

**PERLINDUNGAN KONSUMEN DALAM TRANSAKSI JUAL BELI
ONLINE MELALUI MEDIA SOSIAL DI TINJAU DARI UNDANG-
UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN
KONSUMEN**

(Studi kasus Desa Wirowongso Kecamatan Ajung Kabupaten Jember)

SKRIPSI

diajukan Kepada Universitas Islam Kiai Haji Achmad Siddiq Jember
untuk memenuhi salah satu persyaratan
memperoleh gelar Sarjanah Hukum (S.H)
Fakultas Syari'ah
Program Studi Hukum Ekonomi Syari'ah



Oleh:
Ahmad Bitsmar Ramadhan
NIM : S20162080

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
JEMBER

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER
FAKULTAS SYARIAH
2023**

**PERLINDUNGAN KONSUMEN DALAM TRANSAKSI JUAL BELI
ONLINE MELALUI MEDIA SOSIAL DI TINJAU DARI UNDANG-
UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN
KONSUMEN**

(Studi kasus Desa Wirowongso Kecamatan Ajung Kabupaten Jember)

SKRIPSI

diajukan Kepada Universitas Islam Kiai Haji Achmad Siddiq Jember
untuk memenuhi salah satu persyaratan
memperoleh gelar Sarjanah Hukum (S.H)
Fakultas Syari'ah
Program Studi Hukum Ekonomi Syari'ah

Oleh:

Ahmad Bitsmar Ramadhan

NIM : S20162080

Disetujui Pembimbing

Dr. Muhammad Faisol, S.S., M.Ag

NIP. 19770609 200801 1 012

UNIVERSITAS ISLAM KHARISANWATI
**KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
JEMBER**

**PERLINDUNGAN KONSUMEN DALAM TRANSAKSI JUAL BELI
ONLINE MELALUI MEDIA SOSIAL DI TINJAU DARI UNDANG-
UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN
KONSUMEN**

(Studi kasus Desa Wirowongso Kecamatan Ajung Kabupaten Jember)

SKRIPSI

Telah diuji dan diterima untuk memenuhi salah satu persyaratan
memperoleh Gelar Sarjana Hukum (S.H)
Fakultas Syariah
Program Studi Hukum Ekonomi Syariah

Hari : Senin
Tanggal : 12 Juni 2023

Tim Penguji

Ketua



Dr. H. Ahmad Junaidi, M.Ag
NIP: 19731105 200212 1 002

Sekretaris



Rina Suryanti, S.H.I., M.Sy.
NIP: 19880111 202012 2 006

Anggota :

1. **Prof. Dr. Moch. Chotib, M.M**
2. **Dr. Muhammad Faisol, S.S., M.Ag**



Menyetujui,

Plh. Dekan Fakultas Syariah



Dr. Muhammad Faisol, S.S., M.Ag.
NIP: 19770609 200801 1 012

MOTTO

..... يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا أَوْفُوا بِالْعُقُودِ.....

“Hai orang-orang yang beriman, penuhilah aqad-aqad itu,”(QS Al Maidah: 1).¹



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
JEMBER

¹ Al-Qur'an, Surat Al-Maidah: 1, Terjemah Tafsir Ibnu Katsir dan Tafsir An-Nur.

PERSEMBAHAN

Alhamdulillah segala puji syukurku panjatkan bagi Allah, karena sudah melimpahkan nikmat yang begitu besar untuk peneliti sehingga peneliti akhirnya bisa menyelesaikan skripsi ini. Yang seterusnya ku persembahkan kepada :

1. Kedua orang tua saya ayah (Bambang Sugianto) dan ibu (Farida Fajar) yang telah sabar merawat peneliti hingga saat ini bisa menyelesaikan penelitian ini.
2. Semua dosen UIN KHAS Jember khususnya dosen Fakultas Syari'ah,terimakasih yang tak terhingga karena telah memberikan ilmu serta motivasi selama menempuh jenjang pendidikan dikampus UIN KHAS Jember.
3. Dosen pembimbing yang terhormat Bapak Dr. Muhammad Faisol. S.S., M.Ag yang telah membimbing dengan sabar dalam mengerjakan skripsi hingga skripsi ini selesai.
4. Teman-teman saya tercinta dan terbaik prodi HES (Hukum Ekonomi Syari'ah) angkatan 2016 yang selalu dukung saya dan menemani saya selama di bangku perkuliahan.
5. Almamater tercinta, dan prodi Hukum Ekonomi Syaria'ah.

KATA PENGANTAR

Puji syukur Alhamdulillah Robbil ‘Alamin peneliti ucapkan kehadiran Allah SWT Karena berkat rahmat dan hidayahnya peneliti telah menyelesaikan skripsinya yang berjudul **“PERLINDUNGAN KONSUMEN DALAM TRANSAKSI JUAL BELI ONLINE MELALUI MEDIA SOSIAL DI TINJAU DARI UNDANG-UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN (Studi kasus Desa Wirowongso Kecamatan Ajung Kabupaten Jember)”**. Skripsi ini disusun untuk memenuhi syarat strata satu S1 Prodi Hukum Ekonomi Syari’ah UIN KHAS JEMBER.

Skripsi ini tidak luput atas bimbingan dari pihak, karena itu penulis menyampaikan banyak terima kasih kepada:

1. Prof. Dr. H. Babun Suharto, SE, MM selaku Rektor UIN KHAS JEMBER yang telah memberikan kesempatan kepada mahasiswa terus menuntuk ilmu dalam mengmebangkan akademik.
2. Prof. Dr. Muhammad Noor Harisudin, M. Fil.I selaku Dekan Fakultas Syari’ah UIN KHAS JEMBER yang selalu sabar mendidik mahasiswanya
3. Busriyanti M. Ag. Selaku Kaprodi Hukum Ekonomi Syari’ah yang telah memotivasi dan selalu memberikan arahan kepada mahasiswanya
4. Dr. Muhammad Faisol. S.S., M.Ag. Selaku Dosen Pembimbing saya yang selalu banyak memberi arahan dan motivasi untuk menyelesaikan skripsi ini.
5. Pada Dosen jurusan Hukum Ekonomi Syari’ah yang telah banyak menyalurkan ilmu pengetahuannya kepada mahasiswanya.

6. Staf-staf Fakultas Hukum Ekonomi Syari'ah terima kasih segala bantuan dan kerjasamanya mengurus administrasi peneliti.
7. Kepada kedua orang tua saya yang tak pernah berhenti memberikan semangat kerjanya dan memberikan kasih sayang yang tidak pernah putus untuk peneliti.
8. Teman-teman seperjuangan saya jurusan Hukum Ekonomi Syari'ah yang membantu menyelesaikan skripsi ini.

Hanya ucapan terima kasih dari peneliti menyadari bahwa skripsi ini jauh dari kata sempurna dan penulis berharap hasil penelitian ini bisa memberikan manfaat dan tambahan pengetahuan bagi pembaca dan semuanya.

Jember, 02 Januari 2022

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
Ahmad Bitsmar Ramadhan
NIM. S20162080
JEMBER

ABSTRAK

Ahmad Bitsmar Ramadhan : *Perlindungan konsumen dalam transaksi online melalui media sosial di tinjau dari undang-undang nomor 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen*

Kata Kunci : Perlindungan Konsumen, Jual Beli Online.

Penelitian ini membahas tentang perlindungan konsumen dalam transaksi jual beli online melalui sosial media yang ditinjau dari undang-undang perlindungan konsumen No. 8 Tahun 1999 yang mana perlu banyak diperhatikan baik dari segi transaksinya dan hak dan kewajiban yang harus diketahui oleh pelaku usaha dan konsumen.

Fokus pembahasannya adalah. 1). Bagaimana gambaran praktik jual beli melalui media sosial di Desa Wirowongso, Kecamatan Ajung, Kabupaten Jember ? 2). Bagaimana analisis kasus perlindungan konsumen terhadap transaksi jual beli di Desa Wirowongso Kecamatan Ajung Kabupaten Jember menurut Undang-undang No. 8 Tahun 1999?

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitatif yang bersifat empiris. Dengan menggunakan metode pengumpulan data observasi, wawancara, dan dokumentasi. Untuk menganalisis data peneliti menggunakan tiga tahapan, reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan.

Hasil penelitian ini dalam skripsi ini 1). Bentuk kasus yang terjadi di Desa Ajung Kabupaten jember untuk saat ini dalam perjanjian jual beli, cara mengikat konsumen sudah sesuai dengan UUPK No. 8 Tahun 1999. Hanya masih ada prosedur sistem marketing yang masih kurang baik yang diterapkan 2). Kesesuaian antara kasus dengan UUPK No. 8 Tahun 1999 masih belum dijelaskan secara detail hanya saja dalam UUPK No.8 Tahun 1999 hanya menjelaskan hak-hak konsumen sedangkan yang terjadi di Desa tersebut terkait kerugian yang dialami oleh konsumen tidak dapat dikembalikan oleh pelaku usaha, sehingga masih banyak konsumen yang dirugikan. Penyebab utamanya adalah kurangnya pengetahuan baik konsumen dan produsen terhadap hak-hak dan kewajiban yang harus dimiliki yang sudah dijelaskan dalam UUPK No. 8 Tahun 1999.

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
MOTTO	iv
PERSEMBAHAN	v
KATA PENGANTAR	vi
ABSTRAK	vii
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR	xii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Fokus Penelitian	6
C. Tujuan Penelitian	6
D. Manfaat Penelitian	7
E. Definisi Istilah	9
F. Sistematika Pembahasan	10
BAB II KAJIAN PUSTAKA	
A. Penelitian Terdahulu	13
B. Kajian Teori	21
BAB III METODE PENELITIAN	
A. Pendekatan dan Jenis Penelitian	32

B. Lokasi Penelitian	33
C. Subjek Penelitian	33
D. Teknik Pengumpulan Data	35
E. Analisis Data	37
F. Keabsahan Data	38
G. Tahap-tahap Penelitian	38
BAB IV PEMBAHASAN	
A. Gambaran Objek Penelitian	40
B. Penyajian Data Lapangan.....	42
C. Pembahasan Temuan.....	58
BAB V PENUTUP	
A. Kesimpulan	68
B. Saran	69
DAFTAR PUSTAKA	70
LAMPIRAN-LAMPIRAN	
1. Pernyataan Keaslian Tulisan	
2. Pedoman wawancara	
3. Surat izin penelitian	
4. Surat selesai penelitian	
5. Dokumentasi	
6. Biodata Penulis	

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Perbedaan dan Persamaan Penelitian Terdahulu	19
Table 3.1 Daftar Nama Informan	34



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
JEMBER

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Dalam kehidupan yang semuanya serba digital, yang saat ini kemajuan teknologi dan informasi sudah semakin berkembang secara cepat dalam kehidupan masyarakat luas seperti perdagangan. Menelisik lebih dalam, pada awalnya perdagangan dilakukan dengan cara bertemu langsung (tatap muka), dimana dalam pertemuan antara orang yang menjual dan membelinya memiliki kepentingan dalam proses transaksi tersebut. Seiring dengan majunya teknologi yang sangat begitu cepat perkembangannya, pembeli dan penjual tidak harus melakukan bertemu langsung ketika bertransaksi. Namun, dengan adanya internet membuat perubahan yang signifikan dari sebelumnya hingga membuat perubahan yang sangat drastis. Dimana jual beli bisa dilakukan dengan *online*. Kecepatan dan kemudahan dapat menarik kemauan orang untuk melakukan transaksi jual belinya karena dianggap mudah dan proses cepat.²

Salah satu kemajuan dan perkembangan dari adanya internet yaitu proses transaksi yang semakin canggih, yang mana biasa di sebut sebagai *electronics commerce/e commerce*. Dalam bahasa Indonesia lebih di kenal dengan istilah perdagangan elektronik yang mana segala macam transaksi jual belinya berbasis online. Dan proses jual beli seperti ini dapat memudahkan bagi konsumen dalam memilih barang dan membandingkannya untuk dibeli

²Imam Saputra, *Problematika Hukum Internet Indonesia*, Jakarta: Prenhallindo, 2002), 92.

dari rumah tidak dibatasi oleh wilayah. Transaksi yang berbeda ketika melakukan transaksi menggunakan internet yaitu proses yang mana barang dipilih terlebih dahulu baru ada pengiriman barang yang di pesan.³

Kemajuan teknologi membuat pengetahuan masyarakat akan segala informasi semakin luas. Peran informasi menggunakan online saat ini sangat dibutuhkan mengingat era digital yang terjadi membuat masyarakat membutuhkan hal tersebut, hal ini tidak kalah penting dengan beberapa kebutuhan hidup lainnya.⁴

Fenomena sekarang ini, semakin berkembangnya ilmu dan teknologi sebagai bahan penyambung suksesnya dalam menjual suatu barang, jasa dan mendapatkan hasil yang maksimal, maka perlindungan bagi para konsumen sangatlah penting guna untuk membantu kebutuhan konsumen dengan memberikan kenyamanan serta keamanan dalam transaksi. Oleh karena itu produktifitas dan efesiensi sangatlah di butuhkan lebih baik secara langsung atau tidak langsung dalam hal konsumen yang harus mengerti akan dampaknya.⁵

Konsumen merupakan aktor utama dalam penjualan barang atau jasa, baik untuk kepentingan pribadi, keluarga dan orang lain untuk diperjual belikan kembali.⁶ Produsen adalah setiap perseorangan atau badan usaha, yang

³ Imam Saputra, *Problematikan Hukum Insternet Indonesia*, 92.

⁴ Amar Ahmad, *Perkembangan Teknologi Komunikasi dan Informasi, Jurnal Dakwah Tabligh*, I (2012), 4.

⁵ Sri Readjeki Hartono, *Aspek-aspek Hukum Perlindungan Konsumen pada Era Perdagangan Bebas dalam Hukum Perlindungan Konsumen*, (Bandung: Mandar Maju, 2000), 33.

⁶ Ahmadi Miru, *Prinsip-prinsip Perlindungan Hukum Bagi Konsumen di Indonesia*, (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2013), 20.

mana produsen memiliki peranan yang sangat penting juga dalam melakukan kegiatan produksi barang atau jasa dalam bidang ekonomi.⁷

Secara mendasar bagi konsumen sangat membutuhkan aturan yang melindunginya. Antara kekuatan yang dimiliki oleh produsen dan kelemahan yang dimiliki oleh konsumen dirasa sangat perlu untuk mengkaji lebih dalam lagi tentang pembahasan perlindungan konsumen dan perlu juga untuk mnengangkat isu-isu aktual yang mana dasar hukum yang perlu di kaji adalah telaah Undang-undang perlindungan konsumen guna memberikan pemahaman kepada konsumen agar tidak menimbulkan kerugian baik bagi produsen maupun konsumen.

Upaya dalam memberikan pemahaman kepada konsumen sangatlah penting, mengingat beberapa kemungkinan yang dilakukan oleh produsen kepada konsumen diantaranya modal minimal dan hasil maksimal dapat merugikan bagi konsumen karna kualitas barang yang di dapat oleh konsumen kurang memuaskan. Oleh karena itu perlu kiranya untuk memberikan pemahaman kepada masayarakan agar meminimalisir terjadinya hal yang tidak di inginkan.⁸

Dalam transaksi elektronik di media sosial sering ditemukan adanya complain dari konsumen, hal ini sering terjadi dikarenakan barang yang di harapkan oleh konsumen tidak sesuai dengan yang didapat atau merasa terjadi

⁷ Pasal 1 Undang-undang No.8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

⁸ Burhanudin S, *Pemikiran Hukum Perlindungan Konsumen dan Setifikasi Halal*, (Malang: UIN MALIKI Press, 2011), 1.

kecurangan dalam proses jual beli yang dilakukan. Misalnya dalam hal ini pelaku usaha yang bersangkutan merupakan tokoh yang fiktif.⁹

Undang-undang yang mengatur segala macam proses transaksi di media social sehingga dapat memberikan perlindungan hukum bagi produsen maupun konsumen.¹⁰ Berbagai macam aturan yang harus di penuhi oleh produsen dan konsumen merupakan kewajiban yang harus di lengkapi agar dapan memberikan *trust* yang baik antar produsen maupun konsumen.¹¹

Masyarakat di lingkungan Wirowongso, Kecamatan Ajung, Kabupaten Jember telah melakukan transaksi elektronik melalui media sosial. Alasannya dikarenakan mudah untuk mengakses, malas keluar rumah dan lain sebagainya. Namun, kasus kerugian yang dialami beberapa masyarakat di Desa Wirowongso, Kecamatan Ajung, Kabupaten Jember beraneka macam seperti dalam pengiriman yang cukup lama untuk diterima, terjadinya kerusakan pada barang yang dikirim, barang yang rusak dan lain-lain.¹² Hal yang dialami salah satu masyarakat di Desa Wirowongso, Kecamatan Ajung, Kabupaten Jember adalah ketika barang yang datang tidak sesuai dengan perjanjian dan estimasi, ada pula barang yang datang terdapat cacat tersembunyi dan ada masyarakat yang sudah melakukan transfer uang terhadap pelaku usaha akan tetapi barangnya tidak dikirim.

⁹ Abdul Halim Barkatullah, *Perlindungan Hukum Bagi Konsumen dalam Transaksi E-Commerce*, (Yogyakarta: FH UII Press, 2009), 4.

¹⁰ Undang-undang No.11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik, Pasal 1 ayat 2.

¹¹ Undang-undang No.11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik, Pasal 9.

¹² Silvi Irawanda, Wawancara, Desa Wirowongso, Kecamatan Ajung, Kabupaten Jember, 27 Juni 2021.

