

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**PERLINDUNGAN HUKUM BAGI KONSUMEN TERHADAP
PELANGGARAN KLAUSULA BAKU OLEH TOKO PADA
JUAL BELI SEPATU SECARA *ONLINE* MENURUT UNDANG-
UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999 TENTANG
PERLINDUNGAN KONSUMEN**

(Studi Kasus Pada Konsumen Online Shop Di Kota Pekanbaru)

SKRIPSI

**Diajukan untuk Melengkapi Tugas Dan Memenuhi Syarat
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Hukum (S.H) Fakultas
Syariah dan Hukum**



REYNALDI RAMADHAN
NIM. 11820712393

PROGRAM S1

ILMU HUKUM

FAKULTAS SYARIAH DAN HUKUM

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU

2023 M/1445 H



PERSETUJUAN PEMBIMBING


Skripsi dengan judul **“PERLINDUNGAN HUKUM BAGI KONSUMEN TERHADAP PELANGGARAN KLAUSULA BAKU OLEH TOKO PADA JUAL BELI SEPATU SECARA *ONLINE* MENURUT UNDANG-UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN”** yang ditulis oleh :


Nama : Reynaldi Ramadhan
 NIM : 11820712393
 Jurusan : Ilmu Hukum

Dapat diterima dan disetujui untuk diajukan dalam sidang *munaqasyah* Fakultas Syariah dan Hukum Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Pembimbing Skripsi I

Pekanbaru, Juni 2023
 Pembimbing Skripsi II


Hj. Nuraini Sahu, SH., MH.
 NIP. 19590711 199503 2001


Roni Kurniawan, SH., MH
 NIK. 130217 086

UIN SUSKA RIAU

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

PENGESAHAN

Skripsi dengan judul **PERLINDUNGAN HUKUM BAGI KONSUMEN TERHADAP PELANGGARAN KLAUSULA BAKU OLEH TOKO PADA JUAL BELI SEPATU SECARA ONLINE MENURUT UNDANG-UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999 TENTANG PELRINDUNGAN KONSUMEN**, yang ditulis oleh:

Nama : Reynaldi Ramadhan

NIM : 11820712393

Program Studi : Ilmu Hukum

Telah di *munaqasyahkan* pada:

Hari/Tanggal : Senin, 16 Oktober 2023

Waktu : 08:00 WIB

Tempat : Ruang Sidang Munaqasyah Fakultas Syariah dan Hukum

Telah diperbaiki sesuai dengan permintaan Tim Penguji Munaqasyah Fakultas Syariah dan Hukum Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Pekanbaru ~~23~~ November 2023

TIM PENGUJI MUNAQASYAH

Ketua

Asril, S.HI., M.H.

Sekretaris

Ilham Akbar, S.HI, S.H., M.H.

Penguji 1

Firdaus, S.H., M.H.

Penguji 2

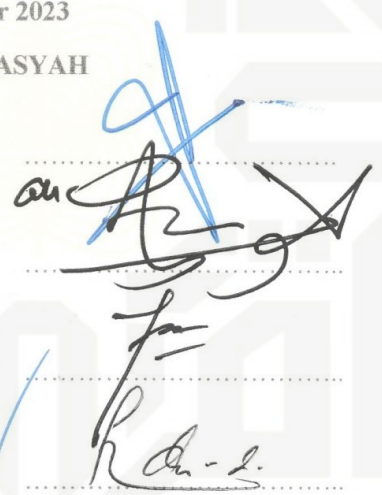
Lovelly Dwina Dahen, S.H., M.H.

Dekan Fakultas Syariah dan Hukum



Dr. Zulkifli, M.Ag.

NIP. 197410062005011005






SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertandatangan di bawah ini :

Nama : Reynaldi Ramadhan
NIM : 11820712393
Tempat/ Tgl. Lahir : Sumani, 19 Desember 1999
Fakultas/Pascasarjana : Syariah Dan Hukum
Prodi : Ilmu Hukum
Judul Disertasi/Thesis/Skripsi/Karya Ilmiah lainnya*:
PERLINDUNGAN HUKUM BAGI KONSUMEN TERHADAP PELANGGARAN KLAUSULA BAKU OLEH TOKO PADA JUAL BELI SEPATU SECARA ONLINE MENURUT UNDANG-UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa :
 1. Penulisan Disertai/Thesis/Skripsi/Karya Ilmiah lainnya * dengan judul sebagaimana tersebut di atas adalah hasil pemikiran dan penelitian saya sendiri.
 2. Semua kutipan pada karya tulis saya ini sudah disebutkan sumbernya.
 3. Oleh karena itu Disertasi/Thesis/Skripsi/Karya Ilmiah lainnya , *saya ini, saya nyatakan bebas dari plagiat.
 4. Apa bila dikemudian hari terbukti terdapat plagiat dalam penulisan Disertasi/Thesis/Skripsi/(Karya Ilmiah lainnya)*saya tersebut, maka saya bersedia menerima sanksi sesuai peraturan peraturan perundang-undangan.
 Demikian Surat Pernyataan ini saya buat dengan penuh kesadaran dan tanpa paksaan dari pihak manapun juga.

Pekanbaru, 1 Desember 2023
 yang membuat pernyataan

 REYNALDI RAMADHAN
 NIM : 11 82 07 12393

- pilih salah satu sesuai jenis karya tulis

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang
 1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mengemukakan sumber:
 a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

ABSTRAK

Reynaldi Ramadhan (2023): Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Terhadap Pelanggaran Klausula Baku Oleh Toko Pada Jual Beli Sepatu Secara *Online* Menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

Penulisan skripsi ini dilatarbelakangi atas pelanggaran klausula baku yang dilakukan oleh toko sepatu *online* di pekanbaru masih marak dan banyak merugikan konsumen, dengan demikian maka dibutuhkan perlindungan hukum terhadap konsumen dan tanggungjawab pelaku usaha terhadap kerugian yang dialami oleh konsumen.

