

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Manusia dikenal sebagai makhluk yang memiliki kecerdasan luar biasa serta dikenal dengan makhluk sosial. Perkembangan kehidupan manusia juga bisa dikatakan sangat cepat, perkembangan ini terjadi dikarenakan interaksi sosial yang mereka lakukan semasa hidup mereka. Kegiatan-kegiatan terhadap suatu objek membuat manusia berkembang, dimulainya dengan keinginan, kemampuan serta kebutuhan manusia.

Kegiatan ini diakibatkan oleh adanya interaksi antar individu-individu, individu-kelompok, dan kelompok-kelompok. Selain itu manusia juga mengembangkan suatu inovasi baru dari kegiatan-kegiatan tersebut. Beberapa perkembangan yang ada saat ini dihasilkan dari inovasi manusia dengan kebutuhan yang diperlukan. Dari perkembangan tersebut terbentuklah suatu Era, yaitu suatu Era Digital dengan teknologi yang sangat berkembang.

Perkembangan teknologi informasi telah menyebabkan dunia menjadi tanpa batas (*borderless*) dan menyebabkan perubahan sosial yang secara signifikan berlangsung demikian cepat. Teknologi informasi saat ini menjadi pedang bermata dua, karena selain memberikan kontribusi bagi peningkatan kesejahteraan, kemajuan dan peradaban manusia, sekaligus menjadi sarana efektif perbuatan melawan hukum.¹

Perkembangan teknologi informasi saat ini telah memberikan dampak yang signifikan terhadap perubahan sosial masyarakat dunia, termasuk perubahan perilaku pencarian informasi. Keberadaan internet sebagai media pencarian informasi yang kompleks mendukung hal ini. Perkembangan pengguna internet sendiri telah sangat meningkat. Jika Anda tidak menyadarinya, Internet saat ini mempermudah orang untuk mengakses informasi dari seluruh dunia dan berinteraksi satu sama lain alih-alih bertatap muka.

¹ Ahmad M. Ramli, 2004, *Cyber Law dan HAKI dalam Sistem Hukum Indonesia*, Refika Aditama, Bandung, hal.1.

Era digital atau kemajuan teknologi telah menciptakan peluang yang sangat besar dalam menciptakan berbagai *platform* perangkat lunak untuk meningkatkan kinerja bisnis, khususnya di bidang bisnis. Lahirnya berbagai jenis *platform* memudahkan pedagang untuk memperkenalkan bisnisnya bahkan melakukan transaksi.

Lahir dan berkembangnya hukum teknologi informasi telah didorong dengan adanya konvergensi antara teknologi telekomunikasi dan informatika dan salah satunya adalah mendorong lahirnya suatu alternatif bagi penyelenggaraan kegiatan bisnis yang dikenal dengan perdagangan melalui elektronik (*E-commerce*).²

E-commerce merupakan salah satu fenomena dari adanya perkembangan kemajuan teknologi yang dibuat manusia. *E-commerce* sendiri merupakan inovasi dari interaksi sosial dari jual beli pada umumnya, akan tetapi karena adanya kemajuan teknologi internet maka jual beli bisa dengan mudah dilakukan secara online (tanpa tatap muka). *E-commerce* sendiri pada awal mulanya merupakan suatu sistem yang mengiklankan suatu barang, periklanan ini merupakan suatu tahap pemasaran didunia virtual.

Aktivitas bisnis selalu membutuhkan tempat, maka jelas bahwasannya aplikasi *e-commerce* dibangun atas infrastruktur teknologi yang ada. *E-commerce* bukan hanya sekedar situs web, *e-commerce* bisa meliputi bidang saham, pekerjaan, pelayanan keuangan, asuransi, mall, pemasaran, periklanan *online*, pelayanan pelanggan, lelang, *travel*, *hardware*, *software PC*, hiburan, buku, musik, pakaian, ritel dan publikasi *online*.³

Munculnya pasar *e-commerce* telah menciptakan peluang pasar yang luas bagi peritel dan penyedia jasa logistik, yang dapat meningkatkan kepuasan pembelian dan penjualan serta meningkatkan kapabilitas manajemen penyedia jasa logistik. Sistem *e-commerce* memudahkan perdagangan dari sistem

² Shintia Dewi, 2009, *Cyberlaw 1 Perlindungan Privasi Atas Informasi Pribadi Dalam E-commerce menurut Hukum International*, Widya Padjajaran, Bandung, hal.54.