Ada beberapa kejadian yang perlu untuk di jadikan bahan evaluasi dalam proses transaksi jual beli secara online diantaranya penipuan barang yang di pesan tidak sesuai dengan kesepakatan bahkan penjual tidak mengirim barang setelah pembeli melakukan pembayaran. Penipuan ini sangatlah mudah terjadi disebabkan transaksi yang tidak dilakukan melalui tatap muka, yang mana pembeli tidak bisa melihat barang secara langsung yang akan dibeli sehingga bisa kerugian yang terjadi dalam kasus ini lebih kepada pembeli. Oleh karena itu pembeli harus mendapatkan perlindungan hokum dalam proses transaksi elektronik melalui media sosial.

Oleh karena itu, untuk mengetahui praktik penerapannya dan secara jelas tentang aplikasinya, maka dibutuhkan penelitian yang dimaksud untuk mengetahui korelasi transaksi UU No 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Berdasarkan uraian diatas, sangat nampak bahwa beberapa persoalan yang perlu dikaji secara terperinci dan seksama. Mengingat masalah ini sering terjadi dalam masyarakat di Desa Wirowongso, Kecamatan Ajung, Kabupaten Jember, maka dibutuhkan untuk dibahas agar dengan pembahasan ini bisa diketahui secara jelas perlindungan hukumnya dimana dalam hal ini akan dijelaskan secara rinci terkait peneliti melakukan penelitian di desa Wirowongso dalam Metode penelitian dibagian lokasi penelitian.

Berlatar belakang uraian diatas, maka dalam hal ini penelitian akan difokuskan pada masalah transaksi elektronik melalui media sosial yang terjadi di Desa Wirowongso, Kecamatan Ajung, Kabupaten Jember yaitu **“PERLINDUNGAN KONSUMEN DALAM TRANSAKSI JUAL BELI**

ONLINE MELALUI MEDIA SOSIAL DI TINJAU DARI UNDANG-UNDANG NO 8 TAHUN 1999 (Studi kasus Desa Wirowongso Kecamatan Ajung Kabupaten Jember).

B. Fokus Penelitian

Sesuai dengan kondisi yang sekarang sudah zamannya semua bisa dijangkau dan serba ada. Transaksi jual beli online itu juga sudah lebih dari umum digunakan masyarakat. Terlebih lagi yang dilakukan oleh wirowongso ini sudah menjadi kebiasaan. Sehingga peneliti tertarik untuk membahas beberapa yang perlu dibahas.

Sebagaimana pemaparan di atas, maka dari itu perlu peneliti mempunyai beberapa gagasan pokok yang harus dikaji dalam kajian pustaka ini. Yang mana kajian ini juga harus disusun secara singkat, jelas, tegas dan operasional berbentuk kalimat pertanyaan.¹³:

1. Bagaimana gambaran praktek jual beli online melalui media sosial di Desa Wirowongso, Kecamatan Ajung, Kabupaten Jember?
2. Bagaimana analisis kasus perlindungan konsumen terhadap jual beli online di Desa Wirowongso Kecamatan Ajung Kabupaten Jember menurut Undang-undang No. 8 Tahun 1999?

C. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian adalah gambaran tentang tujuan dari sebuah penelitian dan harus mengacu pada fokus penelitian yang sebelumnya. Tujuan penelitian secara umum bertujuan untuk menentukan, mengembangkan dan

¹³ Tim Penyusun, Institut Agama Islam Negeri Jember, *Pedoman Penulisan Karya Ilmiah*, (Jember: IAIN Jember Press, 2019), 51.

mengevaluasi atau mencari kebenaran ilmu pengetahuan.¹⁴ Sesuai dengan fokus penelitian sebelumnya, maka penulis menyusun sebuah tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui bagaimana gambaran transaksi jual beli online melalui media sosial di Desa Wirowongso, Kecamatan Ajung, Kabupaten Jember.
2. Untuk mengetahui analisis perlindungan konsumen terhadap jual beli online di Desa Wirowongso Kecamatan Ajung Kabupaten Jember menurut Undang-undang No. 8 Tahun 1999.

D. Manfaat Penelitian

Manfaat dari hasil penelitian ini adalah suatu yang bisa diterapkan dalam kehidupan masyarakat terutama oleh pihak-pihak tertentu guna untuk menambah atau meningkatkan wawasan sebagai penunjang yang telah ada.¹⁵

Manfaat penelitian didalamnya memuat tentang bahan-bahan guna untuk mempermudah melaksanakan penelitian. Kegunaan bisa memberikan fungsi seperti kegunaan bagi penulis, instansi dan masyarakat serta kegunaan penelitian harus realistis.¹⁶

1. Manfaat Teoritis

- a. Dari hasil penelitian/pengamatan ini diharapkan bisa menjadi kontribusi dalam mengembangkan keilmuan hukum ekonomi syariah, mengenai Perlindungan Konsumen Dalam Transaksi jual beli online Melalui Media Sosial di Tinjau dari undang-undang No. 8 Tahun 1999

¹⁴ Tim, *Pedoman*, 52.

¹⁵ Suhasimi Arikunto, *Manajemen Penelitian*, (Jakarta: Rinika Cipta, 2015), 46.

¹⁶ Tim, *Pedoman*, 38.

- b. Dapat bermanfaat dalam hal mengadakan penelitian yang sejenis berikutnya, disamping itu juga bisa dijadikan referensi penelitian yang lain sesuai dengan bidang penelitian penulis.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Peneliti

- 1) Dengan adanya penelitian/pengamatan ini bisa menjadi gambaran dalam penelitian yang diharapkan untuk dijadikan sebagai laporan tugas akhir strata 1 (satu) hukum ekonomi syariah dan juga bisa menjadi referensi untuk kajian-kajian keilmuan berikutnya.
- 2) Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kesesuaian antara teori yang sudah didapatkan dengan praktik yang sudah diterapkan dilapangan.
- 3) Dapat menambah pengetahuan tentang perlindungan konsumen dalam transaksi elektronik melalui media sosial.

b. Bagi Almamater UIN KHAS

Penelitian ini diharapkan bisa menjadi bahan referensi bagi lembaga UIN KHAS Jember, khususnya mahasisnya yang ingin mengembangkan kajian ilmu hukum ekonomi syariah, dan juga menambah perbendaharaan hasil penelitian perpustakaan UIN KHAS Jember khususnya Fakultas Syariah, Program Studi Hukum Ekonomi Syariah.

c. Bagi Masyarakat

Penelitian ini sangat diharapkan untuk bisa berguna sebagai sumbangan sumbangsih nalar fikir untuk mereka yang sudah terlibat dalam Transaksi Elektronik Melalui Media Sosial Di Desa Wirowongso Kecamatan Ajung Kabupaten Jember.

E. Definisi Istilah

Definisi istilah suatu keterangan dari makna masing-masing kata inti (kunci) yang sudah ada pada judul penelitian dan rumusn masalah yang sesuai dengan arah tujuan dari peneliti. Menghindari kesalah pahaman maksud dari masalah yang dibahas, maka perlu dijelaskan beberapa istilah yang digunakan, yakni sebagai berikut:

1. Perlindungan Konsumen

Pengertian menurut para ahli yaitu Az Nasution bahwa penggabungan seluruh asas dan kaidah yang mengatur dan melindungi kepentingan konsumen terkait penyediaan dan cara penggunaan barang dan jasa dalam masyarakat.¹⁷ sedangkan menurut Suyadi Perlindungan konsumen merupakan penggabungan seluruh regulasi yang mengatur tingkah laku masyarakat dihubungkan dengan konsumen, maka hukum perlindungan konsumen diartikan sebagai segala upaya yang menjamin adanya kepastian pemenuhan hak-hak konsumen sebagai wujud perlindungan kepada konsumen.¹⁸ Perlindungan Konsumen merupakan upaya dalam memberikan perlindungan kepada konsumen agar tidak

¹⁷ Az. Nasution, *Konsumen dan Hukum*, PT. Pustaka Sinar Harapan, Jakarta, 1995. 67.

¹⁸ Suyadi, *Dasar-dasar Hukum Perlindungan Konsumen*. UNSOED, Purwokerto. 2007. 1

merasa dirugikan dalam proses jual beli secara online dan mendapatkan kepastian hukum seperti yang diharapkan oleh konsumen.¹⁹

2. Transaksi Elektronik

Transaksi Elektronik disebut juga dengan istilah *E-commerce* adalah kegiatan perdagangan yang transaksinya terjadi diseluruh atau sebagian didunia maya.²⁰

3. Media Sosial

Media sosial adalah suatu bentuk wadah jual beli online yang digunakan online pembeli dalam proses transaksi jual beli online baik secara tatap muka melalui aplikasi atau jejaring sosial lainnya.²¹

F. Sistematika Pembahasan

Sistematika pembahasan berisi tentang beberapa deskripsi alur pembahasan yang dimulai dari BAB I Pendahuluan sampai dengan BAB IV yang berisi penutup, dengan format penulisan deskriptif.²² Penelitian ini akan dicetak dalam bentuk skripsi yang membahas beberapa pokok bahasan yang terdiri dari lima bab sebagaimana tersusun sebagai berikut:

1. Bagian awal skripsi

Bagian awal ini berisi judul penelitian (sampul), persetujuan pembimbing, pengesahan, motto, persembahan, kata pengantar, abstrak, daftar isi, daftar tabel, dan terakhir daftar gambar.

¹⁹ Undang-undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Pasal 1.

²⁰ Rif'ah Royhannah, Perlindungan konsumen transaksi elektronik (e-commerce). Iain ponorogo, 101.

²¹ Gusti Ngurah Aditya Lesmana, *Analisa Pengaruh Media Sosial Twitter terhadap Pembentukan Bren Attechman*. UINSA Surabaya. 67.

²² Tim Penyusun, Institut Agama Islam Negeri Jember, *Pedoman Penulisan Karya Ilmiah*, (Jember: IAIN Jember Press, 2019), 51.

2. Bagian Inti Skripsi

BAB I Pendahuluan pada bagian ini berisi latar belakang masalah yang mengungkapkan permasalahan-permasalahan yang diteliti sehingga dapat diketahui hal-hal yang melandasi dilakukannya penelitian.²³ Pada bagian latar belakang dibahas secara singkat yang berisi fokus penelitian, tujuan penelitian, definisi istilah dan sistematika pembahasan.

BAB II Kajian Pustaka pada bagian ini mencantumkan berbagai hasil penelitian terdahulu yang terkait dengan penelitian yang hendak dilakukan, terkait literatur yang berhubungan dengan skripsi.

BAB III Metode Penelitian Metode penelitian pada dasarnya merupakan cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu.²⁴ Metode penelitian membahas tentang pendekatan penelitian, jenis penelitian, lokasi penelitian, subyek penelitian, teknik pengumpulan data, analisis data, keabsahan data, dan tahap-tahap penelitian.

BAB IV Penyajian Data dan Analisis Data pada bagian ini berisi uraian proses pelacakan dan pengaturan secara sistematis transkrip wawancara, catatan lapangan, sesuai data yang diperoleh di worowongso kecamatan ajung kabupaten jember. Peneliti melakukan analisis data selama dan setelah pengumpulan data.²⁵ pada bab ini membahas tentang

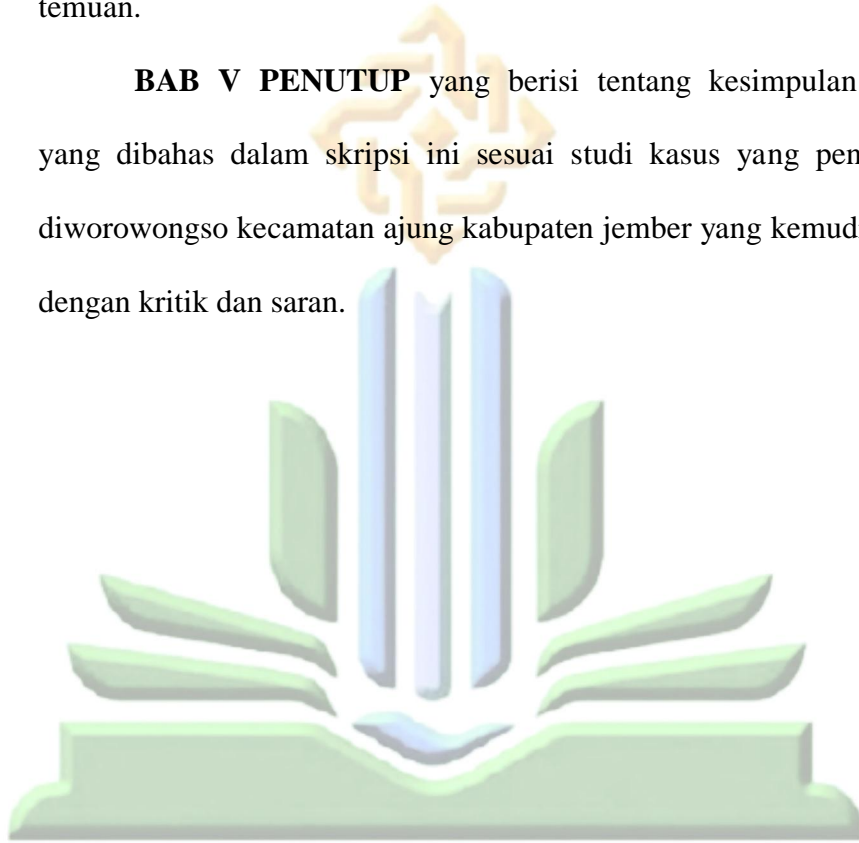
²³ Tim Penyusun, Institut Agama Islam Negeri Jember, *Pedoman Penulisan Karya Ilmiah*, (Jember: IAIN Jember Press, 2019), 83

²⁴ Sugioyono *Metode Penelitian kuantitatif, kualitatif da R&D*, (CV. Alfabeta Bandung. Cetakan ke-19), 34

²⁵ Tim Penyusun, Institut Agama Islam Negeri Jember, *Pedoman Penulisan Karya Ilmiah*, (Jember: IAIN Jember Press, 2019), 75

gambaran obyek penelitian, penyajian data, analisis data serta pembahasan temuan.

BAB V PENUTUP yang berisi tentang kesimpulan penelitian yang dibahas dalam skripsi ini sesuai studi kasus yang peneliti ambil diworowongso kecamatan ajung kabupaten jember yang kemudian disertai dengan kritik dan saran.



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
JEMBER

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

A. Penelitian Terdahulu

Pada kajian terdahulu penulis memaparkan karya tulis yang sudah dipublikasi sebelumnya agar dapat menemukan gambaran yang membedakan dari penelitian sebelumnya dan dijadikan pedoman untuk penelitian yang akan dilaksanakan oleh penulis. Beberapa penelitian terdahulu oleh peneliti digunakan untuk mendukung penelitian yang diteliti oleh penulis adalah sebagai berikut :

1. Skripsi yang ditulis oleh Wahyu Elma Naf'an, 2011. *Aspek Hukum Transaksi Jual Beli Secara Online Dengan Menggunakan Media Facebook*. Fakultas Hukum, Universitas Jember.²⁶ Fokus penelitian yakni : 1. Bagaimana pelaksanaan transaksi jual beli secara online dengan menggunakan media facebook? 2. Bagaimana penyelesaian facebook jika terjadi sengketa?. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian yuridis normatif. Pendekatan masalah berupa Undang-undang dan pendekatan konseptual, sumber bahan hukum yang digunakan adalah hukum primer dan sekunder. Analisis bahan hukum dengan metode deduktif.

Hasil yang diperoleh dari penelitian tersebut jual beli melalui internet terdiri dari empat proses yaitu penawaran, penerimaan, pembayaran dan pengiriman. Dalam jual beli online ini syarat jual beli

²⁶ Wahyu Elma Naf'an, *Aspek Hukum Transaksi Jual Beli Secara Online dengan Menggunakan Media Facebook*, (Jember: Universitas Jember, 2011).

tidak terpenuhi secara utuh sebagaimana yang tertera dalam pasal 1320 KUHPperdata. Para pihak dalam transaksi jual beli melalui facebook yang tidak melaksanakan tanggung jawabnya sesuai dengan perjanjian yang disepakati dapat digugat melalui jalur litigasi yaitu secara perdata oleh pihak yang dirugikan untuk membayar ganti rugi dengan memanfaatkan sarana mediasi terbesar dan terpercaya di facebook yakni KOS (Komunitas Onnile Shop).

Adapun perbedaan penelitian dengan penelitian yang akan dilakukan adalah terletak pada judul penulis lebih umum, fokus permasalahan, objek penelitian, dan hasil penelitian. Sedangkan persamaannya yaitu dalam kedua penelitian sama-sama membahas mengenai transaksi elektronik.

2. Skripsi yang ditulis oleh Mifakhul Kharima, 2020. *Transaksi Jual Beli Melalui Elektronik Dengan Fitur Serba 10 Ribu Di Aplikasi Shopee Perspektif Hukum Positif dan Hukum Ekonomi Syariah*. Fakultas Syariah, Program Studi Hukum Ekonomi Syariah, IAIN Metro. Fokus penelitian ini adalah bagaimana transaksi jual beli melalui media elektronik dengan fitur serba 10 ribu di aplikasi shopee perspektif hukum positif dan hukum ekonomi syariah?. Jenis penelitian ini adalah yuridis empiris, sifat penelitian ini adalah deskriptif kualitatif. Penelitian ini menggunakan teknik pengumpulan data wawancara dan dokumentasi. Sumber data yang digunakan adalah sumber data primer dan sekunder.