Penelitian ini mengkaji dan mendeskripsikan bentuk perlindungan hukum terhadap konsumen toko sepatu *online* di Pekanbaru serta faktor penghambat pada perlindungan konsumen toko sepatu di Pekanbaru. Penelitian ini berjenis penelitian kualitatif dimana peneliti turun ke lapangan, dan melalui pendekatan secara yuridis empiris, dengan teknik pengumpulan data berupa observasi, wawancara, studi pustaka dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa tidak ada bentuk perlindungan hukum terhadap konsumen berdasarkan adanya Undang-Undang Perlindungan Konsumen.

Terkait kasus ini konsumen kesulitan untuk memperoleh hak-haknya, pertanggungjawaban pelaku usaha terhadap konsumen masih sangat minim dan tidak sesuai dengan harapan yang ada di dalam ketentuan Undang-Undang Perlindungan Konsumen, serta sanksi pelaku usaha yang melanggar hukum dapat dijatuhi sanksi administratif sesuai dengan Pasal 60 Undang-Undang Perlindungan Konsumen.

Kata Kunci: Perlindungan Konsumen, Klausula Baku, Toko Sepatu *Online*



KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, segala puji dan syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT, atas segala rahmat, hidayah dan karunia-Nya. Tidak lupa sholawat serta salam penulis limpahkan kepada Nabi Muhammad SAW, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Terhadap Pelanggaran Klausla Baku Oleh Toko Pada Jual Beli Sepatu Secara *Online* Menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen”.

Skripsi ini merupakan tugas akhir yang diajukan untuk memenuhi syarat dalam memperoleh gelar sarjana hukum pada Fakultas Syariah dan Hukum Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Dalam penyusunan skripsi ini, penulis banyak mendapatkan bantuan, bimbingan serta petunjuk dari berbagai pihak. Oleh karena itu pada kesempatan ini penulis mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Ibunda tersayang Abrar, Ayahanda Almansyah, Abangku Heru Pratama, Kakakku Onny Dwi Afani, serta seluruh keluarga besar yang telah mendukung penulis selama kuliah dan turut mendukung serta memberikan bantuan dalam menyelesaikan skripsi ini

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2. Yang terhormat Bapak Prof. Dr. Hairunas, M.Ag selaku rektor Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau yang telah memberikan dukungan kepada penulis untuk menuntut ilmu di Universitas Islam Negeri Sultam Syarif Kasim Riau
3. Bapak Dr. Zulkifli, M.Ag selaku Dekan Fakultas Syariah dan Hukum serta bapak Dr. H. Erman, M.Ag selaku wakil dekan I, dan Bapak Dr. H. Mawardi, M.Si selaku wakil dekan II, sekaligus Ibu Dr. Hj. Sofia Hardani, M.Ag selaku wakil dekan III yang telah mempermudah penulis dalam proses penyelesaian skripsi ini
4. Bapak Dr. Muhammad Darwis, S.HI., MH selaku ketua jurusan Ilmu Hukum dan Bapak Dr. Muhammad Alpi Syahrin, S.H., M.H., CPL selaku sekretaris jurusan Ilmu hukum.
5. Ibu Hj. Nuraini Sahu, S.H., M.H selaku dosen pembimbing skripsi I dan Bapak Roni Kurniawan, S.H., M.H selaku dosen pembimbing skripsi II, yang telah memberikan bimbingan, motivasi dan juga arahan yang berharga selama penulisan skripsi ini.
6. Bapak Dr. Peri Pirmansyah, S.H., M.H selaku Penasehat Akademik yang telah banyak memberikan nasehat dan dukungan selama masa perkuliahan.
7. Bapak dan Ibu dosen yang telah memberikan ilmunya kepada penulis.
8. Pimpinan Perpustakaan Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau yang telah memberikan fasilitas untuk mengadakan studi kepustakaan
9. Seluruh teman-teman seangkatan yang telah berjuang bersama-sama untuk menjadi mahasiswa yang berprestasi dan bermanfaat.

Harapan penulis semoga Allah SWT menerima amal kebaikan mereka dan membalasnya dengan kebaikan yang jauh lebih baik lagi. Semoga skripsi ini memberikan manfaat dan dapat menambah khasanah ilmu pengetahuan. Aamiin

Wassalamua'alaikum Warahmatullahi Wabaraktuh.

Pekanbaru, 20 Oktober 2023

Penulis

REYNALDI RAMADHAN

NIM. 11820712393

UIN SUSKA RIAU

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



DAFTAR ISI

ABSTRAK

KATA PENGANTAR

DAFTAR ISI

DAFTAR TABEL

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Batasan Masalah.....	6
C. Rumusan Masalah.....	7
D. Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	7

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

A. Kerangka Teori	
1. Perjanjian.....	9
2. Konsumen.....	19
3. Klausula Baku.....	21
4. Perlindungan Konsumen.....	24
5. <i>E-Commerce</i>	30
6. Pelaku Usaha.....	33
7. Jual Beli.....	33
B. Penelitian Terdahulu.....	34

BAB III METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian.....	36
B. Metode Penelitian.....	36
C. Lokasi Penelitian.....	36
D. Populasi dan Sampel.....	37
E. Jenis dan Sumber Data.....	38
F. Metode Pengumpulan Data.....	39
G. Analisis Data.....	40
H. Sistematika Penulisan.....	41

