yang marak dikenal dengan *hit and run*.

Tetapi kerugian masih menjadi suatu yang dialami oleh pihak pelaku usaha.

Perbuatan pembatalan sepihak oleh konsumen dalam sistem pemesanan sebelum barang tersedia dalam jual beli *online* sangat merugikan pelaku usaha. Alasannya, pesanan tersebut memerlukan waktu produksi terlebih dahulu dan pelaku usaha akan dirugikan akibat modal yang telah dikeluarkan dalam proses produksi tersebut. Apabila konsumen melakukan perbuatan pembatalan sepihak maka konsumen tersebut telah beritikad tidak baik dalam melakukan transaksi pembelian barang atau jasa. Hal ini sangat merugikan pelaku usaha yang sering menjadi target utama dari para konsumen yang tidak beritikad baik mengacu pada ketentuan Pasal 5 UUPK, konsumen berkewajiban melakukan transaksi dengan itikad baik. Dalam praktiknya kasus pembatalan sepihak sangat merugikan pelaku usaha. Ketika konsumen telah menyepakati untuk order barang melalui sistem ini seharusnya ia melaksanakan perjanjian tersebut sebagaimana kesepakatan yang diperjanjikan. Bahkan yang lebih parah, adanya tindakan konsumen yang dapat merugikan pelaku usaha seperti

mengaku sudah melakukan pembayaran dengan mengirimkan bukti yang bisa dipalsukan.

Perbuatan konsumen seperti ini memunculkan isu hukum berupa kasus-kasus yang dialami oleh pelaku usaha dalam sistem pemesanan sebelum barang tersedia jual beli *online* yang dapat berupa penipuan, wanprestasi maupun pembatalan secara sepihak. Perlindungan hukum terhadap pelaku usaha kerajinan buket bunga akibat perilaku pembatalan sepihak oleh konsumen diteliti karena pada kenyataannya masih terdapat masalah dan kendala yang timbul seperti batas-batas informasi yang diberikan konsumen kepada pelaku usaha dan tidak sanggupnya konsumen dalam pembayaran yang telah disepakati. Hal tersebut dapat dikategorikan menjadi isu hukum yang dilakukan oleh konsumen terhadap pelaku usaha.

Suatu perlindungan dapat dikatakan sebagai perlindungan hukum apabila mengandung unsur-unsur diantaranya yaitu adanya sanksi hukuman bagi pihak yang melanggarnya, adanya jaminan kepastian hukum, adanya perlindungan dari pemerintah terhadap warganya dan berkaitan dengan hak-hak warga negaranya. Perlindungan hukum merupakan suatu hal yang dapat melindungi subyek-subyek hukum melalui peraturan perundang-undangan yang berlaku dan dipaksakan pelaksanaannya. Bentuk perlindungan hukum yang dapat melindungi hak-hak pelaku usaha yang dirugikan akibat perbuatan konsumen tersebut dapat berupa perlindungan hukum preventif dan perlindungan hukum represif.¹⁵

¹⁵ Philipus M Hadjon, 1987, Op.cit., hlm. 68.

Adapun perlindungan hukum preventif merupakan perlindungan yang diberikan oleh pemerintah dengan tujuan untuk mencegah sebelum terjadinya pelanggaran. Hal ini terdapat dalam peraturan perundang-undangan dengan maksud untuk mencegah suatu pelanggaran serta memberikan rambu-rambu atau batasan-batasan dalam melakukan suatu kewajiban. Sedangkan perlindungan hukum represif merupakan perlindungan akhir berupa sanksi seperti denda, penjara dan hukuman tambahan yang diberikan apabila sudah terjadi sengketa atau telah dilakukan suatu pelanggaran. Perbuatan pembatalan sepihak yang dilakukan oleh konsumen atau pihak pembeli dapat memperoleh perlindungan hukum dengan menggunakan sarana perlindungan preventif sebagaimana yang telah diundangkan dalam peraturan perundang-undangan, namun juga dibutuhkan penanganan secara represif agar dapat melindungi hak pelaku usaha.¹⁶

Tujuan perlindungan dapat dicapai dengan beberapa upaya perlindungan dan adanya penyelesaian dari suatu perbuatan hukum tersebut. Penyelesaian sengketa yang telah diatur dalam undang-undang meliputi litigasi dan non-litigasi. Upaya litigasi merupakan upaya penyelesaian sengketa konsumen melalui pengadilan, sedangkan upaya non-litigasi merupakan upaya penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan. Penyelesaian sengketa di luar peradilan ini dapat membantu dalam menyelesaikan sengketa konsumen dengan menyelesaikan tuntutan kerugiannya dengan biaya yang sangat minim dan waktu yang dapat