³ Suyanto M, 2003, *Strategi Periklanan Pada E-commerce Perusahaan Top Dunia*, Andi, Yogyakarta, hal.12.

konvensional menjadi sistem *online* yang menghilangkan keterbatasan secara fisik, waktu, wilayah ataupun keharusan antara penjual dan calon pembeli.

Pada penerapannya terhadap *e-commerce*, bagi pengusaha memberikan dampak berupa penghematan biaya dalam bisnisnya. Dalam menjalankan bisnisnya, para pengusaha bisa memasarkan produk-produknya secara online sehingga para pembeli dengan mudahnya mendapatkan spesifikasi terhadap suatu produk. Begitu juga dengan *review/rating* yang diberikan oleh para pembeli produk, jadi pihak pembeli lainnya bisa mengetahui kualitas dari produk tersebut dan juga hal itu penting untuk menarik peminat pembeli.

Perbedaan utama antara toko *online* dan toko *offline* adalah kemampuan pelanggan untuk menilai suatu produk sehingga dapat menimbulkan keinginan dan keputusan pembelian. Pada *online shop* calon pembeli tidak dapat memeriksa barang yang mereka ingin beli secara langsung dan biasanya hanya dibantu oleh gambar ataupun deskripsi yang diberikan oleh penjual, sedangkan pada *offline shop* kita dapat melihat maupun menyentuh barang secara fisik.⁴

Minat pembeli bukan hanya dalam melihat suatu barang atau dari deskripsi suatu produk. Disisi lain pembeli juga masih merasa khawatir terhadap jual beli *online* ini, dikarenakan produk bisa tidak sesuai dengan keinginannya. Dalam meningkatkan kepercayaan pembeli, pihak marketplace sudah menyediakan suatu layanan yang dinamakan *Online Customer Review* dan *Online Customer Rating*.

Online Customer Review sendiri dapat diartikan dengan pendapat dari para konsumen (ulasan) yang sudah pernah melakukan transaksi terhadap toko tersebut. Sistem seperti ini memudahkan para kosumen lain agar memahami produk lebih mendalam. Begitu juga dengan *Online Customer Rating* yang artinya menilai suatu barang terhadap kepuasan konsumen dalam bentuk peringkat (bintang). Dalam *rating* sendiri memiliki lima kategori, yaitu 1. bintang satu (Konsumen sangat tidak puas), 2. bintang dua (konsumen tidak puas), 3. bintang tiga (produk biasa saja), 4. bintang empat (produk memuaskan), 5. bintang lima

⁴ Farki Ahmad, dkk , 2016, *Pengaruh Online Customer Review dan Rating Terhadap Kepercayaan dan Minat Pembelian pada Online Marketplace di Indonesia*, Jurnal Teknik ITS, Volume 5, No. 2, hal 614-619.

(produk sangat sesuai dengan permintaan konsumen). Kedua sistem ini memberikan kepercayaan lebih terhadap konsumen sebelum membeli suatu produk.

Semakin banyak *review* dan *rating* dari konsumen terhadap suatu toko, konsumen lain akan semakin percaya terhadap toko tersebut apabila mendapatkan *review* yang bagus dari konsumen sebelumnya.

Akan tetapi dalam *review* atau *rating* ini bisa dimanfaatkan oleh beberapa oknum untuk melakukan kecurangan dalam persaingan usaha. Dalam persaingan usaha dapat terjadi kejadian saling menjatuhkan antara toko serta perang dagang. Kecurangan ini bisa terjadi karena semua konsumen bisa menuliskan *rating* dan *review* setelah mereka membeli suatu barang (produk). Bisa saja sistem ini membuat persaingan dengan memberikan *rating* rendah terhadap pesaingnya dengan menuliskan hal yang negatif terhadap suatu produk.