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

- A. Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Terhadap Adanya Pelanggaran Klausula Baku Dalam Jual Beli Sepatu Secara *Online*.....43
- B. Faktor Penghambat Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Pada Pelanggaran Klausula Baku Oleh Toko Dalam Jual Beli Sepatu Secara *Online* Menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.....56

BAB V PENUTUP

- A. Kesimpulan.....62
- B. Saran.....62

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

UIN SUSKA RIAU

DAFTAR TABEL

Tabel III. 1 Populasi dan Sampel



© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Negara Indonesia adalah Negara hukum. Pernyataan ini secara tegas dinyatakan dalam Pasal 1 ayat (3) Undang-Undang Dasar 1945 Perubahan Ketiga. Menurut penjelasan umum Undang-Undang Dasar 1945, khususnya penjelasan tentang Sistem Pemerintahan Negara dinyatakan, “Indonesia adalah Negara yang berdasar atas hukum,” artinya: “Negara Indonesia berdasar atas hukum, tidak berdasarkan atas kekuasaan belaka”. Pernyataan di atas membawa konsekuensi, bahwa hukum berperan dalam mengatur dan mengawasi pemerintahan negara dan kehidupan bangsa, dengan tujuan agar tercipta suatu ketertiban, keamanan, keadilan dan kepastian hukum

Pembelian sepatu saat ini sedang menjadi *trend* bagi masyarakat terutama bagi anak-anak muda. Ada beberapa cara untuk membeli sepatu diantaranya secara langsung maupun *online*, namun saat ini pembelian secara online banyak dilakukan oleh para konsumen. Aktivitas perdagangan melalui media internet populer disebut dengan *electronic commerce* atau yang disingkat dengan *e-commerce*.

E-commerce (situs jual beli online) merupakan suatu aktivitas perniagaan seperti layaknya perniagaan pada umumnya, hanya saja para pihak yang bertransaksi tidak bertemu secara fisik akan tetapi secara elektronik melalui media internet.¹ Perkembangan *e-commerce* terbilang sangat pesat, hal itu dibuktikan dengan banyaknya minat masyarakat dalam berbelanja

¹ Gemala Dewi, et. el., *Hukum Perikatan Islam Di Indonesia*, cet. 2, (Jakarta: Kencana, 2005), h. 196



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

online. Sejak tahun 2021, *e-commerce* memang diprediksikan akan menjadi tren yang terus berlangsung di masa pandemi dan terus berlanjut di kondisi normal baru seperti sekarang.

Pada tahun 1994, Indosat berdiri dan menjadi *Internet Service Provider* (ISP) komersial pertama di Indonesia. Lalu, 5 tahun kemudian tepatnya pada tahun 1999 Andrew Darwis mendirikan Kaskus. Diikuti dengan munculnya Bhinneka.com. Memasuki tahun 2000, berdiri Lippo Shop yang merupakan penjualan *online* dari Lippo Group. Pada tahun 2003 muncul multiply.com. Kemudian, di tahun 2005 muncul situs jual beli produk dan iklan bernama Tokobagus yang sekarang berubah menjadi OLX Indonesia.

Transaksi jual beli adalah suatu timbal balik dalam mana pihak pelaku usaha berjanji untuk menyerahkan hak milik atas suatu barang, sedangkan pihak pembeli berjanji untuk membayar harga yang terdiri atas sejumlah uang sebagai imbalan perolehan hak milik tersebut. dalam sistem jual beli, ada timbul perjanjian antara pelaku usaha dan konsumen. Salah satu perjanjian yang digunakan adalah Klausula baku, Undang-Undang Perlindungan Konsumen mendefenisikan, Klausula baku adalah setiap aturan atau ketentuan dan syarat-syarat yang telah dipersiapkan dan ditetapkan terlebih dahulu secara sepihak oleh pelaku usaha yang dituangkan dalam suatu perjanjian yang mengikat dan wajib dipenuhi oleh konsumen.² Dikatakan bersifat baku, karena klausula tersebut tidak dapat dan tidak mungkin dinegosiasikan atau ditawarkan oleh pihak lainnya (*take it or leave it*). Intinya, si pelaku usaha telah menyiapkan perjanjian standar dengan ketentuan umum dan konsumen

² Indonesia, Pasal 1 ayat 10 Undang-Undang No 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

sebagai pembeli hanya memiliki dua pilihan yaitu, menyetujui atau menolaknya.

Pelaku usaha menjadi pihak yang dipandang sebagai pihak yang mengetahui bahan dasar, pengemasan serta pendistribusian produk sepatu. Hal ini memberikan konsekuensi bagi pelaku usaha sepatu dapat memastikan bahwa kualitas serta bentuknya produk sesuai yang diinginkan oleh konsumen. Sedangkan di lain pihak, konsumen sebagai pemakai yang berhak atas keamanan dan kenyamanan dari suatu produk sepatu yang digunakan justru berada di posisi yang lemah karena menjadi pihak yang dijadikan objek bagi pelaku usaha sepatu untuk meraup keuntungan dan hal tersebut sulit dihindari oleh konsumen karena kebutuhan terhadap produk sepatu dan minimnya informasi awal yang dimiliki terhadap klausula baku.

Perdagangan yang diperbolehkan berlaku di wilayah hukum Indonesia adalah perdagangan yang tidak bertentangan dengan Undang-Undang, Kesusilaan, maupun ketertiban umum. Pasal 27 Ayat (1) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 menyatakan, “Bahwa segala warga Negara Indonesia bersamaan kedudukannya dalam hukum dan pemerintahan itu dengan tidak ada kecualinya”³. Pasal tersebut pada dasarnya memberikan landasan konstitusional bagi perlindungan konsumen di Indonesia karena dalam ketentuan itu secara jelas dinyatakan bahwa kedudukan hukum semua warga Negara Indonesia adalah sama.