¹⁶ *Ibid.*

diperhitungkan.¹⁷

Upaya penyelesaian sengketa dalam perbuatan pembatalan sepihak oleh konsumen dilakukan agar tercapainya asas-asas dalam hukum perlindungan konsumen yaitu asas manfaat, asas keadilan, asas keseimbangan, asas keamanan dan asas kepastian hukum. Adanya perbuatan pembatalan sepihak yang dilakukan oleh konsumen terhadap pelaku usaha berarti tidak tercapainya asas-asas yang ada dalam hukum perlindungan konsumen tersebut. Pelaku usaha dirugikan dan tidak dapat memperoleh haknya dan kegiatan jual beli tersebut tidak memberi manfaat yang tentunya tidak sesuai dengan asas manfaat dalam hukum perlindungan konsumen yang mana dalam penyelenggaraan suatu transaksi jual beli harus memberi manfaat sebesar-besarnya bagi kepentingan konsumen dan pelaku usaha secara keseluruhan.¹⁸

Pembatalan sepihak yang dilakukan oleh konsumen dalam sistem pemesanan sebelum barang tersedia pada jual beli *online* terhadap pelaku usaha kerajinan buket bunga tentu menimbulkan kerugian bagi pelaku usaha baik secara aspek biaya maupun waktu. Sebagaimana pengertian produk kerajinan yang artinya barang yang dijual oleh pelaku usaha merupakan hasil kerajinan yang memerlukan waktu pembuatannya terlebih dahulu. Dalam sistem ini konsumen memesan barang kerajinan tersebut terlebih dahulu dan setelah si pelaku usaha selesai mengerjakan pesanan tersebut namun konsumen tidak memiliki itikad baik untuk melanjutkan pembayaran dari apa yang telah dipesan. Dalam Pasal 6 Undang-Undang

¹⁷ Yahya Harahap, 1997, *Beberapa Tinjauan Mengenai Sistem Peradilan dan Penyelesaian Sengketa*, Citra Aditya Bhakti, Bandung, hlm. 240.

¹⁸ *Ibid.*

Nomor 8 Tahun 1999 telah dijelaskan bahwa pelaku usaha berhak menerima pembayaran sesuai dengan kesepakatan dan hak mendapat perlindungan hukum dari itikad tidak baik dari konsumen. Karena pada dasarnya sesuai Pasal 1458 KUHP data transaksi jual beli dianggap telah terjadi antara kedua belah pihak dimana setelah para pihak tersebut mencapai kesepakatan tentang barang tersebut meskipun barang itu belum diserahkan dan harganya belum dibayar. Jadi, pelaku usaha sudah sepatutnya dapat menuntut hak untuk dilindungi dari tindakan pembatalan sepihak yang dilakukan oleh konsumen yang dapat merugikan apakah itu perlindungan dalam bentuk preventif maupun represif serta penyelesaian dari permasalahan perilaku pembatalan sepihak oleh konsumen tersebut.

Perlindungan hukum terhadap pelaku usaha sangat penting karena hak pelaku usaha dalam melakukan transaksi jual beli juga di atur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Artinya, pelaku usaha juga memiliki hak untuk dilindungi dari perbuatan konsumen yang dapat merugikan. Pada kenyataannya perlindungan yang marak di bahas adalah perlindungan terhadap konsumen bukan pelaku usaha. Sehubungan dengan hal itu, perlindungan konsumen lebih banyak diatur dibandingkan dengan perlindungan bagi pelaku usaha. Namun dalam hal ini kedua pihak harus memiliki hak dan kewajiban yang sama sebagaimana yang telah dijelaskan pada Pasal 4, 5, 6, dan 7 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Apabila konsumen melakukan tindakan pembatalan sepihak yang secara nyata

telah melanggar kesepakatan maka konsumen telah melanggar hak pelaku usaha untuk menerima pembayaran yang sesuai dengan kesepakatan mengenai kondisi dan nilai tukar barang dan jasa yang diperdagangkan seperti yang telah dijelaskan dalam Pasal 5 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dimana dalam pasal tersebut dijelaskan bahwa konsumen harus beritikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang atau jasa dan konsumen juga berkewajiban membayar sesuai dengan nilai tukar yang telah disepakati.