Berdirinya *e-commerce* sendiri di Indonesia sudah pasti harus mempunyai aturannya tersendiri yang memuat peraturan antara penjual, pembeli, pihak bank serta pihak pengelola *marketplace*. Kemungkinan beberapa masyarakat Indonesia masih belum paham akan sistem *e-commerce* sendiri. Masyarakat hanya tahu bahwa *marketplace* hanya menjual barang/jasa, sedangkan untuk syarat serta ketentuan untuk *marketplace* mereka tidak pahami.

Bahwasannya setelah aplikasi *didownload* lalu membuka aplikasi *marketplace* tersebut, sudah tertera perjanjian atau “Syarat & Ketentuan” (*Term of Condition*) yang tercantum di dalam *platform marketplace* dan *platform transportation on demand* adalah bentuk perjanjian baku yang mana eksistensinya dapat diterima dalam praktik perjanjian saat ini, terlebih lagi di era perkembangan *e-commerce* yang menuntut proses yang instan dan cepat. Keberadaan perjanjian baku tersebut tetap harus mematuhi prinsip-prinsip atau asas-asas di dalam perjanjian serta beberapa peraturan perundang-undangan yang berlaku, seperti Undang Undang Perlindungan Konsumen dan Undang Undang Nomor Informasi dan Transaksi Elektronik.

Perjanjian dalam transaksi elektronik tidak beda jauh dengan perjanjian konvensional hanya saja perjanjian transaksi elektronik ini melalui media

elektronik, syarat sahnya pun hanya dilakukan dengan proses penawaran hingga terjadi kesepakatan. Hanya tanda tangan “tinta basah” yang selama ini digunakan dalam menandai telah adanya kesepakatan para pihak dalam perdagangan konvensional diganti dengan tanda tangan digital atau digital signature, yaitu suatu prosedur teknis untuk menamin bahwa para pihak tidak bisa “mengkikari keberadaannya” sebagai subyek hukum dalam transaksi elektronik.⁵

Berdasarkan uraian diatas, maka menjadi alasan penulis untuk mengkaji lebih mendalam lagi dalam bentuk skripsi yang berjudul “**Perlindungan Hukum Terhadap Pelaku Usaha Dalam Transaksi Elektronik (E-commerce) Atas Penilaian Buruk Konsumen Yang Ditimbulkan Dari Kesalahan Konsumen Sendiri**”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka dapat diidentifikasi beberapa masalah yang akan dibahas adalah

1. Bagaimana pengaturan perlindungan hukum terhadap pelaku usaha dalam transaksi elektronik?
2. Bagaimana akibat hukum yang ditimbulkan dari penilaian buruk terhadap pelaku usaha dari kesalahan konsumen?

1.3 Ruang Lingkup Masalah

Berdasarkan uraian diatas, agar tidak menyimpang dari pokok permasalahan, maka ruang lingkupnya dibatasi pada : bagaimana perlindungan hukum terhadap pelaku usaha dalam transaksi elektronik (*e-commerce*) atas penilaian buruk konsumen yang ditimbulkan dari kesalahan konsumen.

⁵ Nining Latianingsih, 2012, *Prinsip Tanggung Jawab Pelaku Usaha Dalam Transaksi Elektronik Menurut Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik*, Jurnal Ekonomi dan Bisnis, Vol. 11, No.2, hal. 71-76.

1.4 Tujuan penelitian

1.4.1 Tujuan Umum

Tujuan penelitian ini adalah :

1. Untuk melatih mahasiswa dalam usaha menyatakan pikiran ilmiah secara tertulis
2. Untuk melaksanakan tri dharma perguruan tinggi, khususnya pada bidang penelitian yang dilakukan oleh mahasiswa
3. Untuk perkembangan ilmu pengetahuan hukum
4. Untuk mengembangkan diri pribadi mahasiswa ke dalam kehidupan masyarakat
5. Untuk pematangan studi mahasiswa di bidang ilmu hukum

1.4.2 Tujuan Khusus

Tujuan khusus yang hendak dicapai dari penulis penelitian ini adalah :

1. Untuk melihat pengaturan hukum terhadap pelaku usaha dalam transaksi elektronik .
2. Untuk melihat dampak atau akibat dari pemberian *review/rating* dari konsumen terhadap pelaku usaha dari kesalahan konsumen.