Masalah yang terkadang timbul adalah pelaku usaha terkadang mencurangi konsumen dengan klausula baku yang melanggar ketentuan Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Di

³ Indonesia, Pasal 27 Ayat (1) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

samping prosedur yang bersifat sepihak, isi dari perjanjian standar mengandung ketentuan pengalihan kewajiban, atau tanggungjawab oleh pelaku usaha. Ketentuan tersebut bermaksud untuk membatasi atau membebaskan tanggungjawab semestinya dibebankan atau tanggungjawab kepada pihak pelaku usaha. Terlepas dari faktor ketidaktahuan konsumen, perbuatan pelaku usaha tersebut tentunya bertentangan dengan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen khususnya Pasal 7 huruf (b) tentang pemberian informasi yang benar, jelas dan jujur. Jadi terlihat adanya ketidakseimbangan keadilan antara pelaku usaha dan konsumen.

Melihat beberapa jumlah pelaku usaha yang mencantumkan klausula baku di toko nya akan menimbulkan potensi untuk terjadi kasus-kasus yang merugikan utamanya konsumen maka diperlukan adanya perlindungan hukum bagi konsumen, sesuai dengan Pasal 27 Ayat (1) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 menyatakan, “Bahwa segala warga Indonesia bersamaan kedudukannya dalam hukum dan pemerintahan itu dengan tidak ada kecualinya”.⁴ Pasal tersebut memberikan landasan konstitusional bagi perlindungan konsumen di Indonesia karena dalam ketentuan itu secara jelas dinyatakan bahwa kedudukan hukum semua warga negara Indonesia adalah sama. Begitu juga kedudukan hukum konsumen, tidak boleh lebih rendah dari pada pelaku usaha. Para pihak memiliki hak-hak yang seimbang satu sama lainnya yang dijamin oleh undang-undang dilihat dari kacamata pelaku usaha, konsumen adalah objek dari suatu strategi pemasaran atau target pasar dari produsen atau sering disebut sebagai pangsa

⁴ Indonesia, Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945, Pasal 27 Ayat (1)



pasar sehingga banyak usaha yang dilakukan para pelaku usaha mempromosikan barang yang dijualnya dengan berbagai macam cara yang dimana beberapa merugikan konsumen.

Pada dasarnya dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen, yang tertuang dalam Pasal 7 huruf e, yaitu memberi kesempatan untuk menguji, atau mencoba barang dan/atau jasa tertentu serta memberikan jaminan dan/atau garansi atas barang yang dibuat dan/atau yang diperdagangkan.⁵ Namun, nyatanya hak tersebut sulit didapat oleh konsumen.

Menurut Ivandeza Putra, bahwa pihak Dinas secara rutin pihak dinas melakukan pengawasan, kegiatan seminar serta sosialisasi kepada masyarakat terkait antisipasi adanya kecurangan atau pelanggaran dari pelaku usaha maupun konsumen itu sendiri. Apabila terjadi pelanggaran yang berupa klausula baku dalam jual beli sepatu secara *online* melalui marketplace resmi seperti Shopee, Lazada, Tokopedia dan sebagainya, konsumen atau pelaku usaha bisa melaporkan kepada pihak marketplace tersebut secara langsung. Sehingga *marketplace* tersebut akan memberikan sanksi berupa penangguhan atau pemblokiran akun apabila terbukti adanya pelanggaran.

Dalam penjualan melalui *online shop* tersebut, pihak Dinas Perindustrian Dan Perdagangan Provinsi Riau belum bisa secara optimal melakukan pengawasan karena keterbatasan jangkauan data pelanggaran-pelanggaran klausula baku di *marketplace* resmi seperti Shopee, Lazada, Tokopedia dan sebagainya yang terjadi di Kota Pekanbaru, sehingga pihak dinas terkadang harus datang ke pusat kantor *marketplace* tersebut yang berada di Jakarta untuk mendapatkan data agar bisa membuat serta melaksanakan

⁵ Indonesia, Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Pasal 7 huruf e

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

program sebagaimana mestinya agar pelaku usaha dan konsumen *online shop* di Kota Pekanbaru dapat terlindungi dengan baik oleh kami.⁶

Menurut David Tobing, bahwa pelaku usaha setidaknya harus memastikan tidak adanya iktikad buruk dalam perumusan klausula baku dengan menghindari beberapa larangan yang digariskan dalam Pasal 18 UUPK. Contoh sederhananya, toko-toko berupa ‘barang yang telah dibeli tidak dapat ditukar kembali’. Kata-kata itu, secara tidak langsung sudah merujuk pada klausula baku. Mengingat ketentuan itu diatur dan dicantumkan secara sepihak oleh pemilik toko. Pengaturan terkait ketentuan ini jelas melanggar poin pada pasal 18 terkait penolakan pengembalian barang yang sudah dibayar. Artinya, klausula itu bisa batal demi hukum.⁷

Permasalahan yang berkaitan dengan Toko *Online* yaitu menjual sepatu kepada konsumen yang dimana terjadi suatu kecacatan atau kerusakan pada barang tersebut konsumen tidak dapat mengembalikan atau menukar karena pelaku usaha mengalihkan atau tidak bertanggungjawab atas kecacatan atau kerusakan barang, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul: **”PERLINDUNGAN HUKUM BAGI KONSUMEN TERHADAP PELANGGARAN KLAUSULA BAKU OLEH PADA JUAL BELI SEPATU SECARA *ONLINE* MENURUT UNDANG-UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN”**

B. Batasan Masalah

Agar penelitian dapat terarah dan tidak menyimpang dari permasalahan, maka penulis membatasi permasalahan mengenai:

⁶ Ivandeza Putra, Fungsional Pengawasan Perdagangan Dinas Perindustrian Dan Perdagangan Provinsi Riau, Wawancara, Pekanbaru, 30 November 2022.