Hasil yang diperoleh dari penelitian tersebut shopee serta 10 ribu adalah jual beli dengan sistem undian. Shopee serba 10 ribu menurut hukum positif berdasarkan salah satu i'tikad baik tidak terpebuhi karena shopee tidak menjelaskan tentang proses pengundian, sedangkan dalam hukum ekonomi syariah jual beli yang dilakukan merupakan jual beli yang fasad terpenuhinya rukun dan syarat namun tidak terpenuhi sifatnya.

Adapun perbedaan penelitian dengan penelitian yang akan dilakukan adalah terletak pada judul penulis lebih umum, fokus permasalahan, objek penelitian, dan hasil penelitian. Sedangkan persamaannya yaitu dalam kedua penelitian sama-sama membahas mengenai transaksi elektronik.

3. Skripsi yang ditulis oleh Muhammad Khadafi, 2016. *Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Transaksi E-Commerce (Studi Kasus E-Commerce Melalui Media Sosial Instagram)*. Fakultas Syariah dan Hukum, Program Studi Ilmu Hukum, Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah. Fokus penelitian ini adalah 1. Apakah Undang-undang perlindungan konsumen No 8 Tahun 199 dapat melindungi konsumen dalam melakukan transaksi *e-commerce* ?. 2. Bagaimana perlindungan hukum terhadap konsumen dalam bertransaksi melalui media internet (dalam kasus instagram) ?. 3. Bagaimana peran pemerintah dalam mengedukasi masyarakat untuk lebih mengutamakan unsur kehati-hatian dalam melakukan transaksi elektronik ?. metode yang digunakan dalam skripsi ini adalah metode yuridis normatif dengan menggunakan

pendekatan perundang-undangan , pendekatan konseptual, dan pendekatan kasus.

Hasil penelitian ini adalah bahwa dalam sengketa konsumen dan pelaku usaha peraturan yang digunakan untuk melindungi hak-hak pemakai barang merupakan UU No.8/1999 mengenai Perlindungan Konsumen, akan tetapi Undang-Undang ini belum menyusun Hak-hak Pemakai Barang/Jasa *E-Commerce*. Makdusnya, pemakai barang/jasa kebingungan menggugat produsen jual beli online menggunakan peraturan tentang Perlindungan Konsumen karena produsen sukar untuk dicari.

Adapun yang menjadi pembeda antara penelitian yang sudah selesai dengan yang sedang dilaksanakan terdapat dalam judul penulis lebih umum, fokus permasalahan, objek penelitian, dan hasil penelitian.

Sedangkan persamaannya adalah dalam kedua penelitian tersebut sama-sama membahas mengenai transaksi elektronik.

4. Skripsi yang ditulis oleh Muhammad Fadhli, 2021. Dengan judul *“Analisis Yuridis mengenai produk konsumen kosmetik yang tidak memenuhi izin edar dari badan pengawas obat dan makanan ditinjau dari undang-undang No. 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen. (Studi Putusan 1997/PID.SUS/2019)*. Fakultas Hukum Universitas Sumatera Utara.²⁷ Yang mana fokus penelitian ini adalah 1). Bagaimana

²⁷ Muhammad Fadhli, *“Analisis Yuridis mengenai produk konsumen kosmetik yang tidak memenuhi izin edar dari badan pengawas obat dan makanan ditinjau dari undang-undang No. 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen. (Studi Putusan 1997/PID.SUS/2019)*. (Fakultas Hukum Universitas Sumatera Utara. 2021).

akibat hukum dalam mengedarkan kosmetik tanpa adanya izin edar dari BPOM? 2). Bagaimana BPOM dalam mananggulangi produk kosmetik yang tidak memenuhi izin? 3). Bagaimana analisis yuridis terkait produk kosmetik yang tidak memenuhi izin edar atas Putusan No. 1997/PID.SUS/2019?. Metode yang digunakan dalam skripsi ini adalah metode yuridis normatif dengan menggunakan pendekatan perundang-undangan, yang dianalisis putusan terkait kasus hukum pidana.

Hasil penelitian ini adalah Penerapan hukum terhadap sanksi pidana pada pelaku usaha kosmetik yang memperdagangkan kosmetik yang tidak memenuhi izin edar dalam putusan perkara pidana Nomor : 1997/Pid.Sus/2019. Dalam hal ini sudah sesuai dengan norma hukum yang berlaku, semua unsur-unsur tindak pidana yang diatur dalam Pasal 62 ayat (1) Jo. Pasal 8 ayat (1) Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen tersebut telah terpenuhi. Hakim menjatuhkan hukuman pidana dengan membayar denda Rp. 10.000.000 (sepuluh juta rupiah) Subsider pidana kurungan penjara selama 2 (dua) bulan, dengan mempertimbangkan tuntutan Jaksa Penuntut Umum dan fakta-fakta dalam persidangan serta hal-hal yang memberatkan dan meringankan terdakwa.

Adapun perbedaan dari penelitian ini terletak pada studi kasus yang dibahas, objek penelitian yang dilakukan, metode penelitian yang digunakan berbeda. Sedangkan persamaannya adalah sama-sama membahas terkait hak-hak konsumen yang dirugikan.

5. Skripsi Widi Wiranti, 2020. *Universitas Islam Indonesia Yogyakarta, dengan judul Perlindungan konsumen atas hak informasi dalam transaksi online.* ²⁸ penelitian ini mempunyai identifikasi masalah yaitu 1). Bagaimana perlindungan hukum bagi konsumen atas hak informasi dalam transaksi jual beli online? 2) Bagaimana penanggung jawa pelaku usaha dan penyelesaian hukumnya atas pelanggaran hak informasi dalam transaksi jual beli online yang merugikan konsumen?. Metode yang digunakan dalam penelitian tersebut penelitian hukum normatif yang mana dikonsepskan dengan perturan-peraturan hukum.

Hasil dari penelitian ini adalah bahwa dalam sengketa antara konsumen dan pelaku usaha selama ini peraturan yang digunakan untuk melindungi hak-hak konsumen adalah Undang-undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Namun, undang-undang ini tidak secara khusus mengatur mengenai hak-hak konsumen dalam *e-commerce*.

Dengan Undang-undang tersebut perlindungan konsumen tentang transaksi *e-commerce* sangat sulit dijangkau.

Adapun yang menjadi pembeda dengan penelitian yang peneliti ambil objek kajian yang digunakan berbeda dan beberapa analisis hukum yang menjadi konsep dalam penelitian. Persamaannya adalah sama-sama membahas tentang perlindungan konsumen.

²⁸ Widi Wiranti, Skripsi Perlindungan konsumen atas hak dan informasi dalam transaksi jual beli online. 2020

Tabel 2.1
Perbedaan dan Persamaan Penelitian Terdahulu

No	Nama, Tahun & Perguruan Tinggi	Judul Penelitian	Persamaan	Perbedaan
1.	Wahyu Elma Naf'an, 2011, Universitas Jember	Aspek hukum transaksi jual beli secara online menggunakan facebook,	1. Metode penelitiannya sama-sama menggunakan metode kualitatif 1. Subjek penelitiannya sama terkait transaksi jual beli online 2. Beberapa kajian pembahasan sama-sama membahas terkait hak-hak konsumen	1. Aspek kajian hukum penelitian berbeda 2. Tempat dan lokasi penelitian berbeda 3. Fokus penelitian berbeda
2.	Mifakhul Kharima, 2020, Studi Hukum Ekonomi Syariah, IAIN Metro	<i>Transaksi Jual Beli Melalui Elektronik Dengan Fitur Serba 10 Ribu Di Aplikasi Shopee Perspektif Hukum Positif dan Hukum Ekonomi Syariah.</i>	1. Sama-sama menggunakan metode kualitatif 2. Subjek pembahasan sama-sama terkait transaksi jual beli konsumen 3. Permasalahan sama-sama terkait dengan hak-hak konsumen	1. Objek permasalahan berbeda 2. Kajian hukum yang dibahas berbeda 3. Tempat dan objek penelitian berbeda 4. Fitur penelitian berbeda
3.	Muhammad Khadafi, 2016, Universitas Islam Negeri Syarif	<i>Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Transaksi E-</i>	1. Sifat penelitian sama-sama normatif 2. Sama-sama mengkaji terkait hak-hak	1. Tempat dan objek penelitian berbeda 2. Kajian aspek hukum berbeda 3. Beberapa

	Hidayatullah.	<i>Commerce (Studi Kasus E-Commerce Melalui Media Sosial Instagram).</i>	konsumen 3. Studi kasus sama transaksi online	kajian teori berbeda
4.	Muhammad Fadhli, 2021. Fakultas Hukum Universitas Sumatera Utara.	<i>Analisis Yuridis mengenai produk konsumen kosmetik yang tidak memenuhi izin edar dari badan pengawas obat dan makanan ditinjau dari undang-undang No. 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen. (Studi Putusan 1997/PID.SUS /2019</i>	1. Sifat penelitian sama-sama menggunakan normatif sesuai undang-undang perlindungan konsumen 2. Kajian teori sama-sama tentang perlindungan konsumen 3. Penelitian tentang hak-hak konsumen yang dirugikan	1. Analisis judul berbeda 2. Aspek hukum yang dijadikan analisis berbeda
5.	Widi Wiranti, 2020. Fakultas Hukum. Universitas Islam Indonesia Yogyakarta.	<i>Perlindungan konsumen atas hak informasi dalam transaksi online</i>	1. Sama membahas tentang perlindungan konsumen 2. Hak konsumen yang dirugikan dengan kajian hukum yang berbeda	1. Sifat penelitian yang digunakan berbeda 2. Objek dan kajian hukumnya berbeda 3. Konsep pengambilan data yang digunakan berbeda.
6.	Ahmad Bitmar Ramadhan	Perlindungan Konsumen Dalam Transaksi Elektronik Melalui Media	Titik pembahasan sama membahas perlindungan konsumen	1. Objek penelitian berbeda 2. Kajian hokum yang

		Sosial Di Tinjau Dari Undang- Undang Nomer 11 Tahun 2008 Tentang Informasi, Teknologi Dan Elektronik Dan Undang- Undang Nomer 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen (Studi Kasus Desa Wirowongso Kecamatan Ajung Kabupaten Jember)		diambil berbeda 3. Metode penelitian dan pengambila n sampel data berbeda
--	--	---	--	---

B. Kajian Teori

1. Tinjauan Perlindungan Konsumen

Perlindungan konsumen ini adalah sesuatu yang digunakan untuk menunjukkan adanya hukum atas suatu perlindungan yang diperoleh oleh konsumen terhadap kerugian yang dialami akibat tindakan dari produsen.²⁹ Dengan disahkannya UU No. 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen, maka hal itu bisa mengangkat derajat konsumen. Undang-undang perlindungan konsumen ini menimbulkan dampak yang positif bagi konsumen.

²⁹ Burhanudin S, *Peemikiran Hukum Perlindungan Konsmen dan Sertifikasi Halal* (Malang: UIN Maliki Press, 2011), 1.

Perlindungan konsumen yaitu sesuatu yang biasa digunakan untuk menunjukkan atas suatu perlindungan yang diperoleh oleh konsumen terhadap kerugian yang dialami akibat ulah dari produsen.³⁰ Makna dari perlindungan konsumen merupakan segala bentuk upaya yang bertujuan untuk menjamin keamanan dan keselamatan konsumen serta untuk menciptakan adanya kepastian hukum yang sudah dibuat oleh yang berwenang.

Adapun yang beberapa poin penting dalam teori perlindungan konsumen, terdapat beberapa point yang harus dibahas secara rinci, diantaranya sebagai berikut:

2. Unsur-unsur Perlindungan Konsumen

a. Konsumen

Konsumen merupakan orang yang memakai produk dan berada dalam kehidupan masyarakat dalam kepentingan individu dan family bahkan barang yang tidak diperjualbelikan ulang.³¹ Konsumen dalam hal ini dibagi 2 (dua) yaitu konsumen antara dan konsumen akhir. Konsumen antara adalah konsumen antara dan konsumen akhir. Konsumen antara adalah konsumen yang membeli suatu produk dari pelaku usaha yang tujuannya untuk dijual kembali. Sedangkan konsumen akhir yaitu konsumen yang menggunakan produk dari produsen yang tujuan untuk dikonsumsi sendiri dan tidak untuk diperjual belikan.

³⁰ Burhanuddin S, *Pemikiran Hukum Perlindungan Konsumen Dan Sertifikasi Halal*, 3.

³¹ Achmadi Miruk, *Prinsip-prinsip Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Di Indonesia*, (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2013),20.

b. Pelaku Usaha

Produsen merupakan individu atau badan usaha, baik yang sudah mempunyai legalitas hukum maupun tidak berbadan hukum yang diciptakan dan berada dalam wilayah Indonesia, hal tersebut bisa dilakukan oleh individu atau kelompok untuk melaksanakan kegiatan usaha dagang.³² Dalam menjalankan usahanya apabila ingin menjadi lancar maka produsen harus menaati peraturan yang sudah berlaku yang berkaitan dengan perlindungan konsumen dan segalanya.³³

c. Barang dan/atau Jasa

Barang dan/atau jasa adalah suatu objek yang diperjualbelikan oleh produsen terhadap konsumen. Barang dan/atau jasa menjadikan suatu objek perlindungan konsumen sangatlah beragam jumlahnya. Perbedaan itu muncul karena kebutuhan pemakai barang/jasa kepada suatu produk yang berbeda-beda, mulai dari kebutuhan pokok sampai kebutuhan pendukung. Tanggung jawab suatu produk dalam hukum perlindungan konsumen tidak diartikan benda berwujud (*tangible*) tetapi juga termasuk produk yang bersifat berwujud seperti penyediaan jasa. Kewajiban menanggung barang dapat dibenarkan apabila terbukti ada pelanggaran yang mengandung unsur perbuatan melanggar hukum yang diperbuat oleh pengusaha atau perusahaan, unsur kerugian yang dialami oleh konsumen dan ahli warisnya, unsur karena punya

³² Pasal 1 Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

³³ Burhanuddin S, *Pemikiran Hukum Perlindungan Konsumen*, 6-10.

hubungan kausal antara perbuatan melawan hukum dengan adanya kerugian tersebut.³⁴

Pada upaya menyampaikan penyuluhan hukum kepada konsumen, ada lima dasar yang terdapat didalamnya. Perlindungan konsumen bias dilakukan sebuah upaya kepada masyarakat, pengusaha dan pejabat negara yang ada hubungannya dengan perlindungan masyarakat prihal usaha dagang.

Adapun asas-asas perlindungan konsumen yakni diantaranya adalah:

1) Asas Manfaat, asas ini digunakan sebagai mengupayakan semua usaha dalam menyelenggaraan perlindungan konsumen wajib dapat memberikan manfaat bagi kepentingan konsumen sebesar-besarnya dan produsen dalam segala aspek.

2) Asas Keadilan, dalam asas ini harus menciptakan keadilan baik bagi konsumen maupun bagi pelaku usaha atau produsen yang dapat diwujudkan dengan menyampaikan berita bagi konsumen dan produsen untuk mendapatkan hak dan kewajibannya yang sesuai dengan peraturan yang berlaku.

3) Asas keseimbangan, asas ini diartikan agar dapat memberikan keseimbangan atau kesetaraan posisi konsumen, produsen dan pejabat negara, maksudnya materiil dan spiritual.

³⁴ Ibid., 15-20

- 4) Asas Keamanan dan keselamatan konsumen, asas ini bias dimaksudkan untuk melindungi keselamatan konsumen sehingga terciptanya keamanan bagi pemakai barang atau jasa dalam mengkonsumsi produk tersebut.
- 5) Asas Kepastian Hukum, yaitu dimana asas ini diartikan bahwa produsen atau konsumen dapat mematuhi hukum yang sudah ditentukan dalam penyelenggaraan perlindungan konsumen.³⁵

Perlindungan konsumen sebenarnya dinamakan dengan perlindungan yang memiliki hukum tentang hak-hak konsumen. Disamping hak-hak dalam pasal 4 UUPK, hal senada juga berada dalam ketentuan pasal berikutnya, khususnya dalam Pasal 7 yang mengatur tentang kewajiban pelaku usaha. Kewajiban dan hak merupakan bagian dalam hukum, sehingga kewajiban pelaku usaha bisa dilihat sebagai hak konsumen.

3. Hak-hak Konsumen

Hak-Hak Konsumen antara lain sebagai berikut:³⁶

- a. Hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa. Hak ini dimaksudkan untuk keamanan dan keselamatan demi menjamin keamanan dan keselamatan konsumen dalam penggunaan barang dan/atau jasa yang didapatnya, sehingga konsumen bisa terhindar dari kerugian apabila mengkonsumsi suatu produk;

³⁵ Burhanuddin S, *Pemikiran Hukum Perlindungan Konsumen*, 4

³⁶ Pasal 4 Undang-undang No 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

- b. Hak dalam memilih barang atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan. Hak ini dimaksudkan untuk memberikan suatu kebebasan kepada konsumen dalam memilih produk-produk tertentu sesuai dengan kebutuhannya, tanpa ada tekanan dari pihak luar;
- c. Hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa. Hak merupakan suatu hal penting bagi konsumen, karena tidak memadainya informasi yang disampaikan kepada konsumen.
- d. Hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan. Hak ini dimaksudkan agar pertanyaan-pertanyaan tentang berbagai hal yang berkaitan dengan produk-produk tertentu apabila informasi yang didapatkan tentang produk tersebut kurang memadai atau berupa pengaduan atas adanya kerugian yang telah dialami akibat penggunaan suatu produk yang berkaitan dengan kepentingan konsumen.³⁷
- e. Hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut. Hak ini dimaksudkan untuk memulihkan keadaan konsumen yang telah dirugikan akibat penggunaan produk melalui jalur hukum;

³⁷ Sutarman Yodo, *Hukum Perlindungan Konsumen*, 41-43.