1.5 Manfaat Penelitian

Penelitian ini guna memberikan manfaat baik manfaat secara teoritis maupun manfaat secara praktis

1. Manfaat Teoritik dalam hasil penelitian ini di harapkan mampu memberikan pengertian dan pengembangan akademik dibidang hukum kepada mahasiswa dan masyarakat luas pada umumnya, terkait dengan pengaturan serta akibat hukum terhadap konsumen dalam memberikan *review/rating* terhadap pelaku usaha.
2. Manfaat Praktis dengan dilakukan penelitian ini diharapkan dapat menjadi acuan dan menjadi sumber informasi bagi pihak-pihak terkait langsung dengan penelitian.

1.6 Landasan Teoritis dan Asumsi

1.6.1 Landasan Teoritis

Kerangka teori yang merupakan rangkaian teori-teori yang digunakan dalam menyelesaikan suatu permasalahan. Dalam penulisan skripsi ini menggunakan 2 teori untuk menyelesaikan masalah terhadap Perlindungan Hukum Terhadap Pelaku Usaha Dalam Transaksi Elektronik (*e-commerce*) Atas Penilaian Buruk Konsumen Yang Ditimbulkan Dari Kesalahan Konsumen.

1. Perlindungan Hukum

Perlindungan hukum sebagai suatu gambaran dari fungsi hukum, yaitu konsep dimana hukum dapat memberikan suatu keadilan, ketertiban, kepastian, kemanfaatan dan kedamaian.

Menurut Satjipto Rahardjo, Perlindungan hukum adalah 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.⁶

Menurut Phillipus M. Hadjon bahwa perlindungan hukum bagi rakyat sebagai tindakan pemerintah yang bersifat *preventif* dan *repressif*. Perlindungan Hukum yang *preventif* bertujuan untuk mencegah terjadinya sengketa, yang mengarahkan tindakan pemerintah bersikap hati-hati dalam pengambilan keputusan berdasarkan diskresi dan perlindungan yang *repressif* bertujuan untuk mencegah terjadinya sengketa, termasuk penanganannya di lembaga peradilan.⁷

Menurut Muchsin perlindungan hukum adalah kegiatan untuk melindungi individu dengan menyasikan hubungan nilai-nilai atau kaidah-kaidah yang menjelma dalam sikap dan tindakan dalam menciptakan adanya ketertiban dalam pergaulan hidup antara sesama manusia.⁸

⁶ Satjipto Raharjo, 2000, *Ilmu Hukum*, PT. Citra Aditya Bakti, Bandung, hal. 69.

⁷ Ibid, hal. 54.

⁸ Muchsin, 2003, *Perlindungan dan Kepastian Hukum bagi Investor di Indonesia*, Disertasi S2 Fakultas Hukum Universitas Sebelas Maret, hal. 14.

2. Kesadaran Hukum

Pengertian kesadaran hukum menurut Soerjono Soekanto adalah kesadaran hukum sebenarnya merupakan kesadaran atau nilai-nilai yang terdapat di dalam diri manusia tentang hukum yang ada atau tentang hukum yang diharapkan ada. Sebenarnya yang ditekankan adalah nilai-nilai tentang fungsi hukum dan bukan suatu penilaian hukum terhadap kejadian-kejadian yang konkrit dalam masyarakat yang bersangkutan.⁹

Sudikno Mertokusumo juga mempunyai pendapat tentang pengertian Kesadaran Hukum. Sudikno Mertokusumo menyatakan bahwa: Kesadaran hukum berarti kesadaran tentang apa yang seyogyanya kita lakukan atau perbuat atau yang seyogyanya tidak kita lakukan atau perbuat terutama terhadap orang lain. Ini berarti kesadaran akan kewajiban hukum kita masing-masing terhadap orang lain.¹⁰