⁷ <https://www.hukumonline.com/berita/a/cermati-keabsahan-klausula-baku-sebelum-dibatalkan-demi-hukum-1t5e6c5e401a2f4> Diakses pada 13 Desember 2022 pukul 23:00 WIB.



Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Terhadap Jual Beli Sepatu Secara *Online*.

C. Rumusan Masalah

1. Bagaimana perlindungan hukum bagi konsumen terhadap adanya pelanggaran klausula baku dalam jual beli sepatu secara *online*?
2. Apa faktor penghambat perlindungan hukum terhadap konsumen pada pelanggaran klausula baku oleh toko dalam jual beli sepatu secara *online* menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen?

D. Tujuan Dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas maka penelitian bertujuan sebagai berikut:

- a. Untuk mengetahui perlindungan hukum bagi konsumen terhadap adanya pelanggaran klausula baku dalam jual beli sepatu secara *online*.
- b. Untuk mengetahui faktor penghambat perlindungan hukum terhadap konsumen pada pelanggaran klausula baku oleh toko dalam jual beli sepatu secara *online* menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

2. Manfaat Penelitian

- 1) Bagi akademis, penelitian ini akan memberikan temuan baru berkait dengan penyelesaian masalah terhadap pelaku usaha yang menjual sepatu secara online dengan menggunakan klasula baku terlarang.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- 2) Bagi pelaku usaha dan masyarakat, penelitian ini diharapkan memberikan masukan bagi pengambilan kebijakan di lingkup non akademis baik dari kalangan pemerintahan maupun masyarakat, yang berupa evaluasi dan kebijakan dalam perlindungan konsumen dan menuntaskan masalah kecurangan oleh pelaku usaha yang merugikan masyarakat.

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Kerangka Teori

1. Perjanjian

Istilah perjanjian berasal dari bahasa belanda yakni *overeenkomst*. Pasal 1313 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata menyebutkan bahwa yang dimaksud dengan perjanjian adalah suatu perbuatan dengan mana salah satu orang atau lebih mengikatkan dirinya terhadap satu orang atau lebih.

Pasal tersebut menerangkan secara sederhana tentang pengertian dari perjanjian yang menggambarkan tentang adanya dua pihak yang saling mengikatkan diri. Pengertian ini sebenarnya tidak begitu lengkap, tetapi dengan pengertian ini sudah jelas bahwa dalam perjanjian itu terdapat satu pihak mengikatkan dirinya pada pihak lain.⁸

Subekti menyebutkan bahwa perjanjian adalah suatu peristiwa dimana seorang berjanji kepada seorang lain atau dimana dua orang itu saling berjanji untuk melaksanakan suatu hal.⁹ Sementara itu menurut Sudikno Mertokusumo perjanjian adalah hubungan hukum antara dua pihak atau lebih berdasarkan kata sepakat untuk menimbulkan akibat hukum.¹⁰

Wirdjono Prodjodikoro mengemukakan bahwa perjanjian sebagai suatu hubungan hukum mengenai harta benda antar kedua belah pihak, dimana suatu pihak berjanji atau dianggap berjanji untuk melakukan

⁸ Ahmadi Biru dan Sakka Pati, Hukum Perikatan (Penjelasan Makna Pasal 1233 Sampai 1456 BW), (Jakarta: Rajagrafindo Persada, 2011), h.63.

⁹ R. Subekti, Pokok-Pokok Hukum Perdata (Jakarta: PT. Intermasal, 2002), h.5.

¹⁰ Sudikno Mertokusumo, Mengenal Hukum (Suatu Pengantar), (Yogyakarta: Liberti, 1986), h. 103.



sesuatu hal, sedangkan pihak lain berhak menuntut pelaksanaan perjanjian itu.¹¹

Hukum Perdata Indonesia mengenal berbagai macam bentuk perikatan atau perjanjian sebagaimana yang disebutkan dalam Buku III Kitab Undang-Undang Hukum Perdata, yaitu :

- 1) Perikatan bersyarat
- 2) Perikatan dengan ketetapan waktu
- 3) Perikatan bersyarat mana suka
- 4) Perikatan tanggung menanggung
- 5) Perikatan yang dapat dibagi dan yang tidak dapat dibagi
- 6) Perikatan dengan ancaman hukuman

Kontrak elektronik diartikan sebagai perjanjian yang dibuat dalam bentuk elektronik. Kegiatan transaksi elektronik mengakibatkan adanya perikatan atau hubungan hukum secara elektronik dengan jaringan berbasis komputer yang disebut dengan internet atau jaringan global.¹²

Berikut ini beberapa kontrak elektronik yang umum digunakan dalam perjanjian, yaitu:

- 1) Kontrak elektronik mail merupakan suatu kontrak yang dibentuk secara sah melalui komunikasi *email*
- 2) Suatu kontrak dapat dibentuk melalui *website* dan jasa online, yaitu suatu website menawarkan penjualan barang atau jasa, kemudian konsumen menerima penawaran dengan mengisi formulir yang terpajang pada layar monitor.