- f. Hak untuk memperoleh perlindungan sebagai upaya untuk menyelesaikan segala persoalan dalam perlindungan pemakai secara layak. Tindakan ini bertujuan untuk memperbaiki keadaan pemakai yang sudah mengalami kerugian lantaran produk menyelesaikan menggunakan jalur hukum.
- g. Hak dalam memperoleh bimbingan serta didikan konsumen.
- h. Hak dalam diperlakukan serta mendapatkan pelayanan yang secara jujur, baik, benar dan tidak diskriminatif. Hak ini dimaksudkan agar konsumen dapat dilayani secara adil dan tidak dibeda-bedakan antara satu dengan yang lainnya;
- i. Hak dalam memperoleh ganti rugi bilamana barang yang diterima tidak sama dengan barang yang sudah sesuai dengan perjanjian diawal.
- j. Hak sebagaimana yang sudah diatur dalam undang-undang.

4. Kewajiban Konsumen / Pemakai

Beberapa Kewajiban-kewajiban yang harus dipenuhi oleh konsumen, antara lain:³⁸

- a. Memerhatikan serta mengikuti petunjuk pemakaian secara prosedur perusahaan demi menjaga keselamatan dan keamanan konsumen.
- b. Berupaya mematuhi secara baik dalam melakukan transaksi barang/produk.
- c. Melunasi sesuai dengan akad perjanjian yang sudah disepakati.;

³⁸ Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Pasal 5.

- d. Melaksanakan usaha dalam menyelesaikan sengketa perlindungan pemakai/konsumen secara baik dan benar.

5. Hak Pemakai Usaha

Adapun hak pemakai usaha yang harus didapat oleh antara lain sebagai berikut:³⁹

- a. Hak dalam menerima pelunasan berdasarkan persetujuan terkait keadaan dan jumlah nilai tukar yang diperjual belikan.;
- b. Hak dalam memperoleh perlindungan hukum melalui upaya pemakai/konsumen yang mempunyai niatan tidak baik.;
- c. Hak dalam melaksanakan pembelaan diri secara layak didalam menyelesaikan masalah hukum pemakai/konsumen.
- d. Hak dalam perbaikan nama baik jika pernah diketahui berdasarkan keterangan yang jelas bedasarka hukum yang mana kegagalan pemakai/konsumen tidak terbukti disebabkan oleh barang,produk yang diperjual belikan.
- e. Hak sebagaimana yang sudah diatur didalam perundang undangan.

6. Kewajiban Pemakai Usaha

Adapun kewajiban pemakai usaha yang wajib dilakukan yaitu:⁴⁰

- a. Berniat jujur didalam melaksanakan perkerjaannya atau usahanya.;
- b. Menyampaikan kabar yang baik dan benar serta kejelasan yang secara jujur terkait keadaan serta kepastian barang/produk dengan memberikan keterangan pemakaian dan perawatan. ;

³⁹ Pasal 7 UU No.8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

⁴⁰ Pasal 7 UU Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

- c. Melayani pemakai/konsumen dengan baik dan benar serta dilakukan secara jujur dan bertanggung jawab;
- d. Memberikan kepastian barang/produk yang dihasilkan melalui ketentuan standar barang/produk yang masih berlaku.;
- e. Memberikan ruang untuk pemakai/konsumen supaya memastikan dengan cara menguji serta memberikan kepastian barang/produk untuk diperjualbelikan.;
- f. Memberikan keberuntungan, serta mengganti rugi atas ketidaksesuaian barang/produk yang diperjualbelikan.⁴¹

7. Larangan-larangan dan Sanksi Bagi Pelaku Usaha

Dalam perlindungan konsumen terkait hal-hal yang dilarang dari ketentuan perusahaan agar pemakai usaha tidak semena-mena didalam memperdagangkan barang/produk terhadap konsumen. Adapun perbuatan yang tidak diperbolehkan bagi pemakai usaha yaitu:

- a. Pemakai usaha tidak diperbolehkan untuk membuat atau memperjualbelikan barang/produk jika;
 - 1) Ditemukan tidak sesuai dengan standar yang sudah menjadi ketentuan peraturan undang-undang;
 - 2) Ditemukan tidak sesuai dengan keterangan takaran seperti berat bersih, dan jumlah yang mana dijelaskan dalam keterangan barang tersebut.;

⁴¹ Burhanuddin, *Pemikiran Hukum Perlindungan Konsumen*, 13

- 3) Ditemukan terjadi ketidak sesuain dengan penjelasan keterangan seperti ukuran serta jumlah berat;
 - 4) Ditemukan tidak sesuai dengan keterangan yang dituliskan dalam kemasan produk/barang tersebut.;
 - 5) Ditemukan tidak ada keterangan yang menjelaskan bahwa barang/produk tersebut ada tulisan *halal*.
- b. Pemakai usaha sangat tidak diperbolehkan untuk menjual belikan barang/produk yang sudah rusak tanpa memberikan kejelasan yang jelas dan terbuka.
- c. Pemakai usaha sangat tidak diperbolehkan untuk menjual belikan atas kesediaan farmasi yang lengkap dan benar.

Pelaku usaha yang telah melakukan kesalahan atau pelanggaran berdasarkan ayat 1 dan ayat 2, tidak diperbolehkan untuk menjual belikan barang dan perlindungan konsumen juga menetapkan saksi-sanksi yang diakibatkan oleh pelaku usaha yang melanggar undang-undang tentang perilaku konsumen yaitu sebagai berikut:

- a. Hukuman/ sanksi administratif: sanksi administratif dijelaskan pada pasal 60 tentang Perlindungan Konsumen. Hukuman atau Sanksi ini dapat dijatuhkan pada pemakai usaha yang melanggar di pasal 19 ayat 2 dan 3, Pasal 20, Pasal 25 dan Pasal 26. Dalam hal ini, yang berwenang men jatuhkan sanksi administrative yaitu Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen. Hukuman/ Sanksi administratif yang berbentuk ganti rugi paling banyak Rp. 200.000.000;

b. Hukuman/ Sanksi Pidana: hukuman/ sanksi pidana dalam hukum perlindungan konsumen ada dua macam, yakni sebagai berikut:⁴²

- 1) Hukuman/ sanksi pidana pokok: sanksi yang berupa hukuman dari penetapan Pengadilan atas pelanggaran yang sudah diperbuat oleh pemakai usaha;
- 2) Sanksi Pidana Tambahan: sanksi pidana tambahan ini dapat dijatuhkan diluar hukuman/ sanksi pidana pokok yang tertuang dalam Pasal 63 tentang peraturan Perlindungan Konsumen.



⁴² M. Sadar, *Hukum Perlindungan Konsumen Di Indonesia*, 213.

BAB III

METODE PENELITIAN

Metode penelitian merupakan suatu cara untuk mencari, menganalisa serta menyimpulkan atas persoalan didalam melakukan penelitian..⁴³

A. Pendekatan dan Jenis Penelitian

1. Pendekatan Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan didalam peneltian ini yaitu pendekatan kualitatif yang bersifat empiris, kemudian dianalisis menggunakan undang-undang.⁴⁴ Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan penelitian lapangan (*field research*) yaitu dimana pada suatu penelitian yang dilaksanakan secara berurut atau sistematis melalui data yang terdapat dalam fakta lapangan.⁴⁵ Dalam penelitian ini yaitu data yang mengemukakan dan menguraikan seluruh masalah yang bersifat menjelaskan yang berkaitan dengan transaksi elektronik melalui media sosial di Desa Wirowongso, Kecamatan Ajung, Kabupaten Jember. Dalam penelitian ini, dititik beratkan pada fokus Undang-undang Informasi, Tekhnologi dan Eleketronik dan Undang-undang perlindungan konsumen pada transaksi elektronik di media sosial.

⁴³ Sugiono, *Metode Penelitian* (Bandung: Alfabeta, 2010), 2.

⁴⁴ Moh. Nazir, *Metode Penelitian* (Bogor: Ghalia Indonesia, 2014), 228.

⁴⁵ Suharismi Arikunto, *Dasar-Dasar Research*, (Bandung: Tarsoto, 1995), 58

B. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian yaitu suatu tempat yang menjadi objek penelitian guna untuk mendapatkan informasi secara benar. Wilayah penelitian meliputi asal muasal desa, stuktur organisasi dan lain sebagainya. Lokasi penelitian yang digunakan untuk penelitian di dalam skripsi ini adalah di Desa Wirowongso, Kecamatan Ajung, Kabupaten Jember. Lokasi ini di jadikan tempat penelitian karena di Desa Wirowongso merupakan salah satu desa yang terdapat transaksi jual beli secara elektronik, dalam hal ini perlu digaris bawahi bahwa kegiatan jual beli secara elektronik ini tidak hanya terjadi di Desa Wirowongso. Yang menjadi alasan peneliti mengapa mengambil lokasi penelitian di Desa Wirowongso karena di desa ini menariknya untuk diteliti lebih dalam yaitu transaksi jual beli yang dilakukan dengan cara terbuka artinya antara pelaku dan penerima tidak lagi menutupi transaksinya karena alasan para pihak bahwa kegiatan ini sudah dinilai biasa saja. Namun pada faktanya kegiatan ini bertentangan dengan undang-undang yang berlaku. pada umumnya setiap harinya menggunakan transaksi elektronik dengan dalih mudah dalam bertransaksi, namun masih ditemukan tindakan yang merugikan pihak konsumen atas transaksi elektronik yang dilakukan melalui media sosial.

C. Subjek Penelitian

Jenis subjek Penelitian ini menggunakan *key informan* didalam mengumpulkan informasi/data. Dalam penelitian ini peneliti akan menggali data dari nasa sumber/ orang yang dianggap paling paham tentang apa yang

peneliti harapkan. Pengalihan data dalam penelitian ini yaitu semua hasil dari wawancara beberapa pihak yang sudah dijadikan sumber dalam mencari informasi.⁴⁶

Dalam menentukan subjek penelitian perlu diperhatikan yakni mereka yang sudah berpartisipasi secara langsung dalam kasus penelitian yang peneliti ambil. Di bawah ini akan dipaparkan beberapa subjek perorangan sebagai konsumen dan produsen yang menjadi subjek peneliti diantaranya:

1. Data Primer

Data dalam hal ini yang akan didapatkan peneliti adalah akan menggunakan wawancara, observasi publikasi dan dokumentasi. Informasi akan didapatkan dari pelaku usaha, konsumen yang ada di Desa Wirowongso, Kecamatan Ajung, Kabupaten Jember.

Berikut ini adalah Beberapa konsumen yang pernah peneliti ambil sebagai sampel penelitian akan dipaparkan di bawah ini, mereka semua yang sudah menjadi konsumen tetap diantaranya:

Table 3.1
Daftar Nama Informan

No.	Nama Informan	Profesi
1.	Anas Qosamul Fata	Pedagang mobil
2.	Amiq Risky Al-farabi	Konsumen
3.	Baidowi	Konsumen
4.	Arif	Konsumen
5.	Isnaen Purnomo	Konsumen
6.	Wahyu hidayatur rifki	Konsumen
7.	Faisal safiuddin	Konsumen
8.	Aditya darusman	Konsumen
9.	Sugianto	Konsumen
10.	Hendra	Konsumen

⁴⁶ Asep Hermawan, *Metodologi Penelitian Kualitatif* (Jakarta: Ghalia Indonesia, 2004), 77.

2. Data Sekunder

Data sekunder data yang dijadikan sebagai bahan penjelasan pada data primer. yaitu berupa rujukan dari buku-buku, majalah, skripsi, dan artikel yang berkaitan dengan judul penelitian ini.

D. Teknik Pengumpulan Data

Didalam tehnik pengumpulan data dimana bersifat memadukan serta menggabungkan antara beberapa sumber yang ada. Apabila peneliti melaksanakan pengumpulan data dengan cara triangulasi, maka secara tidak langsung peneliti telah melakukan pengumpulan data sekaligus menguji kredibilitas data dari berbagai sumber yang ada.⁴⁷ Dalam penelitian ini digunakan metode pengumpulan data sebagai berikut:

1. Wawancara

Wawancara merupakan proses interaktif antara informan dan peneliti menggunakan secara lisan langsung dimana dilakukan oleh dua orang atau lebih bertatap muka secara langsung dengan mendengarkan keterangan yang dibutuhkan.⁴⁸ Wawancara dalam hal ini bertujuan mengetahui transaksi elektronik melalui media sosial. Data ini akan diperoleh dari produsen, konsumen yang mengetahui terhadap studi kasus ini.

Metode ini merupakan metode pokok yang dapat membantu peneliti untuk mendapatkan data yang akurat tentang bagaimana terjadinya

⁴⁷ Sugiono, *Metode Kuantitatif, Kualitatif dan R & D*, (Bandung: Alfabeta, 2016), 241.

⁴⁸ Cholid Narbuko dkk, *Metodologi Penelitian*, (Jakarta: PT Bumi Aksara, 2010), 83.

hak-hak konsumen ada yang kurang dipahami oleh beberapa kalangan transaksi.

Wawancara dalam penelitian ini adalah wawancara tidak terstruktur. Wawancara tidak terstruktur adalah wawancara yang bebas dimana peneliti tidak menggunakan pedoman wawancara yang telah tersusun secara sistematis dan lengkap dalam pengumpulan datanya.⁴⁹

2. Observasi

Observasi adalah suatu cara yang dilakukan dengan sistematis dan sengaja dimana melakukan penelitian dengan melibatkan diri dalam kejadian yang sedang berlangsung.⁵⁰ Metode ini digunakan untuk mengetahui langsung apa yang terdapat dilapangan tentang transaksi elektronik melalui media sosial yang terjadi di Desa Wirowongso, Kecamatan Ajung, Kabupaten Jember. Observasi ini dilakukan dengan cara mengamati transaksi elektronik dalam media sosial.

3. Dokumentasi

Dokumentasi yaitu cara teknik yang dipergunakan untuk mengumpulkan data dari hasil rekaman, foto, catatan khusus, dan lain sebagainya. Teknik ini peneliti menggunakan cara dengan mengumpulkan melalui data-data yang diperlukan ditempat atau lokasi penelitian mengenai catatan khusus, rekaman atau foto-foto dan sebagainya yang

⁴⁹ Moh. Nazir, *Metode Penelitian* (Bogor: Ghalia Indonesia, 2014), 228.

⁵⁰ Moh. Kasiram, *Metodologi Penelitian Kuantitatif- Kualitatif*, (Malang: UIN Maliki Press, 2010), 184.

berkaitan dengan penelitian ini tentang transaksi elektronik melalui media sosial yang didapat dari informan.⁵¹

E. Teknik Analisis Data

Teknik analisis yang digunakan dalam penelitian ini berupa proses penelitian yang sangat urgent karena dengan cara inilah data yang akan muncul banyak manfaatnya untuk mencapai tujuan akhir penelitian.⁵² Dalam penelitian ini menggunakan teknik deskriptif yaitu menjelaskan semua fenomena terkait transaksi elektronik dalam media sosial yang berada di Wirowongso, Kecamatan Ajung, Kabupaten Jember yang dikaitkan atau disesuaikan dengan Undang-undang informasi dan Teknologi Eleketronik dan Undang-undang Perlindungan Konsumen melalui media sosial.

Menurut Miles & Hurberman analisis terdiri dari empat alur kegiatan yang terjadi secara bersama yaitu: pengumpulan data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Mengenai empat alur tersebut secara lebih lengkapnya sebagai berikut:

1. Pengumpulan data

Pengumpulan data dapat diartikan sebagai proses mencatat semua temuan fenomena di Desa Wirowongso Kecamatan Ajung baik melalui pengamatan, wawancara dan dokumentasi.

2. Reduksi Data

Reduksi data adalah diartikan sebagai proses pemilihan, pemusatan perhatian pada penyederhanaan, pengabstrakan dan tranformasi

⁵¹ Moh. Kasiram, *Metodologi Penelitian Kuantitatif–Kualitatif*, 70.

⁵² Joko Subagyo, *Metode Penelitian Dalam Teori dan Praktik*, (Jakarta: PT Rinika Cipta, Cet Ke-2, 1997), 104-105.

data kasar yang muncul dari catatan-catatan lapangan. Reduksi data berlangsung terus-menerus selama proyek yang berorientasi penelitian kualitatif berlangsung. Reduksi data merupakan bagian dari analisis menajamkan, menggolongkan, mengarahkan, membuang yang tidak perlu mengorganisasi data dengan cara sedemikian rupa hingga kesimpulan-kesimpulan akhirnya dapat ditarik dan diverifikasi.

F. Keabsahan Data

Dalam keabsahan data ini dimana peneliti menggunakan Teknik Triangulasi yang digunakan dalam penelitian ada dua cara, yaitu *pertama*, menggunakan triangulasi sumber dimana dalam hal ini membandingkan perolehan data pada tehnik yang berbeda dalam fenomena yang sama. *Kedua*, menggunakan triangulasi dengan metode membandingkan perolehan data dari tehnik pengumpulan data yang sama dengan sumber yang berbeda.⁵³

G. Tahap-tahap Penelitian

Bagian ini menjelaskan tentang menguraikan rencana pelaksanaan penelitian yang akan dilakukan oleh peneliti, pendahuluan, pengembangan desain dan penelitian yang sebenarnya.⁵⁴ Tahapan yang perlu dilaksanakan dalam penelitian ini terdiri dari beberapa tahapan, yaitu tahap lapangan, tahap pekerjaan lapangan, tahap analisis data, tahap interpretasi dan perumusan kesimpulan. Berikut penjelasannya :

1. Tahap sebelum ke lapangan meliputi kegiatan:

⁵³ M. Djamal, *Paradigma Penelitian Kualitatif*, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2015), 93.