Kesadaran hukum pada masyarakat bukanlah merupakan proses yang sekali jadi, melainkan merupakan suatu rangkaian proses yang terjadi tahap demi tahap sebagai berikut:¹¹ 1. Tahap pengetahuan hukum Dalam hal ini, merupakan pengetahuan seseorang berkenaan dengan perilaku tertentu yang diatur oleh hukum tertulis, yakni tentang apa yang dilarang atau apa yang dibolehkan. 2. Tahap pemahaman hukum Yang dimaksud adalah bahwa sejumlah informasi yang dimiliki seseorang mengenai isi dari aturan hukum (tertulis), yakni mengenai isi, tujuan, dan manfaat dari peraturan tersebut. 3. Tahap sikap hukum (*legal attitude*) Merupakan suatu kecenderungan untuk menerima atau menolak hukum karena adanya penghargaan atau keinsyafan bahwa hukum tersebut bermanfaat atau tidak bermanfaat bagi kehidupan manusia. Dalam hal ini sudah ada elemen apresiasi terhadap aturan hukum. 4. Tahap Pola Perilaku Hukum Yang dimaksud adalah tentang berlaku atau tidaknya suatu aturan hukum dalam masyarakat. Jika berlaku

⁹ Soejono Soekanto, 1982, *Kesadaran Hukum dan Kepatuhan Hukum*, Edisi Pertama Rajawali, Jakarta, hlm. 182.

¹⁰ Sudikno Mertokusumo, 1981, *Meningkatkan Kesadaran Hukum Masyarakat*, Edisi Pertama Liberty, Yogyakarta, hlm. 3.

¹¹ Munir Fuady, 2007, *Sosiologi Hukum Kontemporer, Interaksi Kekeuasaan, Hukum, dan Masyarakat*, Citra Aditya Bakti, Bandung, hlm. 80.

suatu aturan hukum, sejauh mana berlakunya dan sejauh mana masyarakat mematuhi.

Definisi transaksi elektronik terdapat dalam Pasal 1 angka 2 Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang nomor 19 Tahun 2016 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (UU ITE) yang berbunyi: "Transaksi Elektronik adalah setiap perbuatan hukum yang dilakukan dengan menggunakan komputer, jaringan komputer, dan/atau media elektronik lainnya".

Electronic commerce atau disingkat *E-commerce* adalah kegiatan bisnis yang menyangkut konsumen (*consumer*), manufaktur (*manufacturers*), *service provider*, dan perdagangan perantara (*intermediaries*) dengan menggunakan jaringan-jaringan komputer (*computer networks*), yaitu *E-commerce* yang sudah meliputi seluruh spektrum kegiatan komersial. *E-commerce* juga dapat dikatakan sebagai suatu cakupan yang luas mengenai teknologi, proses dan praktik yang dapat melakukan transaksi bisnis tanpa menggunakan kertas sebagai sarana mekanisme transaksi. Hal ini bisa dilakukan dengan berbagai cara seperti melalui *e-mail* atau umumnya melalui *World Wide Web*.¹²

Menurut Julian Ding sebagaimana dikutip oleh Mariam Darus Badruzaman memberikan definisi *E-commerce* sebagai berikut: Berdasarkan pengertian di atas, dapat ditarik beberapa unsur dari transaksi online, yaitu: "*Electronic Commerce, or E-commerce as it is also known is a commercial transactions between a vendor and purchaser or parties in similar contractual relationships for the supply of goods, services or the acquisition of "right". This commercial transaction is executor entered into in an electronic medium (or digital medium) when the physical presence of the parties is not required. And the medium exists in a public network or system as opposed to a private network (Closed System). The public network or system must be considered an open system (e.g the internet or the*

¹² Onno W. Purbo dan Aang Arif Wahyudi, 2001, *Mengenal E-Commerce*, Elex Media Komputindo, Jakarta, hal. 1-2.