¹¹ Wirdjono Prodjodikoro, Wirdjono Azas-Azas Perjanjian, (Bandung: CV. Mandar Maju. 2000), h.5

¹² Santoso, Agus, et.al., "Tanggung Jawab Penyelenggara Sistem Elektronik Perbankan Dalam Kegiatan Transaksi Elektronik Pasca Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik." Jurnal Legislasi Indonesia 5.4 (2018), h. 75

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- 3) Kontrak yang mencakup direct online transfer dari informasi dan jasa
- 4) Kontrak yang berisi electronic data interchange, yaitu suatu pertukaran bisnis secara elektronik melalui komputer milik para mitra dagang.¹³

Suatu kontrak atau perjanjian harus memenuhi syarat sahnya perjanjian, yaitu sepakat, kecakapan, hal tertentu dan suatu sebab yang halal, sebagaimana ditentukan dalam Pasal 1320 Kitab Undang-undang Hukum Perdata.¹⁴ Berikut penjelasannya:

a. Sepakat

Suatu perjanjian dianggap terjadi pada saat dicapainya kata sepakat antara para pihak yang mengadakan perjanjian. Kata sepakat mengandung arti bahwa para pihak saling menyatakan kehendak dan/atau keinginan masing-masing untuk menutup sebuah perjanjian dan kehendak yang satu secara timbal balik dengan pihak yang lain. Pertanyaan kehendak dan/atau keinginan tersebut selain dinyatakan secara tegas dengan kata-kata juga dapat dilakukan dengan perbuatan yang mencerminkan adanya kehendak untuk mengadakan perjanjian. Dengan diberlakukan kata sepakat dalam mengadakan perjanjian, maka para pihak haruslah mempunyai kebebasan kehendak. Para pihak tidak mendapat sesuatu tekanan yang

¹³ Biondi, Glenn. "Analisis Yuridis Keabsahan Kesepakatan Melalui Surat Elektronik (E-mail) Berdasarkan Hukum Indonesia." *Premise Law Journal* 19 (2016), h. 3

¹⁴ Suharnoko, *Hukum Perjanjian: Teori Dan Analisa Kasus*, (Jakarta: Prenada Media Group), 2004, h. 1



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

mengakibatkan adanya cacat hukum bagi perwujudan kehendak tersebut.¹⁵

Untuk menentukan kapan saat lahirnya kesepakatan tidaklah mudah. Pada hubungan atau kontak secara langsung yang dimana para pihak langsung bertatap muka atau melalui kontak di sosial media, tidak menimbulkan masalah mengenai kapan saat terjadinya perjanjian, karena saat diterimanya penerimaan dapat diketahui oleh pihak yang menawarkan.

b. Kecakapan

Menurut Pasal 1329 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata setiap orang diartikan cakap untuk membuat perjanjian, jika oleh undang-undang tidak dinyatakan cakap. Namun, Kitab Undang-Undang Hukum Perdata tidak menyebutkan mengenai orang yang cakap membuat perjanjian. Berikutnya menurut pasal 1330 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata menyatakan bahwa tidak cakap untuk membuat perjanjian adalah:

- 1) Orang-orang yang belum dewasa
- 2) Mereka yang ditaruh dibawah pengampunan
- 3) Orang perempuan dalam hal-hal tertentu ditetapkan oleh undang-undang

Berdasarkan Pasal 330 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata, maka seseorang dikatakan dewasa apabila telah mencapai umur 21 tahun atau sudah kawin. Berikutnya Pasal 433 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata menentukan bahwa

¹⁵ Mariam Darus Badruzaman, et.el., Kompilasi Hukum Perikatan (Jakarta: Citra Aditya Bakti, 2001), h.73

mereka yang harus ditaruh dibawah pengampuan yakni mereka yang sakit otak (gila), dungu, lemah akal, mata gelap, dan boros. Baik yang belum dewasa maupun yang ditaruh di bawah pengampuan apabila melakukan perbuatan hukum, maka harus wakilkkan oleh wali mereka.

c. Suatu hal tertentu

Syarat yang ketiga yaitu bahwa perjanjian harus mengenai suatu hal tertentu yang merupakan pokok perjanjian, yaitu mengenai objek perjanjian.

d. Sebab yang halal

Syarat adanya sebab yang halal bukanlah sebab dalam arti yang menyebabkan orang membuat perjanjian, melainkan isi atau tujuan perjanjian. Hal ini dikarenakan undang-undang tidak memperdulikan apa yang menjadi sebab orang mengadakan perjanjian, yang lebih diperhatikan adalah isi perjanjian itu.

Pasal 1335 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata mengatur bahwa suatu perjanjian tanpa sebab atau yang telah diberikan karena suatu sebab yang palsu atau terlarang, maka tidak mempunyai kekuatan hukum. Pasal 1337 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata disebutkan bahwa sebab adalah terlarang apabila dilarang oleh undang-undang, bertentangan dengan kesusilaan serta ketertiban umum. Perjanjian yang tidak mengandung sebab yang halal mengakibatkan perjanjian tersebut batal demi hukum.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Dalam hukum kontrak atau perjanjian dapat ditemui beberapa asas hukum baik yang berhubungan dengan lahirnya perjanjian, isi perjanjian, kekuatan mengikatnya perjanjian serta yang berhubungan dengan pelaksanaan perjanjian. Beberapa asas hukum perjanjian tersebut diantaranya sebagai berikut:

a. Asas konsensualisme (persesuaian kehendak)

Asas konsensualisme memiliki arti bahwa suatu perjanjian itu sudah lahir atau sudah ada pada saat tercapainya kesepakatan antara pihak yang mengadakan perjanjian. Dengan kata lain, perjanjian tersebut sudah mengikat sejak saat tercapainya kata sepakat mengenai pokok perjanjian antara para pihak dan tidak diperlukan formalitas tertentu.