⁵⁴ Milles Huberman, *Metode Penelitian Kualitatif* (Jakarta: Gramedia, 2002), 68.

- a. Menata rancangan yang akan menjadi penelitian;
 - b. Memilih lapangan yang akan menjadi penelitian;
 - c. Menentukan fokus yang akan menjadi penelitian;
 - d. Konsultasi fokus yang akan menjadi penelitian;
 - e. Menghubungi lokasi yang akan menjadi penelitian;
 - f. Mengurus perizinan yang akan menjadi penelitian;
 - g. Menyiapkan perlengkapan penelitian
2. Tahapan penelitian lapangan, meliputi kegiatan:
- a. Memahami isi latar belakang penelitian dan mempersiapkan diri;
 - b. Memasuki kewilayah lokasi lapangan;
 - c. Melakukan pengumpulan data atau informasi yang terkait dengan fokus penelitian;
 - d. Melakukan pencatatan data;
 - e. Melakukan dengan cara menganalisa data dengan menggunakan prosedur penelitian yang telah ditetapkan.
3. Tahapan Akhir dari Penelitian Lapangan
- a. Melakukan penarikan kesimpulan
 - b. Melakukan penyusunan data yang ditetapkan.
 - c. Membuka masukan yang berupa krtikan dan saran.
4. Tahap Penelitian Laporan, yaitu:
- a. Menyusun dari hasil penelitian
 - b. Konsultasi dari hasil penelitian
 - c. Perbaikan dari hasil penelitian.

BAB IV

PENYAJIAN DATA DAN ANALISIS

A. Gambaran Objek Penelitian

1. Sejarah Desa

Desa Lengkong terletak di kecamatan Mumbulsari Kabupaten Jember. Yang merupakan desa yang berbatasan langsung dengan desa Wirowongso Kecamatan Ajung yang dekat dengan bandara Notohadinegoro sehingga disebut dengan Swapraja yang dekat dengan perkotaan walaupun madih dalam lingkup pedesaan. Dilihat dari beberapa penyebaran suku bangsa penduduk desa Lengkong mayoritas suku Madura dan sebagian kecil suku Jawa. Dari kronologis konon ceritanya bahwa desa Lengkong terdiri dari dua sungai yang melingkar dan berputar-putar melengkung di daerah perkebunan PTPN 13 Kebun mumbul, maka desa tersebut dijadikan desa yang melengkung yang dipimpin oleh kepala desa pertama yaitu Wirowongso arifin. Sehingga oleh beliau dirubah menjadi desa Lengkong.

Desa Lengkong dirubah mulai dari sejak jaman penjajahan Belanda hingga sekarang. Karena desa tersebut merupakan penghasil tanaman kopi terbesar di Kabupaten Jember pada waktu itu hasil tanaman tersebut dikuasi oleh penjajah Belanda yang hasilnya dibawa kenegaranya. Secara umum letak geografis Desa Lengkong terletak pada wilayah dataran yang tanahnya merupakan lembah yang subur Gemah ripah lohjinawi, secara umum batas-batas administrasi desa Lengkong meliputi: sebelah utara

Desa Wirowongso kecamatan ajung, sebelah timur Desa Mumbulsari Kecamatan Mumbulsari, sebelah selatan Desa Tempurejo Kecamatan Tempurejo, sebelah barat Desa Jenggawa Kecamatan Jenggawa.

Dikarenakan Desa Lengkong cukup luas wilayahnya. Dan padat penduduknya tercatat dalam registrasi desa waktu itu. Ada delapan dusun, sehingga dipecah menjadi dua desa oleh pemerintah Kabupaten Jember. Untuk pemekaran desa menjadi dua desa yaitu: desa Lengkong yang semula desa induk. Dan desa Kawangrejo menjadi desa persiapan yang saat ini sudah menjadi desa definitif desa Kawangrejo.⁵⁵

2. Letak Luas Wilayah

Secara administrasi desa Lengkong memiliki wilayah seluas 379,966 Ha yang terdiri dari 151.566 perkampungan. 152.240 Ha tanah sawah, 1.483 Ha tanah perkebunan, tanah kering 74.397 adapun sisanya 280 Ha adalah lain-lain (Jalan, Sungai, Kuburan, Pasar, Lapangan dll).

Desa Lengkong merupakan desa paling barat yang berbatasan langsung dengan desa Jenggawah kecamatan Jenggawah Kabupaten Jember. Desa Lengkong sebelah utara dibatasi oleh desa Wirowongso, sebelah selatan dibatasi oleh desa Kawangrejo dan sebelah timur dibatasi oleh Desa Mumbulsari.

Desa Lengkong terdiri dari 4 dusun dengan 10 Rw, 59 Rt, Dusun yang ada didesa Lengkong beserta RW dan RT yaitu:

- a. Dusun krajan terdiri dari 3 RW dan 20 RT

⁵⁵ <https://lengkong-jember.desa.id> (03 Mei 2022).

- b. Dusun Bulangan terdiri dari 2 RW dan 12 RT
- c. Dusun Peji terdiri dari 3 RW dan 17 RT
- d. Dusun jambesari terdiri dari 2 dan 10 RT.

B. Penyajian Data dan Analisis

1. Gambaran Praktik Jual Beli Melalui Media Sosial Di Desa Wirowongso Kecamatan Ajung Kabupaten Jember

Dibawah ini akan dipaparkan beberapa gambaran praktik kasus yang terjadi di Desa Wirowongso Kecamatan Ajung. Yang mana sesuai dengan hasil wawancara peneliti gambaran transaksi jual beli mobil di media sosial yang terjadi di Wirowongso ini dilakukan ketika kedua belah pihak sama-sama sepakat untuk melakukan transaksi jual beli di media sosial seperti halnya di Whatsap, Facebook. kemudian dilanjutkan dengan 2 cara pembayaran yaitu dengan cash ataupun kredit. Dengan beberapa cicilan sesuai dengan kesepakatan. Pada saat melakukan transaksi pelaku usaha juga memberikan nota pembayaran kepada konsumen sebagai bukti pembayaran yang sah.

Kasus 1

Wawancara bersama bapak Hendra sebagai konsumen yang pernah melakukan transaksi jual beli mobil di Desa Wirowongso. “ seperti ini mas awalnya jual beli yang saya lakukan pertamanya saya mengunjungi akun Instagram milik pelaku usaha mas, setelah ada barang cocok saya menghubungi Contact Person, kemudia saya survey barang. Kemudian melakukan penawaran . iya saya langsung deal karena barang

yang saya ambil sudah cocok, namun ternyata beberapa bulan setelah mobil yang saya beli ada mesin yang sudah lama belum diganti, jadi saya ruginya dimesin itu mas, pas awal saya survey itu terlihat mesin baru”.⁵⁶

Ujar Bapak Hendra

Kasus 2

Kasus yang dialami oleh bapak Faisal Safiuddin sebagai konsumen yang dirugikan melalui ketertarikan gambar yang dipilih dalam sosial media. Namun setelah menerima barang yang dibeli barang tersebut tidak sesuai dengan gambar yang diposting oleh pelaku usaha. Bapak faisal tidak menjelaskan detail komunikasi hanya saja beliau merasa dirugikan mobil yang dibeli tersebut tidak sesuai dengan gambar yang diposting yang terlihat mulus ternyata setelah survey mobil tersebut sudah pernah terjadi kecelakaan.⁵⁷

Kasus 3

Kerugian yang dialami oleh konsumen Bapak Aditya darusman beliau membeli mobil kepada salah satu pelaku usaha pertama namun melalui pihak kedua yang menjadi marketing.

“Seperti ini mas, saya waktu itu melihat di facebook, saya melihat mobil xenia 2012 warna putih, habis itu saya ditawarkan harga yang sangat murah oleh makelarnya, katanya yang punya mobil xenia tersebut ternyata butuh uang, Namanya saya orang awam mas, saya ditawarkan harga yang lebih rendah iya saya langsung tertarik, apalagi saya sempat mengecek kondisi mobil tersebut baik, kemudian kurang lebih 4 hari saya hubungi makelar tersebut dan saya langsung melakukan transaksi dengan memberikan uang DP. Namun, setelah saya mau melakukan pelunasan dan mengambil mobil tersebut ternyata mobil tersebut harganya berubah mas.” Ujar bapak Adit

⁵⁶ Wawancara dengan konsumen 1 Bapak Hendra 27-10-2021

⁵⁷ Wawancara bersama Bapak Faisal Safiuddin konsumen ke 2 , 21-10-2021

Sebelum Setelah melakukan survey mobil tersebut bapak Adit tertarik pada mobil tersebut sehingga melakukan negoisasi harga kepada pihak marketing, namun harga yang ditawarkan lebih rendah daripada harga pelaku usaha. Ketika sudah deal dan bapak adit sudah membayar sesuai harga yang ditawarkan oleh marketing tersebut. Pihak pelaku usaha tidak memberikan mobil tersebut karena uang yang telah ditransfer kepada pihak marketing tersebut belum masuk. Sehingga bapak adit merasa ada penipuan dalam transaksi jual beli di media sosial tersebut.

Kasus ke 4

Jual beli mobil online tidak sedikit yang bisa merugikan konsumen Seperti halnya yang dialami konsumen di Desa Wirowongso jember seperti kasus yang diterima oleh konsumen orang Wirowongso sendiri, Bapak Isnain.⁵⁸

“Saya membeli mobil cacat mas, sebelum itu saya sudah mengecek pas awal itu mesinnya bagus, bodynya masih terlihat baru mas, harga pas saya ambil namun setelah pemakaian 3 bulan tiba-tiba mobilnya mulai tidak enak bawaannya, setelah saya cek ke bengkel ada kerusakan mas, berhubung masa garansi pada awal perjanjian masih berlaku, saya ajukan mas ke showroom tersebut ternyata harus mengeluarkan biaya kerusakan. Disitu ruginya saya mas.”⁵⁹

Dan kasus selanjutnya kasus ke 5 yang dialami pelaku usaha bahwa salah satu masalah juga terjadi dalam jual beli mobil bekas adalah tentang pemalsuan surat-surat. Pelaku usaha pernah tertipu dengan membeli mobil bekas yang surat-suratnya ternyata palsu pada saat itu

⁵⁸ Wawancara Informan Wahyu hidayatur konsumen 27-10-21

⁵⁹ Wawancara Informan Isnain 28-10-21

pelaku usaha tidak mengetahui bahwa surat-surat yang dibeli itu palsu sehingga pelaku usaha menjual kembali mobil tersebut.⁶⁰

Peneliti juga mewawancarai pelaku usaha yang di Desa wirowongso yang mana pelaku usaha tersebut menyatakan:

“Apa bapak pernah membeli mobil dengan dokumen yang palsu? Iya mas pernah. Waktu itu saya ditawari mobil Avanza 2010 dari segi mobilnya saya sudah cocok untuk dijual Kembali, setelah mobil itu kurang lebih 10 hari di showroom saya mobil itu terjual namun, sebelum itu keteledoran saya tidak mengecek dokumen saya hanya mengecek nomor mesin dan nomor rangka yang ada di PBKB dan kendaraan mobil tersebut terjual, dan pembeli meminta balik nama waktu itu yang mengurus kebetulan dipasrahkan kesaya juga. Setelah si pembeli membayar uang 50% dari harga jadi saya langsung memproses balik nama tersebut. Ternyata sampai Samsat dokumen ditolak dan dinyatakan dokumen tersebut palsu saya kaget kemudian saya mengembalikan uang tersebut ke pembeli mas.

Terus bagaimana dengan kelanjutan mobil tersebut pak? Saya mencoba menghubungi teman saya yang menawarkan mobil tersebut, namun tidak bisa dihubungi sehingga saya punya inisiatif untuk lapor kepihak yang berwajib. Ujar bapak anas”

Kasus ke 6

Bapak Amiq beliau mengaku pernah mengalami kerugian pergantian mesin mobil yang dalam jangka 3 hari rusak, padahal pada saat survey perjanjian transaksi mesin baik semua kondisi juga baik. Mungkin dikarenakan mesinnya itu bekas sudah waktunya service “ujar Bapak Amiq⁶¹

Pada saat kejadian itu bapak Amiq mengajukan komplain ke pihak pelaku usaha namun, hanya dijanjikan perbaikan bengkel service satu kali.

⁶⁰ Wawancara dengan Bapak anas 20-10-2021

⁶¹ Wawancara Bapak Amiq Risky, 08-10-21

Tapi pembayaran bengkelnya itu ditanggungkan pada konsumen yang seharusnya dalam perjanjian awal terjadi kesepakatan transaksi akan ditanggung oleh pelaku usaha, Bapak Amiq tidak bisa menggugat pelaku usaha karena saat terjadi kesepakatan tersebut tidak ada bukti yang sah, seperti halnya perjanjian tertulis, rekaman yang bisa mengintia kesepakatan tersebut.

2. Analisis Kasus Perlindungan Konsumen Menggunakan Undang-Undang Perlindungan Konsumen No. 8 Tahun 1999

Perkembangan e-commerce atau pembelian produk secara online telah berkembang pesat dan mendatangkan sisi positif, namun terdapat beberapa permasalahan terkait perlindungan konsumen yang sering dialami. Salah satunya adalah mengenai keaslian produk yang sulit dipastikan oleh konsumen karena pembelian dilakukan secara online.

Terutama untuk produk dengan merek terkenal atau harga tinggi.

Oleh karena itu, konsumen disarankan untuk membeli produk dari official seller. Masalah lainnya adalah keamanan transaksi, salah satu kasusnya ketika calon konsumen diminta memasukkan informasi pribadi contohnya kartu kredit. Konsumen harus memastikan situs atau aplikasi e-commerce yang digunakan memiliki sistem keamanan yang baik dan terpercaya untuk menghindari penyalahgunaan informasi pribadi.

Dalam beberapa kasus yang terjadi di Desa Wirowongso ini kebanyakan pelaku usaha melakukan perbuatan yang dilarang dalam pasal 8 ayat 2 UUPK bahwa *“Pelaku usaha dilarang memperdagangkan*

barang yang rusak, cacat atau bekas, dan tercemar tanpa memberikan informasi secara lengkap dan benar atas barang yang dimaksud.”

Jika pelaku usaha melanggar ayat (1) dan ayat (2), ia harus menarik produk atau jasa tersebut dari pasar. Jika ada ketidaksesuaian antara spesifikasi produk yang diiklankan dan produk yang diterima oleh konsumen, hal tersebut dianggap sebagai pelanggaran dan sesuai dengan pasal 4 UUPK huruf h, “konsumen berhak mendapatkan ganti rugi atau kompensasi jika produk atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan yang dijanjikan”.

Dari analisis **Kasus 1** bahwasanya konsumen melakukan transaksi secara online melalui facebook yang mana pelaku usaha melakukan promosi online terlebih dahulu yang dibuktikan dengan mengupload produknya disosial media yaitu Instagram, Facebook. Apabila ada konsumen yang minat Customer service menghimbau pemberitahuan dan menghubungi konsumen melalui Whatsap. Apabila sudah berlanjut konsumen melakukan survey. Dalam pengikat perjanjian ada beberapa bukti nota yang harus dibayar dan perjanjian tulis untuk melanjutkan transaksi yang ditanda tangani oleh konsumen dan pelaku usaha tersebut.

Namun yang menjadi bagian inti kasus sesuai dengan apa yang penulis ambil yaitu terletak pada beberapa kecacatan barang yang ditanggung oleh konsumen, pada saat melakukan transaksi barang pembelian sudah sesuai dengan keinginan konsumen. Namun selang beberapa bulan sering terjadi keluhan mesin rusak dan daya mesin yang

kurang stabil, yang menjadi kesulitan dalam kasus ini adalah tidak tersedianya masa garansi perbaikan yang diberikan oleh pelaku usaha kepada konsumen.

Analisis kasus tersebut seperti halnya penjelasan dalam hukum karangan Prof. Subekti berpendapat bahwa Jual beli merupakan transaksi mengganti atau tukar menukar barang yang didasarkan adanya akad, guna bertujuan untuk memenuhi kebutuhan seseorang.⁶² seperti halnya yang sudah dilakukan oleh pelaku usaha ketika melakukan transaksi jual beli yaitu menukar alat tukar dengan barang ketika sudah deal dalam transaksi. Karena sebenarnya jual beli dianggap terjadi jika kedua belah pihak sama-sama bersepakatan mengenai barang atau jasa yang diperjual belikan beserta nilai tukar atas barang atau jasa tersebut dengan harga. Walaupun penyerahan barang atau jasa belum dilaksanakan. Hal ini yang dimanakan kesepakatan dalam transaksi. Jika salah satu pihak mengingkari maka pihak yang lainnya wajib melaksanakan kerugian.⁶³

Pada **kasus 2** dinyatakan pada pasal 7 UUPK yang menjelaskan bahwa pelaku usaha adalah “*Memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminn barang/atau jasa serta memberi penjelasan penggantian, perbaikan, dan pemeliharaan*”. Hal ini yang terjadi pelaku usaha dalam mempromosikan barangnya untuk menarik perharian konsumen sudah baik hanya saja postingan yang digunakan

⁶² Subekti. Hlm. 20

⁶³ Ridwan Khairandy, *Hukum Kontrak Indonesia Dalam Perspektif Perbandingan*. FH UII Press, Yogyakarta. 2013. 13

dalam social mediana tidak sesuai dengan keadaan barang, sehingga konsumen masih sering kecewa dengan keadaan tersebut.