world wide web), the transactions are concluded regardless of national boundaries or local requirements". *Electronic Commerce Transaction* adalah transaksi dagang antara penjual dengan pembeli untuk menyediakan barang, jasa atau mengambil alih hak. Kontrak ini dilakukan dengan media elektronik (*digital medium*) di mana para pihak tidak hadir secara fisik dan medium ini terdapat dalam jaringan umum dengan sistem terbuka yaitu internet atau *world wide web*. Transaksi ini terjadi terlepas dari batas wilayah dan syarat nasional.¹³

Suatu perlindungan dapat dikatakan sebagai perlindungan hukum apabila mengandung unsur-unsur sebagai berikut: 1. Adanya pengayoman dari pemerintah terhadap warganya. 2. Jaminan kepastian hukum. 3. Berkaitan dengan hak-hak warganegara. 4. Adanya sanksi hukuman bagi pihak yang melanggarnya.

Dari pemaparan teori diatas dapat dirangkum bahwasannya perubahan yang terjadi dikarenakan suatu perkembangan teknologi (*e-commerce*) serta berdampak terhadap perilaku sosial yang dimana bertransaksi tidak melalui tatap muka, tanpa memegang barang, dan tanpa melihat kondisi barang. Di *e-commerce* sendiri terdapat tahapan untuk melakukan transaksi, yaitu:¹⁴ 1. Konsumen memesan produk, 2. *E-commerce* mengkonfirmasi bahwa ada pemesanan barang, 3. Konsumen melakukan transfer (bisa melalui bank,dll), 4. Bank mengkonfirmasi transfer oleh pembeli, 5. *E-commerce* memberikan konfirmasi dan perintah untuk segera mengirimkan barang yang dipesan, 6. Pedagang *online* melakukan proses pengiriman, 7. Proses pengiriman barang oleh pihak ekspedisi yang disepakati, 8. Barang diserahkan kepada pihak konsumen oleh Jasa Ekspedisi, 9. Konsumen mengkonfirmasi bahwa produk sudah diterima serta memberikan penilaian/*rating*, 10. *E-commerce* meminta Bank untuk membuka akses pencairan dana, 11. Bank memberi akses pedagang *online* untuk bisa mencairkan dananya.

Setelah barang diterima maka konsumen berhak memberikan *rating/review* (menilai kondisi barang) secara bebas. Akan tetapi dalam beberapa kasus, para

¹³ Mariam Darus Badruzaman, 2001, *Kompilasi Hukum Perikatan*, Citra Aditya Bakti, Jakarta, hal. 284.

¹⁴ Hamdun, Edy Kusnadi, *Berkembangnya Proses Transaksi Ecommerce Indonesia*, dalam <https://fe.unars.ac.id/index.php/2017/11/02/manfaat-e-commerce-bagi-masyarakat/>

konsumen bukannya memberikan *review* terhadap barang. Beberapa konsumen malah memberikan cacian karena produk tidak sesuai kemauan mereka karena kesalahan konsumen sendiri akibat tidak membaca deskripsi produk. Sedangkan para pelaku usaha sudah memberikan deskripsi produk mereka secara jelas.

Singkatnya eksistensi internet disamping menjadikan sejumlah harapan, pada saat yang sama juga melahirkan kecemasan-kecemasan antara lain dengan munculnya kejahatan baru yang lebih canggih dalam bentuk “*cybercruel*”. Karakteristik Internet yang tidak mengenal batas – batas territorial dan sepenuhnya beroperasi secara maya (*virtual*) sehingga aktivitas-aktivitas yang baru khususnya dalam bidang perdagangan secara elektronik, tidak dapat sepenuhnya diatur oleh dalam hukum yang berlaku di Indonesia pada saat ini khususnya, mengingat hukum Indonesia pun belum mengatur secara khusus mengenai hukum yang terkait dengan aktivitas perdagangan secara elektronik.¹⁵

Jadi diperlukannya aturan baru terkait penggunaan *rating/review* terhadap perdagangan *e-commerce*, karena berpengaruh terhadap kepercayaan konsumen terhadap pelaku usaha.