Berdasarkan dengan permasalahan yang ada seperti pembatalan yang dilakukan oleh konsumen, maka pihak penjual harus memperoleh haknya berupa ganti rugi atas kerugian yang ada. Tapi dalam kenyataannya hal tersebut tidak sesuai dengan terjadi di lapangan. Perilaku pembatalan sepihak oleh konsumen terhadap pelaku usaha khususnya di bidang kerajinan buket bunga ini diteliti untuk mengetahui bentuk perlindungan hukum bagi pelaku usaha serta untuk mengetahui penyelesaiannya antara pelaku usaha dengan konsumen dalam transaksi jual beli *online* menggunakan sistem pemesanan sebelum barang tersedia ini. Berdasarkan hal yang telah dipaparkan di atas, maka penulis tertarik melakukan penelitian yang berjudul **“PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP PELAKU USAHA AKIBAT PERILAKU PEMBATALAN SEPIHAK OLEH KONSUMEN DALAM SISTEM PEMESANAN SEBELUM BARANG TERSEDIA PADA JUAL BELI *ONLINE* DI KOTA PADANG”**

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan penjelasan dari latar belakang yang penulis paparkan di atas maka dapat dirumuskan pokok permasalahan dari hal tersebut, yaitu:

1. Bagaimana bentuk perlindungan hukum terhadap pelaku usaha kerajinan buket akibat pembatalan sepihak yang dilakukan oleh konsumen dalam sistem pemesanan sebelum barang tersedia pada jual beli *online* di Kota Padang?
2. Bagaimana penyelesaian antara pelaku usaha kerajinan buket bunga dengan konsumen yang melakukan tindakan pembatalan sepihak dalam transaksi jual beli *online* di Kota Padang?

C. Tujuan Penelitian

Setiap peneliti memiliki tujuan yang akan dicapai. Terkait dengan hal tersebut, penelitian ini bertujuan sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui dan menganalisis bentuk perlindungan hukum pelaku usaha buket bunga akibat pembatalan sepihak yang dilakukan oleh konsumen dalam sistem pemesanan sebelum barang tersedia pada jual beli *online* di Kota Padang.
2. Untuk mengetahui dan menganalisis penyelesaian antara pelaku usaha kerajinan buket bunga dengan konsumen dalam sistem pemesanan sebelum barang tersedia pada transaksi jual beli *online* di Kota Padang.

D. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang diharapkan dapat diambil dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

- a. Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan ilmu hukum pada umumnya, terkhusus hukum perdata bisnis mengenai perlindungan hukum bagi pelaku usaha kerajinan buket bunga akibat terjadinya pembatalan sepihak oleh konsumen dalam sistem pemesanan sebelum barang tersedia pada jual beli *online*.
- b. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memperkaya referensi kepustakaan sesuai dengan bidang yang penulis teliti.

2. Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberi informasi kepada masyarakat umum mengenai hal-hal yang dijadikan alasan untuk menghadapi permasalahan perlindungan hukum pelaku usaha khususnya yang menggunakan sistem pemesanan sebelum barang tersedia pada jual beli *online* dan penyelesaian para pihak dalam jual beli *online* serta dapat menjadi bahan perbandingan bagi pihak-pihak lain yang ingin meneliti lebih mendalam tentang perlindungan dan penyelesaian jual beli *online*.

Hasil penelitian ini juga diharapkan dapat menjadi bahan masukan dan gambaran bagi pemerintah dalam menentukan kebijakan mengenai kepastian peraturan perundang-undangan bagi pelaku usaha yang dirugikan dalam melakukan suatu transaksi serta bermanfaat bagi kepastian para pihak yaitu pelaku usaha dan konsumen sebagai pedoman dalam melaksanakan suatu transaksi.

E. Metode Penelitian

Penelitian Hukum menurut Soerjono Soekanto adalah suatu kegiatan ilmiah yang didasarkan pada metode sistematis dan pemikiran tertentu yang bertujuan untuk mempelajari sesuatu atau beberapa gejala hukum tertentu dengan jalan menganalisisnya.¹⁹ Penelitian ini penulis membutuhkan metode guna mendapatkan data sehingga data yang diperoleh menjadi valid dan dapat dipertanggungjawabkan secara ilmiah. Mendapatkan data yang konkret sebagai bahan dalam penulisan ini, maka metode dalam penelitian ini adalah:

1. Sifat Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian yuridis empiris yaitu pendekatan yang lebih menekankan pada praktek lapangan dikaitkan pada aspek hukum dan perundang-undangan yang berlaku.²⁰ Pendekatan ini dilakukan dengan menggunakan berbagai bahan hukum baik yang tertulis maupun hukum tidak tertulis atau bahan hukum primer maupun bahan hukum sekunder dengan melihat hubungannya di lapangan.