Dalam analisis perlindungan konsumen hal ini tercantum pada Pasal 9 dan Pasal 16/1 huruf b Undang-undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik, yang berbunyi:⁶⁴ *“Pelaku usaha yang menawarkan produk melalui sistem elektronik harus menyediakan informasi yang lengkap dan benar berkaitan dengan syarat kontrak, produsen dan produk yang ditawarkan”*. Analisis tersebut yang terjadi di showroom antara pelaku usaha dan konsumen sudah memenuhi syarat dan ketentuan yang tercantum dalam UU No. 11 Tahun 2008 tentang informasi dan elektronik. Karena pelaku usaha sudah memberikan informasi lengkap terkait barang yang dijualnya. Ketentuan bunyi pasal diatas juga diperjelas secara rinci terkait pemberian informasi oleh pelaku usaha, dalam hal ini tercantum dalam Paasal 48 Peraturan Pemerintah Nomor 71 Tahun 2009 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik

Sedangkan pada **Kasus 3** sesuai dengan Perlindungan konsumen berdasar pada Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen Pasal 3 Ayat 4 memiliki tujuan untuk menciptakan sistem perlindungan konsumen yang mengandung unsur kepastian hukum dan keterbukaan informasi serta akses untuk mendapatkan informasi. Perlindungan hukum kepada konsumen

⁶⁴ Yusuf Shofie, *Berbagai Aspek Hukum Dalam Transaksi Konsumen Secara Digital*, (Jakarta: Universitas Atma Jaya, 2021), 12.

dimaksudkan agar konsumen memiliki kepastian hukum dalam menyelesaikan sengketa dengan pelaku usaha yang merugikan konsumen tersebut. sesuai Pada pasal 4 Ayat 2 dan ayat 8 UndangUndang Perlindungan Konsumen yang berbunyi bahwa hak konsumen antara lain :
Ayat 2 “hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan” Ayat 4 “hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya” Konsumen yang haknya dirugikan oleh pelaku usaha baik disengaja maupun tidak dapat mengadukan Tindakan pelaku usaha tersebut kepada badan yang bertugas untuk melakukan perlindungan kepada konsumen.

Dari hasil observasi di desa wirowongso jember peneliti menemukan beberapa proses jual beli mobil melalui media sosial Facebook, Instagram. Dimana antara penjual dan pembeli melakukan kesepakatan perjanjian jual beli sesuai dengan UUD KUHPdata Pasal 1320 ayat (1) *Sepakat mereka mengikatkan dirinya*, sesuai dengan pasal ini sebelum terjadinya jual beli antara penjual dan pembeli sudah mengikatkan dirinya untuk melakukan transaksi jual beli.

Sebelum melakukan transaksi lebih lanjut pelaku usaha menawarkan barangnya melalui media sosial dan ketika ada konsumen yang tertarik dengan barang yang dijual oleh pelaku usaha terjadilah komunikasi melalui media sosial yang kemudian dilanjutkan dengan

survey barang di rumah pemilik usaha tersebut. jual beli terjadi karena adanya kesepakatan kedua belah pihak yaitu konsumen dan pelaku usaha yang sepakat melanjutkan transaksi dan konsumen menyerahkan sejumlah uang yang sudah disepakati oleh keduanya sehingga konsumen mendapatkan barang yang diinginkan. Dalam transaksi tersebut konsumen berhak memilih cara pembayarannya sesuai dengan kemampuan konsumen bisa kredit dan kontan, namun ketika konsumen memilih untuk melakukan pembayaran secara kredit pelaku usaha dan konsumen melakukan kesepakatan *“Apabila Konsumen memilih untuk melakukan pembayaran kredit maka pelaku usaha tidak memberikan masa garansi kerusakan apabila terjadi kerusakan akan tetap ditanggung oleh konsumen”*. Ketika konsumen sudah menyetujui persyaratan tersebut maka terjadilah transaksi jual beli antara elaku usaha dan konsumen.

Konsumen yang mengalami kerugian baik materil maupun non materil akibat dari kelalaian maupun disengaja oleh pelaku usaha dapat melaporkan kejadian tersebut kepada badan maupun lembaga yang berwenang terhadap perlindungan konsumen.

Menurut Pasal 7 huruf g dari Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK), pelaku usaha memiliki tanggung jawab untuk memberikan kompensasi, penggantian, atau ganti rugi jika konsumen mendapatkan produk yang tidak sesuai dengan kesepakatan. Jika pelaku usaha tidak memenuhi kewajibannya, maka dapat dikenakan sanksi pidana berdasarkan Pasal 62 UUPK yang menyatakan bahwa *“pelaku usaha yang*

melanggar ketentuan dalam Pasal 8, Pasal 9, Pasal 10, Pasal 13 ayat (2), Pasal 15, Pasal 17 ayat (1) huruf a, huruf b, huruf c, huruf e, ayat (2), dan Pasal 18 dapat dikenai pidana penjara maksimal 5 tahun dan denda hingga Rp2.000.000.000,00 (dua miliar rupiah)”.

Kerugian yang diderita konsumen selama ini, cenderung dianggap bisa/wajar baik oleh pelaku usaha, pemerintah maupun konsumen sendiri. Bahkan konsumen menganggap kerugian atau penderitaan akibat mengkonsumsi barang dan barang/jasa dianggap sebagai musibah/Nasib yang seharusnya terjadi (tidak bisa ditawar). Konsumen barang/ dan jasa tidak hanya dihadapkan pada persoalan ketidaktahuan akan manfaat atau guna barang dan/jasa yang ditawarkan/atau disediakan pelaku usaha, akan tetapi masalah daya beli yang terbatas dari Sebagian besar masyarakat konsumen Indonesia mengakibatkan belum tercapainya kemampuan untuk membeli barang-barang yang benar-benar memenuhi persyaratan mutu.

Sebagian konsumen beranggapan bahwa produk yang berkualitas berarti akan meningkatkan biaya produksi, sehingga produk yang berkualitas rendah itulah akan memengaruhi harga yang lebih rendah, hal ini bisa dilihat dari sistem makelar yang terjadi yang dapat mengelabui pemahaman konsumen terhadap harga pasar. Hal ini dapat dilihat dari Sebagian masyarakat berburu pada produk-produk rendah.

Segala upaya yang menjamin kepastian hukum tersebut memiliki makna bahwa segala upaya dapat dilakukan untuk memberikan perlindungan kepada konsumen haruslah memiliki dasar hukum yang kuat.

Dengan adanya dasar hukum tersebut tentu akan memberikan batasan agar tidak terjadi tindakan yang sewenang-wenang yang dapat sangat merugikan pelaku usaha dalam memberikan perlindungan kepada konsumen. Perlindungan kepada konsumen tentu saja memiliki cakupan yang luas, dimana perlindungan konsumen dapat dilakukan terhadap barang dan jasa, yang mana dapat dilakukan dari tahap untuk bisa mendapatkan barang dan jasa hingga sampai kepada adanya akibat-akibat dari pemakaian barang dan/atau jasa tersebut. Cakupan perlindungan konsumen itu dapat dibedakan dalam dua aspek, yaitu: (Zulham,2013:21)

- a. Perlindungan konsumen terhadap kemungkinan barang yang diserahkan kepada konsumen tidak sesuai dengan apa yang telah disepakati.
- b. Perlindungan terhadap diberlakukannya syarat-syarat yang tidak adil kepada konsumen.

Dalam kasus 4 pelaku usaha secara tidak langsung melanggar UUPK Pasal 7 yang berbunyi “*Kewajiban pelaku usaha adalah memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan dan pemeliharaan.*” Yang mana hal ini membuktikan bahwa konsumen sudah dirugikan dan pelaku usaha kurang berhati-hati dalam menjual kembali produk kepada konsumennya.

Pasal 25 ayat 1 UUPK (Undang-undang Perlindungan Konsumen) juga menyatakan bahwa “*Pelaku usaha yang memproduksi barang yang*

pemanfaatannya berkelanjutan dalam batas sekurang-kurangnya 1 tahun wajib menyediakan suku cadang dan/atau fasilitas purna jual dan wajib memenuhi jamnina atau garansi sesuai dengan yang diperjanjikan. Dalam pasal ini menyatakan bahwa apabila terjadi kerusakan barang yang diperjual belikan dalam perjanjian sebelum terjadinya transaksi harus ada tanggungjawab dari pelaku usaha seperti halnya memberi masa garansi atau mengganti barang kerusakan yang alami oleh konsumen.

Dari situ analisa dari hak-hak yang ditetapkan dalam UUPK Pasal 4 ayat 7 yang menyebutkan *“hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur dan tidak diskriminatif, hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya.*

Dari beberapa pemaparan kasus diatas maka penulis menyimpulkan ada beberapa hak konsumen yang dilanggar dalam transaksi jual beli mobil salah satunya melalui online di Desa Wirowongso Jember sesuai dengan UUPK Pasal 4 diantaranya:

- 1) Pelaku usaha telah melanggar pasal 4 point 3 yang berbunyi *“hak konsumen atas informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa.* Pada saat transaksi jual beli pelaku usaha kebanyakan mellaayani informasi luar saja yang diinformasikan kepada konsumen gambaran diluar yang dijadikan sebagai formalitas untuk bahan promosi.

- 2) Pelaku usaha juga tidak memberikan kontroling kepada konsumen apabila sudah terjadi kesepakatan transaksi jual beli mobil disitu pelaku usaha lepas tangan sudah menjadi tanggung jawab konsumen pada barang tersebut. dalam hal ini pelaku usaha melanggar UUPK Pasal 4 point 4 *“hak konsumen untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/jasa yang digunakan”*.
- 3) Dalam pasal 4 point 8 konsumen juga tidak mendapatkan haknya seperti halnya pada kasus pemalsuan surat-surat mobil yang diperjual belikan. Pelaku usaha sudah melanggar aturan hak-hak konsumen dalam UUPK Pasal 4 yang berbunyi. *“hak konsumen untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan /atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya”*.

Dari contoh **kasus 5 dan 6** yang terjadi di Desa Wirowongso tersebut sudah jelas di sebutkan dalam hukum perlindungan konsumen bahwa para korban tersebut seharusnya memiliki bentuk ganti rugi yang bisa didapatkan oleh konsumen dari pelaku usaha diantaranya sebagai berikut :⁶⁵

a) Kesalahan produk

Ada 2 macam kesalahan produk. Bagian pertama yaitu: kesalahan yang meliputi kegagalan proses produk, pemasangan produk, kegagalan pada sarana inspeksi, apakah karena kelalaian manusia

⁶⁵ Ahmadi Miru dan Sutarman yodoh. Hukum Perlindungan konsumen CV. Atmajadya (2008) , 160-161

atau ketidak beresan pada mesin dan serupa dengan itu, sedangkan yang kedua adalah produk-produk yang telah sesuai dengan rancangan dan spesifikasi yang dimaksudkan oleh pembuat, namun terbukti tidak aman dalam pemakaian normal.

b) Cacat desain produk

Pada cacat desain ini, cacat terjadi pada tingkat persiapan produk. Hal ini terdiri atas desain, komposisi, konstruksi.

c) Informasi yang tidak memadai

Informasi yang tidak memadai ini berhubungan dengan pemasaran suatu produk, dimana keamanan suatu produk ditentukan oleh informasi yang diberikan kepada pemakai yang berupa pemberian label produk, cara penggunaan, peringatan atau risiko tertentu atau hal lainnya sehingga produsen pembuat

supplier dapat memberikan jaminan bahwa produk-produk mereka itu dapat dipergunakan sebagaimana mestinya. Dengan demikian, produsen berkewajiban untuk memerhatikan keamanannya.

Dalam Pasal 8 ayat 2 UUPK dijelaskan bahwa "*Pelaku usaha dilarang memperdagangkan barang yang rusak, cacat atau bekas, dan tercemar tanpa memberikan informasi secara lengkap dan benar atas barang yang dimaksud*". Pelaku usaha telah melanggar ketentuan Pasal ayat 2 UUPK sesuai dengan beberapa kasus yang dialami oleh konsumen di Desa Wirowongso , Ajung jember.

Pasal 9 ayat 1 point 6 juga menyatakan bahwa “*Pelaku usaha dilarang menawarkan, mempromosikan, mengiklankan suatu barang dan/atau jasa secara tidak benar, dan/atau seolah-olah barang tersebut tidak mengandung cacat tersembunyi*”. Yang ditawarkan oleh showroom kepada konsumen kebanyakan barang sudah baik dan bagus, beberapa gambar mulus tanpa cacat, begitu pula dengan deskriptif produk tersebut sudah baik. Namun, yang terjadi pada kasus yang dialami beberapa konsumen di Desa Wirowongso masih ada kasus mobil yang cacat mesin dan sebagainya.

Kurangnya pemahaman pelaku usaha mengenai undang-undang perlindungan konsumen mengakibatkan banyak terjadi kecurangan yang merugikan konsumen, dari beberapa kasus peneliti menemukan bahwa pelaku usaha kurang mengetahui Undang-undang perlindungan konsumen pelaku usaha menjalankan prosedur penjualan di media social untuk menarik perhatian konsumen merupakan suatu teknik digital marketing yang baik, hanya hak-hak dan kewajiban pelaku usaha terhadap konsumen masih belum diterapkan sesuai dengan undang-undang perlindungan konsumen sehingga pelaku usaha menjual barang yang sudah tidak layak diperjual belikan.

Konsumen dalam posisi yang masih lemah dalam perjanjian jual beli. Hal itu perlu juga pengetahuan konsumen mengenai hak-hak dan kewajiban sesuai dengan undang-undang perlindungan konsumen. Sebagai konsumen seharusnya berhati-hati dalam jual beli online, apalagi jika

pelaku usaha menggunakan pihak lain yang menjadi marketing sedangkan dalam undang-undang perlindungan konsumen penjelasan mengenai system marketing oleh beberapa pihak itu belum ada penjelasan secara detail.

Dan pasal 25 ayat 2 menyatakan bahwa kewajiban pelaku usaha adalah *“pelaku usaha sebagaimana dimaksud pada ayat (1) bertanggung jawab atas gugatan ganti rugi dan/atau gugatan konsumen apabila pelaku usaha tersebut; a) tidak menyediakan atau lalai menyediakan suku cadang dan/atau fasilitas perbaikan. b) tidak memenuhi atau gagal memenuhi jaminan atau garansi yang diperjanjikan.*

C. Pembahasan Temuan

1. Gambaran Praktik Jual Beli Online Melalui Media Sosial Di Desa Wirowongso, Kecamatan Ajung, Kabupaten Jember.

Penulis mengambil kesimpulan salah satu penyebab terjadinya kerugian yang dialami konsumen di Desa Wirowongso dalam transaksi jual beli online tersebut pada umumnya konsumen berada di posisi yang lemah dalam artian masih kurang pengetahuan dan mudah tertarik dengan gambar melalui media sosial, sehingga dengan mudah pelaku usaha menjalankan usahanya. Sedangkan para konsumen yang sudah penulis wawancarai masih lemah pengetahuan terhadap hak-hak yang seharusnya konsumen miliki. Disebutkan dalam Undang-undang No. 8 Tahun 1999 Pasal 9 ayat 1 sudah dijelaskan bentuk perlindungan konsumen yang menyatakan bahwa *“Pelaku usaha dilarang menawarkan,*

mempromosikan, mengiklankan barang/jasa tidak benar dan/atau seolah-olah barang tersebut tidak mengandung cacat tersembunyi.”

Dan di era sekarang juga jual-beli melalui sosial media saat ini dan terutama di wilayah hukum negara Indonesia telah berkembang dengan pesat. Indonesia telah memiliki landasan hukumnya mengenai perlindungan konsumen yakni Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen disamping masih adanya peraturan perundang undangan lainnya mengatur hal yang sama. Konsumen dalam hal ini harus diberikan berbagai perlindungan khusus yang mana sangat rentan dengan berbagai kemungkinan yang akan merugikan pihak konsumen itu sendiri dari para pelaku usaha yang tidak beritikad baik dalam melakukan transaksi jual-beli secara online.

Pada kenyataannya di Desa Wirowongso ini secara hukum masih perlu dan sangat diperhatikan dan diberi pemahaman terhadap hak-hak konsumen, karena bagaimanapun juga masyarakat Wirowongso ini cepat mengambil keputusan yang mudah. Dalam artian sahnya jual beli yang mereka praktikkan sebatas saya jual dan saya beli, meskipun pada akhirnya banyak konsumen yang hak-haknya belum terpenuhi. Di bawah ini akan dipaparkan kewajiban pelaku usaha dan beberapa hak-hak konsumen secara hukum yang menjadi kewajiban pelaku usaha dalam memberikan pelayanan pada konsumen diantaranya:

a. Pelaku usaha wajib menyediakan suku cadang atau fasilitas purna jual.

- b. Pelaku usaha wajib memenuhi atau garansi sesuai dengan perjanjian anatara pelaku usaha dan konsumen.
- c. Memberikan ganti rugi kepada konsuemn apabila terjadi cacat pada mobil bekas tersebut yang tidak sesuai dengan apa yang diperjanjian sebelum melakukan transaksi jual beli.

Sesuai dengan beberapa sampel yang peneliti ambil yang terjadi di Desa Wirowongso ini banyak hak-hak yang lemahkan baik dari pihak pelaku usaha sendiri atau memang karena kelemahan pengetahuan konsumen terhadap hak-hak yang harus dimiliki. Seperti halnya yang terjadi pada konsumen.