1.6.2 Asumsi

Berdasarkan kajian teori maka dapat diajukan hipotesis dalam penelitian ini yaitu: terkait judul “Perlindungan Hukum Terhadap Pelaku Usaha Dalam Transaksi Elektronik (*E-commerce*) Atas Penilaian Buruk Konsumen Yang Ditimbulkan Dari Kesalahan Konsumen”. Dampak yang bisa diakibatkan dalam pemberian *rating/review* bisa kearah positif maupun negatif. Dalam sisi positif penjual (pelaku usaha) mendapatkan *review* yang membantu pembeli lainnya agar lebih percaya untuk membeli barang atau menggunakan jasanya. Dalam sisi negatif atas kurangnya ketelitian pembeli, pembeli memberikan rating yang buruk karena bukan dari produk melainkan dari kesalahan konsumen sendiri. Dan dalam memberikan *review* para konsumen ini tidak paham akan kesalahan sendiri

¹⁵ Barkatullah, Abdullah Hallim, 2017, *Hukum Transaksi Elektronik Di Indonesia (Sebagai Pedoman dalam Menghadapi Era Digital Bisnis e-Commerce di Indonesia)*, Nusa Media, Bandung, hal. 41-42.

dengan memberikan *review* dengan menjelekkan barang dagangan atau toko. Dalam menulis *review*-nya terkadang menggunakan kata-kata yang kurang sopan serta bisa mengarah ke pencemaran nama baik pemilik penjual.

Adapun ancaman pidana bagi orang yang melanggar Pasal 27 ayat (3) UU 11/2008 ini diatur dalam Pasal 45 ayat (3) UU 19/2016, yang berbunyi: Setiap Orang yang dengan sengaja dan tanpa hak mendistribusikan dan/atau mentransmisikan dan/atau membuat dapat diaksesnya Informasi Elektronik dan/atau Dokumen Elektronik yang memiliki muatan penghinaan dan/atau pencemaran nama baik sebagaimana dimaksud dalam Pasal 27 ayat (3) dipidana dengan pidana penjara paling lama 4 (empat) tahun dan/atau denda paling banyak Rp750.000.000,00 (tujuh ratus lima puluh juta rupiah).

1.7 Metode Penelitian

Metode penelitian merupakan suatu cara menyelesaikan permasalahan yang terjadi, metode penelitian ini bertujuan agar penelitian ini memenuhi syarat sebagai suatu penelitian dengan menguji kebenaran dan ketidak benaran dari suatu pengetahuan, gejala dan hipotesa yang dapat dipertanggungjawabkan.

1.7.1 Jenis Penelitian

Dalam membahas permasalahan yang terjadi dalam penelitian ini menggunakan metode penelitian normatif, yang dimana penelitian ini meneliti sinkronisasi hukum serta kaitannya dengan hukum dalam rangka untuk menemukan kebenaran ilmiah dari perspektif normatif.¹⁶ Serta metode ini bertujuan untuk mengumpulkan data-data dan informasi dengan bantuan bermacam-macam buku, majalah hukum, artikel hukum, dan dokumen lainnya.

1.7.2 Jenis Pendekatan

Penelitian dengan jenis yuridis normatif pada hakikatnya menunjukkan pada suatu ketentuan, pendekatan penelitian dilakukan agar peneliti mendapatkan

¹⁶ Johny Ibrahim, 2006, *Teori dan Metodologi Penelitian Hukum Normatif*, Bayumedia, Malang, hal. 57.

informasi dari berbagai aspek untuk menemukan isu-isu yang akan dicari jawabannya, adapun pendekatan dalam penelitian ini yaitu :

1. Pendekatan undang-undang (*status approach*) atau pendekatan yuridis yaitu penelitian terhadap produk-produk hukum¹⁷. Pendekatan perundang-undangan ini dilakukan untuk menelaah semua undang-undang dan regulasi yang berkaitan dengan penelitian yang akan diteliti. Pendekatan perundang-undangan ini akan membuka kesempatan bagi peneliti untuk mempelajari adakah konsistensi dan kesesuaian¹⁸ antara satu undang-undang dengan undang-undang yang lain.
2. Pendekatan Analisis Konsep Hukum (*conceptual approach*) yaitu jenis pendekatan dalam penelitian hukum yang memberikan sudut pandang analitis penyelesaian permasalahan dalam penelitian hukum dilihat dari aspek konsep-konsep hukum yang melatarbelakanginya, atau bahkan dapat dilihat dari nilai-nilai yang terkandung dalam penormaan sebuah peraturan kaitannya dengan konsep-konsep yang digunakan.