b. Asas kebebasan berkontrak

Asas kebebasan berkontrak berkenaan dengan isi perjanjian. Asas ini dapat disimpulkan bahwa semua perjanjian dalam rumusan Pasal 1338 ayat (1) Kitab Undang-Undang Hukum Perdata yang menjelaskan bahwa setiap orang memiliki kebebasan untuk membuat perjanjian.¹⁶

Asas kebebasan berkontrak memberikan kebebasan kepada para pihak dalam beberapa hal, seperti:

- 1) Kebebasan untuk membuat atau tidak membuat perjanjian
- 2) Kebebasan untuk memilih dengan siapa akan mengadakan perjanjian
- 3) Kebebasan untuk menentukan bentuk perjanjian

¹⁶ R. Subekti, op.cit. h.55

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- 4) Kebebasan untuk menentukan isi dan syarat perjanjian
- 5) Kebebasan untuk menentukan terhadap hukum mana perjanjian tersebut tunduk

Ada pengecualian yang membatasi kebebasan berkontrak seperti yang diatur dalam Pasal 1337 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata yaitu tidak dilarang dalam undang-undang, tidak bertentangan dengan kesusilaan dan tidak bertentangan dengan ketertiban umum.

- c. Asas kekuatan mengikat perjanjian

Asas kekuatan mengikat perjanjian berkenaan dengan akibat perjanjian. Asas ini disimpulkan dari rumusal Pasal 1338 ayat (1) Kitab Undang-Undang Hukum Perdata dari perkataan “berlaku sebagai undang-undang bagi mereka yang membuatnya”.

Kata mengikat sebagai undang-undang mempunyai arti bahwa:

- 1) Para pihak wajib mentaati isi perjanjian yang mereka buat sebagaimana mereka menaati undang-undang
- 2) Pihak ketiga termasuk juga hakim wajib menghormati perjanjian yang dibuat oleh para pihak, dalam arti tidak ikut campur, menambah atau mengurangi isi perjanjian.

Adanya keharusan untuk isi perjanjian, maka perjanjian yang dibuat tidak dapat ditarik kembali secara sepihak seperti yang ditegaskan dalam Pasal 1338 ayat (2) Kitab Undang-Undang Hukum Perdata yang berbunyi, “Suatu perjanjian tidak dapat ditarik kembali selain dengan sepakat nya kedua belah pihak, atau karena alasan oleh undang-undang dinyatakan cukup untuk itu”.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Asas ini menjamin adanya kepastian hukum bagi para pihak dan jaminan kepastian hukum ini dapat dipertahankan apabila para pihak dalam perjanjian itu kedudukannya seimbang dan sama-sama cakap untuk melakukan perbuatan hukum.¹⁷

d. Asas itikad baik

Asas itikad baik berkenaan dengan pelaksanaan suatu perjanjian. Asas itikad baik dapat ditemukan dalam Pasal 1338 Kitab ayat (3) Undang-Undang Hukum Perdata yang menyatakan bahwa perjanjian harus dilaksanakan dengan itikad baik. Perjanjian harus dilaksanakan dengan itikad baik maksudnya bahwa dalam melaksanakan perjanjian harus memperhatikan dan mematuhi norma, kebiasaan, dan undang-undang guna memenuhi tuntutan keadilan seperti yang diatur dalam Pasal 1339 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata. Dalam Pasal 1339 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata disebutkan bahwa suatu perjanjian tidak hanya mengikat untuk hal yang dengan tegas dinyatakan didalamnya, tetapi juga untuk segala sesuatu yang sifat perjanjian diharuskan oleh kepatuhan, kebiasaan serta undang-undang.¹⁸

e. Asas kepribadian

Asas ini berkenaan dengan berlakunya perjanjian, yakni menerangkan pihak-pihak mana yang terikat dalam suatu perjanjian atau kontrak. Asas kepribadian diatur dalam Pasal 1315 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata jo Pasal 1340 Kitab

¹⁷ Ibid

¹⁸ Soeyono dan Siti Ummu, *Hukum Kontrak*, (Semarang: Universitas Sultan Agung, 2003), h.3

Undang-Undang Hukum Perdata. Pada Pasal 1315 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata menentukan bahwa umumnya tidak seorangpun dapat mengikatkan diri atas nama sendiri atau meminta ditetapkannya suatu janji daripada untuk dirinya sendiri. Pasal tersebut memberikan pedoman terhadap siapa saja bahwa suatu perjanjian sudah semestinya hanya mengikat para pihak sendiri.

Ketentuan Pasal 1315 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata tersebut dipertegas dengan Pasal 1340 ayat (1) Kitab Undang-Undang Hukum Perdata yang menyatakan bahwa suatu perjanjian hanya berlaku antara pihak-pihak yang membuatnya. Disini terdapat persamaan arah pengaturan, yaitu seseorang tidak dapat meletakkan kewajiban kepada para pihak tanpa persetujuan. Kemudian Pasal 1340 ayat (2) Kitab Undang-Undang Hukum Perdata menegaskan suatu perjanjian tidak dapat membawa kerugian kepada pihak ketiga dan tidak dapat pihak ketiga mendapat manfaat karena seain dalam hal yang diatur dalam Pasal 1317.¹⁹

Perjanjian jual beli berasal dari terjemahan *contract of sale*. Dalam Pasal 1457 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata sampai Pasal 1450 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata yang dimaksud dengan jual beli adalah sesuatu persetujuan dengan pihak satu mengikatkan dirinya untuk menyerahkan suatu kebendaan, dan pihak lain untuk membayar harga yang telah dijanjikan.