Penelitian ini bersifat deskriptif, yaitu penelitian yang menggambarkan secara sistematis, faktual dan akurat. Penelitian deskriptif merupakan penelitian yang berusaha mendeskripsikan suatu gejala, peristiwa dan kejadian yang menjadi pusat perhatian kemudian digambarkan sebagaimana adanya. Dalam artian, penelitian deskriptif adalah penelitian yang bertujuan memberikan deskripsi, penjelasan,

¹⁹ Soerjono Soekanto, 2006, *Pengantar Penelitian Hukum*, UI. Press, Jakarta, hlm. 43.

²⁰ Zainuddin Ali, 2010, *Metode Penelitian Hukum*, Sinar Grafika, Jakarta, hlm. 105.

dan validasi mengenai kejadian yang tengah diteliti.²¹ Pada penelitian ini penulis mendeskripsikan bagaimana peristiwa pembatalan sepihak yang dilakukan oleh konsumen terhadap pelaku usaha pada jual beli *online* di Kota Padang.

2. Sumber dan Jenis Data

a. Sumber Data

1) Penelitian Lapangan (*Field Research*). Data penelitian yang

bersumber langsung dari lapangan, baik berupa data primer maupun data sekunder. Pada penelitian ini, data yang diambil berdasarkan wawancara di lapangan yaitu diantaranya 8 toko yang berada di tiap kecamatan yang berbeda di Kota Padang. Toko tersebut diantaranya Toko Iyoyo Buket dan Kado, Toko Serba Buket, Toko Bucket Padangg, Toko Tangan kitaa.id, Toko Buket di Padang, Toko Bayzecraft, Tok Buket Bycen, Toko Hy. Bucket Florist.

2) Penelitian Kepustakaan (*Library Research*). Data yang bersumber dari peraturan perundang-undangan, buku-buku, jurnal, perpustakaan *online* dan hasil penelitian.

b. Jenis Data

1) Data Primer

Adalah data yang diperoleh melalui penelitian lapangan yaitu data tersebut didapatkan dengan cara tertentu yakni dengan observasi, wawancara dan angket dengan informan dan

²¹Dr. Muhammad Ramadhan, S.Pd., M.M., 2021, *Metode Penelitian*, Cipta Media Nusantara, Surabaya, hlm. 7.

responden yang ada di lapangan.

2) Data Sekunder

Adalah data yang diperoleh peneliti dari data yang sudah atau dari data studi kepustakaan dan dokumen yang diperoleh, berkaitan dengan masalah yang diteliti.

Data sekunder terdiri dari:

a) Bahan Hukum Primer

Bahan hukum primer adalah bahan hukum yang mengikat terdiri atas peraturan perundang-undangan terkait dengan objek penelitian yang terdiri dari:

(1) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945

(2) Kitab Undang-Undang Hukum Perdata

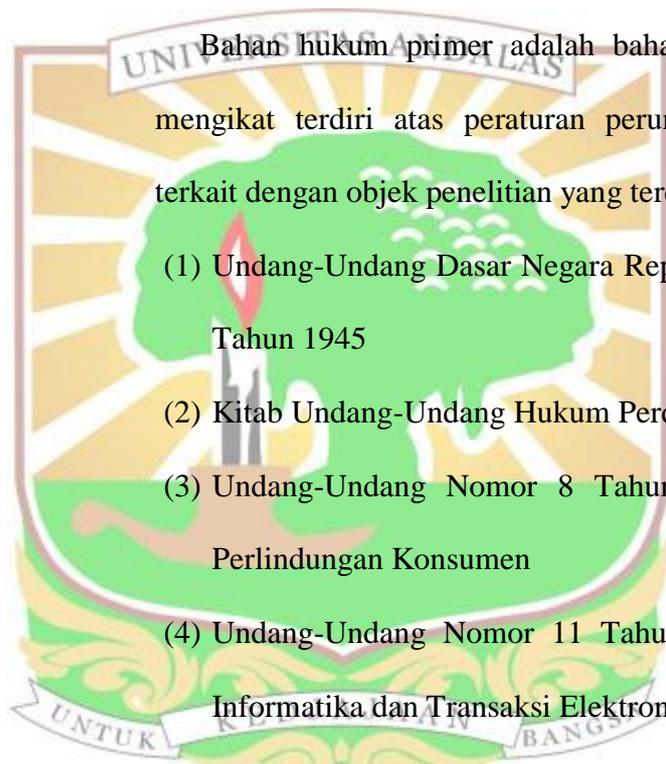
(3) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

(4) Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informatika dan Transaksi Elektronik

(5) Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informatika dan Transaksi Elektronik

b) Bahan Hukum Sekunder

Bahan hukum sekunder yaitu bahan hukum yang memberikan penjelasan mengenai bahan hukum primer, seperti hasil ilmiah para sarjana, hasil penelitian, buku-



buku, dokumen terkait, internet dan makalah yang berhubungan.

c) Bahan Hukum Tersier

Bahan hukum tersier merupakan bahan yang dapat memberikan informasi tentang bahan hukum primer dan sekunder, misalnya artikel internet, kamus, surat kabar, dan literatur lainnya yang relevan dengan persoalan hukum dalam penelitian.