1.7.3 Sumber Data

Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah :

1. Sumber data primer

Sumber bahan primer yakni bahan yang terdiri dari beberapa peraturan perundang-undangan yang merupakan hasil tindakan lembaga yang berwenang.¹⁹ Dalam hal ini penulis menggunakan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik sebagaimana telah diubah oleh Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik.

¹⁷ Bahder Johan Nasution, 2008, *Metode Penelitian Ilmu Hukum*, Mandar Maju, Bandung, hal. 92.

¹⁸ Peter Mahmud Marzuki, 2010, *Penelitian Hukum*, Kencana, Jakarta, hal. 93.

¹⁹ Zainudin Ali, 2010, *Metode Penelitian Hukum*, Sinar Grafika, Jakarta, hal.47.

2. Bahan hukum sekunder

Bahan hukum sekunder muncul untuk memberikan pemahaman lebih lanjut terhadap bahan hukum primer, contohnya seperti jurnal ilmiah, hasil penelitian, rancangan suatu undang-undang, atau bahkan pendapat pakar hukum.²⁰ Bahan hukum sekunder, yaitu bahan-bahan yang dapat menjelaskan bahan hukum primer dan dapat digunakan untuk menganalisis dan memahami bahan hukum primer.

3. Bahan hukum tersier

Bahan hukum lainnya, guna mendefinisikan dalam membantu mendefinisikan bahan hukum primer dan bahan hukum sekunder.²¹ Dalam hal ini penulis mempergunakan Kamus Besar Bahasa Indonesia serta rujukan dari beberapa ensiklopedia.

1.7.4 Teknik Pengumpulan Bahan Hukum

Teknik dalam mengumpulkan bahan hukum pada penulisan skripsi ini dilakukan melalui telaah bahan bacaan yang erat kaitannya dalam permasalahan yang sedang diteliti, untuk kemudian meneliti bahan hukum dan memberikan penafsiran serta mengkaji peraturan perundang-undangan terkait dengan permasalahan yang ada. Kemudian mencari bahan pada literatur yang nantinya akan dijadikan pedoman dalam menganalisis permasalahan dan kemudian akan disusun secara sistematis sesuai dengan pembahasan dalam penelitian ini.

1.7.5 Teknik Pengolahan Bahan Hukum

Dalam penelitian ini, teknik yang dipergunakan adalah melakukan analisis secara normatif melalui pencarian bahan-bahan kepustakaan sebagai sumber dari penelitiannya, dimana tahapan-tahapan pengolahan bahan tersebut meliputi perumusan dasar hukum, perumusan pengertian hukum, lalu kemudian perumusan kaidah-kaidah hukum.

²⁰ Amirrudin dan Zainal Asikim, 2012, *Pengantar Metode Penelitian Hukum*, PT Raja Grafindo Prasada, Jakarta, hal.119.

²¹ Soerjono Soekanto, 1986, *Pengantar Penelitian Hukum*, UI Press, Jakarta, hal. 52.

1.7.6 Teknik Analisis Bahan Hukum

Dalam penelitian ini, setelah bahan hukum terkumpul maka bahan hukum tersebut dianalisis untuk mendapatkan konklusi dan teknik analisis yang digunakan penulis adalah pertama *content analysis* yaitu menganalisa perundang-undangan secara konseptual yang kemudian dijadikan sebagai dasar penarikan suatu kesimpulan. Kedua, penafsiran sistematis yaitu penafsiran yang menghubungkan pasal yang satu dengan pasal yang lain dalam suatu perundang-undangan yang bersangkutan atau pada perundang-undangan yang bersangkutan atau pada perundang-undangan hukum lainnya, atau membaca penjelasan suatu perundang-undangan, sehingga dapat mengerti maksudnya.