Perlindungan konsumen sebenarnya dinamakan dengan perlindungan yang memiliki hukum tentang hak-hak konsumen. Disamping hak-hak dalam pasal 4 UUPK, hal senada juga berada dalam ketentuan pasal berikutnya, khususnya dalam Pasal 7 yang mengatur tentang kewajiban pelaku usaha. Kewajiban dan hak merupakan bagian dalam hukum, sehingga kewajiban pelaku usaha bisa dilihat sebagai hak konsumen. Namun yang terjadi di Desa Wirowongso ini peneliti menyimpulkan kebanyakan yang terjadi hak-hak konsumen yang terabaikan dalam pelayanan.

Sementara itu hak-hak konsumen sudah dinyatakan jeas dalam Undang-undang perlindungan konsumen UUPK Pasal 4 diantaranya:

- a. Hak atas kenyamanan, keamanan dan keselamatan dalam mengonsumsi barang dan/atau jasa,

- b. Hak untuk memilih dan mendapatkan barang dan/atau jasa sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan,
- c. Hak atas informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa,
- d. Hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan
- e. Hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut
- f. Hak untuk mendapatkan pembinaan dan pendidikan konsumen
- g. Hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur dan tidak diskriminatif
- h. Hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau sebagaimana mestinya.⁶⁶

Transaksi secara online bagi pihak para pelaku usaha maupun konsumen masing-masing harus memiliki iktikad baik dari awal. Jika para pihak konsumen maupun para pelaku usaha dalam melakukan transaksi jual beli terdapat permasalahan maka dapat menggunakan sarana UUPK yang mana sebagai pedoman bagi konsumen terutama untuk memperjuangkan hak-haknya untuk melindungi kepentingannya. Tidak menutup kemungkinan bagi para pelaku usaha jika mendapatkan pembeli yang tidak memiliki iktikad baik dapat menyelesaikan hal melalui proses

⁶⁶ Undang-undang Perlindungan konsumen Pasal 4

yang serupa. Pada intinya, tidak cukup sampai disini peraturan terkait perlindungan konsumen menjadi wadah maupun sarana hukum bagi pihak konsumen maupun para pelaku usaha. Masih ada beberapa perbaikan dan tambahan substansi peraturan yang perlu ditambah untuk melindungi berbagai pihak.

2. Analisis Kasus Perlindungan Konsumen Terhadap Transaksi Jual Beli Online Di Desa Wirowongso, Kecamatan Ajung, Kabupaten Jember Menurut UUPK No. 9 Tahun 1999.

Konsumen yang merasa hak-haknya dilanggar oleh pelaku usaha dapat mengadukan kepada Lembaga-lembaga yang berwenang salah satunya Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia YLKI sebagai Lembaga perlindungan konsumen yang diakui oleh pemerintah. Terkait dengan pelanggaran peraturan yang mengatur kewajiban pelaku usaha dalam memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang atau jasa dalam Pasal 7 UU Perlindungan Konsumen, dan pelanggaran terhadap larangan pelaku usaha pada Pasal 8 Undang-Undang Perlindungan Konsumen serta mengabaikan hak konsumen atas hak informasi yang benar, jelas dan jujur maka pihak pelaku usaha berkewajiban untuk memberikan pertanggungjawaban atas kerugian konsumen. Pihak pelaku usaha berkewajiban untuk memberikan kompensasi, ganti rugi atau penggantian akibat kerugian yang dialami oleh konsumen.

Tanggung jawab pelaku usaha atas kerugian yang dialami oleh konsumen diatur dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen yaitu dalam Pasal 19 mengatur bahwa tanggung jawab pelaku usaha sebagai berikut: Terkait pelanggaran peraturan yang mengatur kewajiban pelaku usaha dalam memberikan informasi yang benar, Beberapa permasalahan mengenai penerapan peraturan perlindungan konsumen untuk pembelian produk secara online di Indonesia antara lain adalah penegakan hukum yang belum optimal karena kurangnya koordinasi antara lembaga penegak hukum, sumber daya manusia, dan keuangan, serta kurangnya kesadaran masyarakat akan hak-hak mereka sebagai konsumen. Selain itu, terdapat pula keterbatasan akses terhadap teknologi yang dapat mempengaruhi kesadaran konsumen akan hak-haknya dan memfasilitasi praktik penipuan atau penjualan produk ilegal di pasar online, masalah privasi dan keamanan data konsumen yang dapat menimbulkan risiko kebocoran dan pemanfaatan data pribadi oleh pihak-pihak yang tidak bertanggung jawab, masalah jaminan keaslian produk, dan kurangnya standar kualitas produk yang dapat mengakibatkan pembeli merasa kecewa terhadap kualitas produk yang diterima dan kesulitan mendapatkan ganti rugi dari penjual. Beberapa solusi yang dapat dilakukan untuk mengimplementasikan hukum perlindungan konsumen dalam pembelian produk secara online di Indonesia adalah meningkatkan penegakan hukum dengan memperkuat koordinasi antarlembaga dan memperkuat penegakan hukum, meningkatkan kesadaran masyarakat akan hak-haknya sebagai konsumen,

memperkuat akses terhadap teknologi dengan menyediakan akses teknologi yang terjangkau bagi masyarakat, meningkatkan privasi dan keamanan data konsumen dengan memberikan jaminan bahwa data konsumen aman dan terlindungi serta memberikan perlindungan hukum yang lebih kuat terhadap penyalahgunaan data pribadi, meningkatkan jaminan keaslian produk dengan memberikan informasi yang jelas mengenai merek dan sertifikasi produk serta memperkuat pengawasan terhadap produk palsu, mengembangkan sertifikasi produk yang dikeluarkan oleh lembaga yang terpercaya, meningkatkan edukasi konsumen mengenai standar kualitas produk dan cara membedakan produk yang memenuhi standar kualitas dengan produk yang tidak memenuhi standar kualitas, serta meningkatkan kerjasama antara pelaku usaha dan konsumen untuk memastikan produk yang dijual memenuhi standar kualitas yang diharapkan konsumen.

Dalam Undang-undang Perlindungan Konsumen Pasal 4 menyebutkan “*Bahwa hak konsumen diantaranya: hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan; hak dan informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa; hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya.*”

Konsumen yang menjadi korban di Desa Wirowongso sering kali terjadi kerugian yang dialami konsumen karena beberapa korban tersebut masih lemah pengetahuannya terhadap hak-hak konsumen, sehingga ketika mau mempertahankan haknya tidak ada pengetahuan yang mendukung argumennya. Padahal hak dan kewajiban konsumen sudah tercantum dalam UUPK Pasal 7 diantaranya “*Konsumen memiliki hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa.* Begitupula mengenai kewajiban pelaku usaha tercantum dalam UUPK Pasal 7. Dalam hal ini yang terjadi di Desa Wirowongso Kecamatan Jember ini pelaku usaha telah banyak mengabaikan hak konsumen dalam jual beli di media sosial. dari sekian banyak sampel yang peneliti ambil kasus yang dialami konsumen sangatlah mirip mulai dari kerusakan mesin mobil, dan tidak ada perpanjangan masa garansi kerusakan pada mobil yang diperjual belikan. Hal ini juga membuktikan tidak sedikit banyak pelaku usaha yang menjual barangnya dengan cara kurang teliti dan jujur kepada konsumen.

Sebenarnya dari berbagai bentuk kerugian yang dialami konsumen apabila mau menggugat pelaku usaha tersebut masih bisa dengan dasar adanya beberapa bukti dasar sebagai alat pembuktian yang sah. Karena dalam undang-undang perlindungan konsumen Pelaku usaha yang telah melakukan kesalahan atau pelanggaran berdasarkan ayat 1 dan ayat 2, dijelaskan akan mendapatkan sanksi sebagai berikut:

- a. Hukuman/ sanksi administratif: sanksi administratif dijelaskan pada pasal 60 tentang Perlindungan Konsumen. Hukuman atau Sanksi ini dapat dijatuhkan pada pemakai usaha yang melanggar di pasal 19 ayat 2 dan 3, Pasal 20, Pasal 25 dan Pasal 26. Dalam hal ini, yang berwenang menjatuhkan sanksi administratif yaitu Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen. Hukuman/ Sanksi administratif yaang berbentuk ganti rugi paling banyag Rp. 200.000.000;
- b. Hukuman/ Sanksi Pidana: hukuman/ sanksi pidana dalam hukum perlindungan konsumen ada dua macam, yakni sebagai berikut:⁶⁷
 - a. Hukuman/ sanksi pidna pokok: sangsi yang berupa hukuman dari penetapan Pengadilan atas pelanggaran yang sudah diperbuat oleh pemakai usaha;
 - b. Sanksi Pidana Tambahan: sanksi pidana tambahan ini dapat dijatuhkan diluar hukuman/ sanksi pidana pokok yang tertuang dalam Pasal 63 tentang peraturan Perlindungan Konsumen.

Yang terjadi di Desa wirowongso jember terkait tanggung jawab pelaku usah yang melakukan penipuan jual beli online yang sudah bisa disebut wansprestasi terhadap konsumen yang menjadi korban pada umumnya dapat berupa dua bentuk, yaitu pengembalian uang dan penggantian brang baru. Namun, pada kenyataanya bentuk wanprestasi yang pertama yang terjadi di Desa wirowongso hanya melaku pengembalian uang sesuai barang kerusakan. Misalnya kerusakan mesin

⁶⁷ M. Sadar, Hukum Perlindungan Konsumen Di Indonesia, (Juni 2017) 213.

sebelum waktu yang sudah disepakati. Pelaku usaha membayar biaya service mesin pada mobil tersebut. Sebagai bentuk tanggung jawab oleh pelaku usaha yang disebut dengan wansprestasi. yang kedua pelaku usaha belum pernah melakukan perjanjian tertulis pengembalian atau penggantian barang baru dalam kesepakatan pada saat terjadinya transaksi. Sehingga Ketika konsumen merasa dirugikan dan melakukan complain itu tidak akan direspon oleh pelaku usaha.

Hal terpenting yang perlu diperhatikan konsumen yang mengalami kerugian adalah berani mengajukan komplain kepada pelaku usaha yang bersangkutan karena dengan mengajukan komplain konsumen sudah bias dikatakan memperjuangkan haknya. Yang terjadi di Desa Wirowongso pelaku usaha belum mempunyai surat izin resmi sehingga kekuatan hukum pada jenis usahanya masih belum ada. Karena pada showroom tersebut usahanya milik pribadi. hal itu juga menjadi bentuk penyebab kesulitan konsumen untuk mendapatkan hak-haknya. Dan juga kesulitan mengajukan komplain terhadap pelaku usaha di Desa Wirowongso karena konsumen lebih banyak melakukan pembelian melalui makelar atau pihak ketiga, ketika konsumen ada yang dirugikan pihak makelar sudah tidak bisa dihubungi kembali. Selaku pelaku usaha juga susah memberi respon baik kepada konsumen.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian mengenai perlindungan konsumen dalam transaksi online di Desa Wirowongso Jember peneliti memberikan kesimpulan:

1. Dengan perkembangan zaman yang semakin canggih transaksi online sudah marak dikalangan masyarakat, seperti halnya yang terjadi di Desa Wirowongso ini para konsumen masih banyak mempunyai daya tarik yang tinggi terkait jual beli online. Konsumen mudah melakukan transaksi hanya melalui sosial media dan melakukan survey hanya beberapa kali bahkan ada yang hanya melakukan survey melalui gambar, yang kemudian melakukan transaksi jual beli tanpa mengikuti prosedur dari undang-undang perlindungan konsumen
2. Pada dasarnya ketentuan mengenai konsumen itu sendiri sudah terlindungi yang mana sudah tertera dalam Undang-undang No. 8 Tahun 1999 terdapat beberapa hak-hak konsumen, namun untuk saat ini masih diperlukan perlindungan khusus karena sangat rentan dengan beberapa kemungkinan konsumen selalu dirugikan. Dengan arti lain konsumen ketika dirinya dirugikan masih kesulitan untuk menggugat pelaku usaha, seperti halnya bentuk transaksi di Desa Wirowongso ini yang mana konsumen sendiri masih mempunyai keterbatasan pengetahuan terhadap hak-hak konsumen itu sendiri.

B. Saran

1. Saran bagi konsumen hendaknya sebelum melakukan transaksi setidaknya jangan pernah mengabaikan dan menganggap remeh terhadap ketentuan Undang-undang perlindungan konsumen. Terlebih halnya transaksi melalui sosial media tidak mudah terkecoh dengan promosi. Karena hal yang seperti itulah yang akan menyebabkan kerugian sepihak.
2. Saran untuk pelaku usaha sebagai pelaku usaha yang baik dan budiman harus lebih mengikuti prosedur dan tatacara undang-undang perlindungan konsumen dan pemahaman terkait hak-hak dan kewajiban yang harus diberikan kepada konsumen lebih diperhatikan.
3. Saran untuk pemerintah untuk selalu memberikan ketegasan terhadap para pihak baik dari pelaku usaha dan konsumen sendiri supaya tidak mengabaikan undang-undang yang sudah ditetapkan. Dan juga kontroling dari pihak berwenang dalam memberikan informasi terkait undang-undang perlindungan konsumen.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
JEMBER

DAFTAR PUSTAKA

A. BUKU

- Ahmad, Amar. 2012. *Perkembangan Teknologi Komunikasi Dan Informasi*, Jurnal Dakwah Tabligh.
- Arif Wahyudi, Aang. 2001. *Mengenal E-commerce*. Jakarta: Elex Media Komputindo.
- Arikunto Suharismi, 1995. *Dasar-Dasar Research*, Bandung: Tarsoto.
- Arikunto. 2015. *Manajemin Penelitian*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Djamal, M. 2015. *Paradigma Penelitian Kualitatif*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Dwi Maghfirah, Esther. 2021. *Perlindungan Konsumen Dalam E-Commerce*. www.solusihukum.com.
- Elisantris Sudjana, 2016 *Rahasia Dagang Dalam Perspektif Perlindungan Konsumen*. Jakarta. PT. Grafindo Express
- Elsi, Advendi. 2007 *Hukum Dalam Ekonomi*. Jakarta. PT Grasindo.
- Halim Barkatullah, Abdul. 2009. *Perlindungan Hukum Bagi Konsumen dalam Transaksi E-commerce*. Yogyakarta: FH UII Press.
- Hermawan, Asep. 2004. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Huberman, Milles. 2002. *Metode Penelitian Kualitatif*. Jakarta: Gramedia.
- Halim Barakatullah Abdul, Teguh Prasetyo. 2006. *Bisnis E-Commerce Studi Sistem Keamanan dan Hukum di Indonesia*. Yogyakarta Pustaka Pelajar.
- Kasiram, Moh.2010. *Metodologi Penelitian Kuantitatif–Kualitatif*. Yogyakarta: UIN Maliki Press.
- Miru, Ahmadi. 2013. *Prinsip-prinsip Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Di Indonesia*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Narbuko, Cholid. 2010. *Metodologi Penlitian*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Nazir, Moh. 2104. *Metode Penelitian*. Bogor: Ghalia Indoensia.

- Nasution Az. 1995 Konsumen dan Hukum, Jakarta, PT. Pustaka Sinar Harapan.
- Readjeki Hartono, Sri. 2000. Aspek-aspek Hukum Perlindungan Konsumen Pada Era Perdagangan Bebas, dalam Hukum Perlindungan Konsumen. Bandung: Mandar Maju.
- Readjeki Haartono, Sri. 2004. Aspek Hukum Perlindungan Konsumen Pada Era perdagangan dalam hukum perlindungan konsumen. Bandung CV. Raja Grafindo.
- S, Burhanuddin. 2011. Pemikiran Hukum Perlindungan Konsumen dan Sertifikasi Halal. Malang: UIN Maliki Press.
- Shofie, Yusuf. 2021. Berbagai Aspek Hukum Dalam Transaksi Konsumen Secara Digital. Jakarta: Universitas Atma Jaya.
- Subagyo, Joko. 1997. Metode Penelitian Dalam Teori dan Praktik. Jakarta: PT Rinika Cipta.
- Sugiono. 2016. Metode Penelitian. Bandung: Alfabeta.
- Suyadi, 2007. Dasar-Dasar Hukum Perlindungan Konsumen. Purwokerto. UNSOED.
- Sidabalok, Janus. 2010. Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia. Bandung. PT. Citra Aditya Bakti.
- Tim Penyusun Institut Agama Islam Negeri Jember. 2019. Pedoman Penulisan Karya Ilmiah. Jember: IAIN Jember Press.
- Tumantara, Firman. E. 2007. Hukum Perlindungan Konsumen. Jakarta. Grafindo Pustaka.
- Tri Siwi Kristiyanti, Celine. 2016. Hukum Perlindungan Konsumen. Bandung. CV. Raja Grafindo

B. PUSTAKA INTERNET

<https:lengkong-jember.desa.id>

C. TERJEMAH

Al-Qur'an. Surat Al-Maidah: I. Terjemah Tafsir Ibnu Katsir dan Tafsir An-Nur

D. SKRIPSI

Widi Wiranti, 2020. Skripsi Perlindungan Konsumen atas Hak dan Informasi dalam transaksi jual beli onlie. Fakultas Hukum Universitas Islam Indonesia Yogyakarta.

Fadhli Muhammad. Analisis Yuridis mengenai produk kosmetik yang tidak memenuhi izin edar dari badan pengawasan obat dan makanan ditinjau dari undang-undang No. 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen. (Studi Putusan 1997/PID. SUS/2019 (Fakultas Hukum Universitas Sumatera Utara, 2021).

Elma Naf'an, Wahyu. 2011. Aspek Hukum Transaksi Jaul Beli Secara Online Dengan Menggunakan Media Facebook. Jember: Universitas Jember.