3. Penarikan Populasi dan Sampel

a. Populasi

Populasi merupakan wilayah generalisasi atau umum yang terdiri atas objek atau subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan ditarik kesimpulannya.²² Populasi dalam penelitian ini adalah pemilik toko buket yang berada di Kota Padang yang melakukan transaksi dengan sistem pemesanan sebelum barang tersedia melalui media *online*.

b. Sampel

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut, sehingga sampel merupakan bagian dari populasi yang ada, untuk pengambilan sampel harus menggunakan cara tertentu yang didasarkan oleh pertimbangan-

²² Sugiyono, 2011, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D*, Alfabeta, Bandung, hlm. 80.

pertimbangan yang ada.²³ Teknik penarikan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah *non-probability sampling* artinya dalam penelitian ini tidak ada ketentuan pasti berapa sampel yang harus diambil agar dapat mewakili populasinya.²⁴ Sampel penelitian yang diambil pada penelitian ini yaitu delapan toko yang berasal dari kecamatan yang berbeda diantaranya Toko Iyoyo Buket dan Kado di Kecamatan Nanggalo, Toko Serba Buket di Kecamatan Koto Tengah, Toko Bayze Craft di Kecamatan Lubuk Kilangan, Toko Buket Bycen di Kecamatan Pauh, Toko Buket di Padang di Kecamatan Padang Utara, Toko Bucket Padang di kecamatan Lubuk Begalung, Toko Hy Bucket Florist di Kecamatan Padang Timur, dan Toko Tangankitaa.id di Kecamatan Kuranji.

4. Teknik Pengumpulan Data

a. Studi Kepustakaan

Studi kepustakaan merupakan teknik pengumpulan data dengan menelusuri literatur dan bahan hukum yang berhubungan dengan objek penelitian. Data yang diperoleh dengan mengadakan studi kepustakaan pada:

- 1) Perpustakaan Universitas Andalas
- 2) Data yang diperoleh melalui penelusuran web atau situs resmi yang relevan

b. Wawancara

Wawancara atau interview adalah studi peran antara pribadi

²³ *Ibid*, hlm. 81-84.

²⁴ Chory Ayu Sugesti, 2020, *Op.cit.*, hlm. 168.

bertatap muka (*face to face*), ketika seseorang pewawancara akan mengajukan pertanyaan-pertanyaan untuk memperoleh data yang relevan dengan masalah penelitian kepada seseorang responden. Wawancara dilakukan secara langsung kepada narasumber dan pihak yang diwawancarai yaitu beberapa pelaku usaha kerajinan buket bunga di Kota Padang yang merasa dirugikan oleh konsumen yang melakukan pembatalan sepihak pada pelaksanaan jual beli *online*.

5. Pengolahan dan Analisis Data

Setelah data dikumpulkan dan lengkap maka tahap berikutnya yang dapat dilakukan adalah mengolah dan menganalisis data. Hasil pengumpulan data selanjutnya akan diolah dengan proses *editing*, proses ini sangat penting karena data yang diperoleh selanjutnya diperiksa dan diteliti untuk menjamin apakah data tersebut sudah dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan kenyataan.²⁵ Setelah pengelolaan data, tahap selanjutnya adalah analisis data.

Semua data yang dianalisis secara kualitatif sebagai hasil dari fakta yang ada dalam praktek lapangan. Maksudnya, penulis menafsirkan secara konseptif dari prinsip hukum yang berlaku dan pendapat ahli hukum atau pakar yang berkaitan dengan pokok bahasan, kemudian dijabarkan dalam bentuk penulisan yang deskriptif. Penulis menganalisis data secara kualitatif terhadap data yang didapat, deskriptif tersebut meliputi isi dan struktur hukum positif yaitu suatu kegiatan yang dilakukan oleh penulis untuk

²⁵ Zainuddin Ali, 2010, *Metode Penelitian Hukum*, Sinar Grafika, Jakarta, hlm. 105.

menentukan isi atau makna aturan hukum yang menjadi objek kajian.²⁶



²⁶*Ibid.*, hlm. 107.