Kharima Miftakhul, 2020, Skripsi Transaksi Jual Beli Melalui Elektronik Dengan Fitur Serba 10 Ribu di Aplikasi Shopee Perspektif Hukum Positif dan Hukum Ekonomi Syari'ah. (Fakultas Syari'ah, Program Studi Hukum Ekonomi Syari'ah, IAIN Metro)

E. PERUNDANG – UNDANGAN

Undang-undang No 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik.

Undang-undang No 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
JEMBER

Lampiran 1. Pernyataan Keaslian Tulisan

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Ahmad Bitsmar Ramadhan
NIM : S20162080
Program Studi : Hukum Ekonomi Syari'ah
Fakultas : Syari'ah
Institusi : UIN Kiai Haji Achmad Siddiq Jember

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa hasil penelitian ini tidak terdapat unsur-unsur penjiplakan karya penelitian atau karya ilmiah yang pernah dilakukan atau dibuat orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip dalam naskah ini dan disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

Apabila dikemudian hari ternyata hasil penelitian ini terbukti terdapat unsur-unsur penjiplakan dan ada klaim dari pihak lain, maka saya bersedia untuk diproses sesuai ketentuan perundang-undangan yang berlaku.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya dan tanpa paksaan dari siapapun.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
JEMBER

Jember, 07 Juli 2023

Saya yang menyatakan



Ahmad Bitsmar Ramadhan

Nim: S20162080



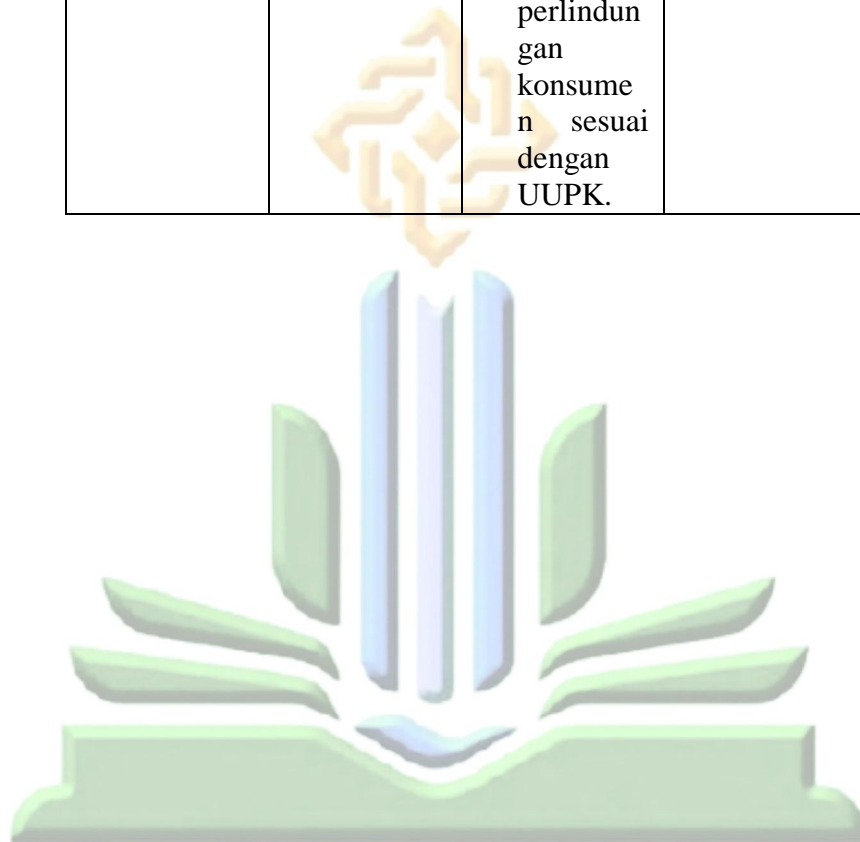
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
JEMBER

Lampiran 2. Matrix Penelitian

MATRIK PENELITIAN

Judul penelitian	Variable	Sub Variable	Indikator	Sumber Data	Metode Penelitian	Fokus Penelitian
Perlindungan Konsumen Dalam Transaksi Jual Beli Online Melalui Media Sosial Di Tinjau Dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen (Studi Kasus Di Desa Wirowongso, Kecamatan Ajung Kabupaten	1. Studi kasus Perlindungan Konsumen Di Desa Wirowongso 2. Undang-Undang Perlindungan Konsumen No. 8 Tahun 1999	1. Fakta Kasus Di Desa Wirowongso Terkait Konsumen yang dirugikan 2. Faktor penyebab kelemahan konsumen terhadap UUPK No. 8 Tahun 1999 3. Tanggung jawab pelaku	1. Undang – Undang Perlindungan Konsumen No. 8 Tahun 1999 2. Unsur-unsur perlindungan konsumen 3. Hak-hak konsumen 4. Kewajiban pelaku usaha	1. Subjek penelitian : Showroom dan Masyarakat Desa Wirowongso 2. Informan: Pelaku Usaha : Anas Konsumen : - Amiq Risky - Baidowi Arif - Isnaen Wahyu - Faisal Adit - Sugianto - Hendra	1. Jenis Penelitian : Kualitatif bersifat empiris 2. Metode pengumpulan data : observasi, wawancara, dokumentasi	1. Bagaimana gambaran praktik jual beli online melalui media sosial di Desa Wirowongso, Kecamatan Ajung Kabupaten Jember? 2. Bagaimana Analisis kasus perlindungan konsumen terhadap jual beli online di Desa Wirowongso Kecamatan Ajung, Kabupaten Jember menurut

Jember)		usaha Terkait perlindun gan konsume n sesuai dengan UUPK.				Undang-undang No. 8 Tahun 1999?
---------	--	--	--	--	--	---------------------------------------



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
JEMBER

Lampiran 3. Pernyataan Keaslian Tulisan



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER
FAKULTAS SYARIAH

Jl. Mataram No. 1 Mangli, Jember, Kode Pos 68136 Telp. (0331) 487550 Fax (0331) 427005
e-mail: syariah@uinckhas.ac.id Website: www.fsyariah.uinckhas.ac.id



SURAT KETERANGAN LULUS PLAGIASI

No : B.1806/Un.22 /4.d /PP.00.9 /06/2023

Yang bertanda tangan dibawah ini Kepala Bagian Tata Usaha Fakultas Syariah Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember dengan ini menerangkan dengan sebenarnya bahwa :

Nama : AHMAD BITSMAR RAMADHAN
NIM : S20162080
Program Studi : HUKUM EKONOMI SYARIAH
Judul : PERLINDUNGAN KONSUMEN DALAM TRANSAKSI ONLINE MELALUI MEDIA SOSIAL DI TINJAU DARI UNDANG-UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN (Studi kasus Desa Wirowongso Kecamatan Ajung Kabupaten Jember)

Adalah benar-benar telah lulus pengecekan plagiasi dengan menggunakan aplikasi Turnitin, dengan tingkat kesamaan dari Naskah Publikasi Tugas Akhir pada aplikasi Turnitin kurang dari 30%.

Jika di kemudian hari kami mendapati hasil perbaikan yang tidak wajar karena menggunakan cara-cara yang curang, maka surat keterangan lulus cek turnitin akan kami cabut dan akan kami konfirmasi kepada dosen pembimbing.

Jika hasil perbaikan yang tidak wajar itu diketahui pada saat sidang ujian skripsi, maka semua hasil ujian skripsi akan dibatalkan, dan Anda diharuskan untuk mendaftar ujian skripsi lagi setelah memperbaiki skripsi Anda dan mengecek Turnitin lagi pada Akademik Fakultas.

Demikian surat keterangan ini dibuat agar dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Jember, 12 Juni 2023

An. Dekan
Kepala Bagian Tata Usaha
Fakultas Syariah



Hesti Widyopalupi



Lampiran 4. Pedoman Wawancara

BAHAN ACUAN UNTUK WAWANCARA

A. Wawancara Dengan Kepala Desa Wirowongso

1. Bagaimana sejarah Desa Wirowongso?
2. Bagaimana kondisi keadaan masyarakat dalam segi ekonominya?
3. Sejak kapan bapak menjabat sebagai kepala desa di Wirowongso?
4. Bagaimana gambaran letak geografis desa Wirowongso?


B. Wawancara Terhadap Pelaku Usaha

1. Bapak, bisa ceritakan awal mulai bapak mendirikan usaha ini?
2. Sudah berapa lama bapak mendirikan usaha ini?
3. Bapak mendirikan usaha ini dengan modal sendiri apa bekerjasama dengan pengusaha lainya?
4. Apa profesi bapak dalam transaksi ini?
5. Dengan cara apa bapak memasarkan mobil-mobil ini?
6. Apakah bapak mempunyai karyawan, dan berapa jumlah karyawan bapak saat ini?
7. Bagaimana alur transaksi jual beli bapak?
8. Apakah bapak mengetahui undang-undang perlindungan konsumen?
9. Bagaimana jika ada konsumen yang mengajukan komplain?
10. Bagaimana bapak menyelesaikan ketika ada komplain? Kan transaksinya online?
11. Apakah bapak menerapkan sistem return terhadap konsumen?
12. Apakah ada sistem garansi dalam transaksi usaha bapak ini?
13. Berapa masa tenggang garansi yang bapak berikan pada konsumen?
14. Berapa omset perbulannya yang bapak terima dari usaha ini?
15. Apakah omset perbulanya selalu mengalami kenaikan?
16. Apa saja hambatan bapak dalam mengelola usaha bapak ini?
17. Bagaimana solusi bapak dalam mengatasi permasalahan ini?

C. Wawancara Terhadap Konsumen

1. Bolehkan saya mengetahui nama bapak?
2. Dimana alamat bapak?
3. Dari mana bapak mengetahui tentang jual beli ini?
4. Apa hubungan bapak dengan pelaku usaha?
5. Bagaimana bapak bisa mengenal dengan pelaku usaha?
6. Bagaimana alur terjadinya transaksi yang bapak alami dengan pelaku
7. Berapa lama jangka waktu bapak bisa menemukan kerusakan pada mobil yang bapak alami?
8. Biasanya kerusakan dibagian mana yang bapak alami?
9. Apakah kerugian yang bapak alami bisa diajukan komplain?
10. Dengan cara apa bapak mengajukan komplain kepada pelaku usaha?
11. Bagaimana tanggapan pelaku usaha terhadap komplain yang bapak ajukan?
12. Sebelum melakukan transaksi jual beli apakah bapak mengetahui UUD perlindungan konsumen?
13. Apakah bapak di beri pengetahuan terlebih dahulu terkait hak-hak konsumen sama pelaku usaha sebelum menandatangani surat jual beli?
14. Apakah pihak pelaku usaha memberikan garansi terhadap barang yang mereka jual?
15. Berapa lama garansi yang mereka berikan terhadap konsumen?
16. Jika bapak mengajukan komplain apakah langsung di terima dengan pihak pemilik?

Lampiran 5. Surat izin penelitian

**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA**
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER
FAKULTAS SYARIAH
Jl. Mataran No. 1 Mangli, Jember Kode Pos 68136 Telp. (0331) 487550
Fax (0331) 427005 e-mail : syariah@uinkhas.ac.id Website : www.uinkhas.ac.id

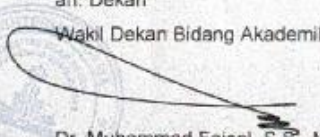
No : B-14 / Un.22/ 4.a/ PP.00.9/ 10/ 2022 : 05 Oktober 2022
Hal : Permohonan Izin Penelitian

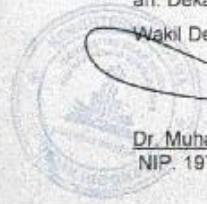
Yth : Kepada Kepala Desa Wirowongso
Di tempat

Diberitahukan dengan hormat bahwa untuk penyelesaian Program Sarjana Strata Satu di Fakultas Syariah Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember, Mohon berkenan kepada Bapak/Ibu pimpinan untuk memberikan izin kegiatan lapangan kepada mahasiswa berikut :

Nama : Ahmad Bitsmar Ramadhan
Nim : S20162080
Semester : XIV (Empat Belas)
Jurusan/Prodi : Hukum Ekonomi Syariah
Judul Skripsi : Perlindungan Konsumen Dalam Transaksi Jual Beli Online Melalui Media Sosial Di Tinjau Dari Undang-Undang No.8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. (Studi Kasus Desa Wirowongso Kecamatan Ajung Kabupaten Jember)


Demikian surat permohonan ini, atas perhatian dan kerjasamanya, disampaikan terimakasih.

an. Dekan
Wakil Dekan Bidang Akademik

Dr. Muhammad Faisal, S.S., M.Ag
NIP. 197706092008011012



Jember, 05 Oktober 2022

Lampiran 6. Surat selesai penelitian

**PEMERINTAH KABUPATEN JEMBER**
KECAMATAN AJUNG
DESA WIROWONGSO
Jl. H. Akmaluddin, Nomor 04 Ajung 68175

Nomor: 304/ 31 /09.17.2006/2023
Perihal: Pemberitahuan
Lamp : -

Wirowongso, 31 Mei 2023

Kepada :
Yth. Bpk/Sdr. Dekan Fakultas Syariah
Universitas Islam Negeri Kia Haji Achmad Siddiq
Di-


TEMPAT

Dengan Hormat,
Bersama dengan ini kami Kepala Desa Wirowongso memberitahukan bahwa mahasiswa Fakultas Syariah Universitas Islam Negeri Kia Achmad Siddiq Jember yang bernama:

Nama : Ahmad Bitsmar Ramadhan
Nim : S20162080
Semester : XIV (Empat Belas)
Jurusan/Prodi : Hukum Ekonomi Syariah
Judul Skripsi : "Perlindungan Konsumen Dalam Transaksi Jual Beli Online Melalui Media Sosial Ditinjau Dari Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen (Studi Kasus Desa Wirowongso Kecamatan Ajung Kabupaten Jember).

Telah selesai melakukan penelitian untuk pemenuhan tugas skripsi mulai dari Tanggal 15 Maret Tahun 2023 dan telah berakhir penelitian tersebut pada tanggal 15 Mei 2023.

Demikian surat pemberitahuan selesai penelitian ini kami buat dan dapat dipergunakan sebagaimana mestinya. Atas perhatian dan kerjasamanya disampaikan terimakasih.


ABU PURNOMO

Dijurnal dengan CamScanner

Lampiran 7. Dokumentasi

DOKUMENTASI PENELITIAN

Gambar 1
Proses Wawancara Perangkat Desa Wirowongso



(Bapak Kades Adi Purnomo beserta jajarannya)

Gambar 2



(Ibu Dina)

Gambar 3
Wawancara Terhadap Konsumen



(Bapak Amiq)

Gambar 4



(Bapak Hendra)

Gambar 5
Wawancara Terhadap Konsumen



(Bapak Wahyu)

Gambar 6



(Bapak Faisal)

Gambar 7



(Bapak Adit)

Gambar 8
Wawancara Terhadap Pelaku Usaha



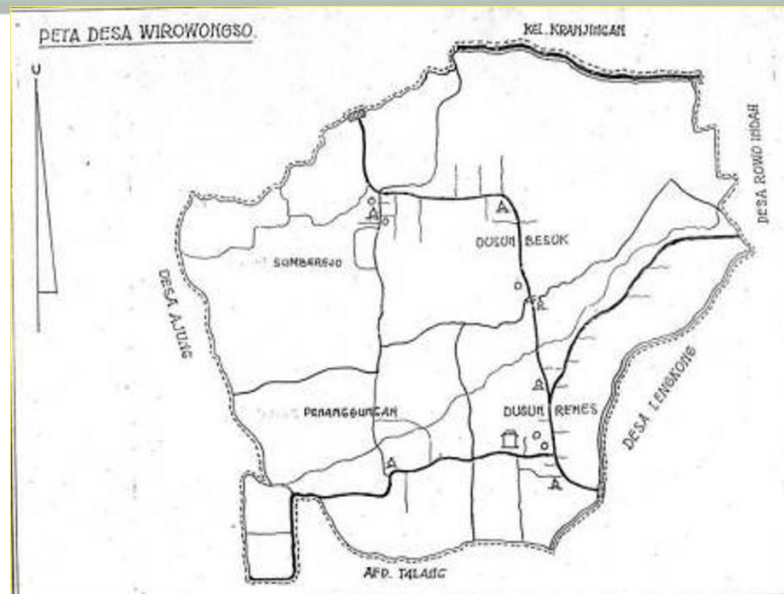
(Bapak Anas)

Gambar 9



(Bapak Anas)

Gambar 10
Peta Desa



BIODATA PENULIS



Nama : Ahmad Bitsmar Ramadhan
Tempat, tanggal lahir : Jember, 27 Januari 1998
Alamat : Jl. Mh. Thamrin, No. 139, RT 004/RW 002, Gld. Pakem,
Kel. Kranjingan, Kec. Sumpersari, Kab. Jember.
Prodi : Hukum Ekonomi Syariah
Fakultas : Syariah
Perguruan Tinggi : Universitas Islam Negeri Kiai Achmad Siddiq Jember

RIWAYAT PENDIDIKAN

1. TK Harapan Jaya : Lulus Tahun 2003
2. SDN Kranjingan 01 : Lulus Tahun 2010
3. SMPN 5 Jember : Lulus Tahun 2013
4. SMKN 5 Jember : Lulus Tahun 2016
5. S1 UIN KHAS Jember tahap Skripsi : Perlindungan Konsumen
Dalam Transaksi Jual – Beli Online Melalui Media Sosial Ditinjau Dari
Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.
(Studi Kasus Desa Wirowongso Kecamatan Ajung Kabupaten Jember)