Perjanjian jual beli merupakan perjanjian yang dilakukan untuk memindahkan hak milik atas suatu barang tersebut, membebani kewajiban

¹⁹ Ibid.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

kepada penjual untuk menyerahkan barangnya kepada pembeli serta menjamin barang yang dijualnya dari cacat. Dengan kata lain, penjual bertanggung jawab jika barang yang dijualnya mengandung cacat, kecuali secara khusus ditentukan lain dalam perjanjian yang dilakukan oleh para pihak. Di samping itu penjual juga dibebani kewajiban kepada pembeli untuk menjamin barang yang dijual adalah miliknya dalam arti tidak diganggu oleh pihak lain terkait kepemilikan atas barang tersebut. Sebagaimana halnya penjual, pembeli juga dibebani kewajiban untuk membayar harga barang sesuai kesepakatan dengan menggunakan uang.²⁰

Berdasarkan asas kebebasan berkontrak dalam Pasal 1338 ayat (1) Kitab Undang-Undang Hukum Perdata, para pihak memang dapat membuat perjanjian apa saja sepanjang tidak bertentangan dengan ketentuan undang-undang, ketertiban umum dan kesusilaan.²¹ Sebelumnya sudah dijelaskan dalam pasal 1320 jo Pasa 1337 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata menyebutkan bahwa isi perjanjian tidak boleh bertentangan dengan undang-undang, ketertiban umum dan kesusilaan.²² Akan tetapi, teori kontrak modern cenderung untuk menghapuskan syarat-syarat formal bagi kepastian hukum dan lebih menekankan kepada terpenuhinya rasa keadilan.²³

²⁰ Ahmadi Miru, et. el., *Hukum Perjanjian Penjelasan Makna Pasal-Pasal Perjanjian Bernama dalam KUH Perdata (BW)*, (Jakarta: Sinar Grafika, 2020), h. 3-4

²¹ Suharnoko, *Hukum Perjanjian: Teori dan Analisa Kasus*, (Jakarta: Kencana, 2009), Cet. Ke-6, h. 39

²² *Ibid*, h. 28

²³ *Ibid*, h. 2

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2. © Konsumen

Dalam Pasal 1 ayat (2) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen menyebutkan, konsumen²⁴ adalah setiap orang yang memakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain maupun makhluk hidup lainnya dan tidak untuk diperdagangkan.

Dari pengertian konsumen tadi, maka dikemukakan unsur-unsur definisi konsumen, yaitu:

1) Setiap orang

Subjek yang disebut sebagai konsumen berarti orang yang berstatus sebagai pemakai barang dan/atau jasa.

2) Pemakai

Sesuai dengan bunyi Pasal 1 ayat (2) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, kata pemakai dalam hal ini digunakan untuk rumusan ketentuan atau menunjukkan suatu barang dan/atau jasa yang dipakai tidak serta merta hasil dari transaksi jual beli.

3) Barang dan/atau jasa

Undang-Undang Perlindungan Konsumen mengartikan barang sebagai setiap benda, baik berwujud maupun tidak berwujud, baik bergerak maupun tidak bergerak.

4) Yang tersedia dalam Masyarakat

Barang atau jasa yang ditawarkan kepada masyarakat sudah harus tersedia di pasaran.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

²⁴ Indonesia, Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999, Lembaran Negara Tahun 1999 Nomor 42, Pasal 1 angka 2.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

5) Bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain dan makhluk hidup lain.

Pengertian konsumen dalam Undang-Undang Perlindungan konsumen diperjelas bahwa hanya ada konsumen akhir. Batasan tersebut sudah bisa dipakai dalam pengaturan perlindungan konsumen.

Berdasarkan dari beberapa pengetahuan konsumen, konsumen dapat dibedakan kepada tiga batasan, yaitu:

- a. Konsumen komersial yaitu setiap orang yang mendapatkan barang dan/atau jasa yang digunakan untuk memproduksi barang dan/atau jasa lain dengan tujuan mendapatkan keuntungan.
- b. Konsumen antara yaitu setiap orang yang mendapatkan barang dan/atau jasa yang digunakan untuk diperdagangkan kembali juga dengan tujuan mencari keuntungan.
- c. Konsumen akhir yaitu setiap orang yang mendapatkan dan menggunakan barang dan/atau jasa untuk tujuan memenuhi kebutuhan kehidupan pribadi, keluarga, orang lain, dan makhluk hidup lainnya dan tidak untuk diperdagangkan kembali dan/atau untuk mencari keuntungan kembali.²⁵

Dalam Pasal 5 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen mengatakan tentang kewajiban konsumen, diantaranya:

- 1) Membaca atau mengikuti petunjuk informasi dan prosedur pemakaian atau pemanfaatan barang dan/atau jasa, demi keamanan dan keselamatan

²⁵ Az.Nasution, *Hukum Perlindungan Konsumen Suatu Pengantar*, (Jakarta: Diadit Media, 2002). h. 13.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- 2) Beritikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang dan/atau jasa.
- 3) Membayar sesuai dengan nilai tukar yang disepakati
- 4) Mengikuti upaya penyelesaian hukum sengketa perlindungan konsumen secara patut.

3. Klausula Baku

Klausula baku telah berkembang pesat dan dapat jumpai dalam berbagai kehidupan manusia, dari bentuk yang sederhana sampai bentuk yang kompleks. Klausula baku diadakan dengan maksud untuk mencapai tujuan efisiensi, kepastian dan bersifat praktis meskipun saat ini banyak mengandung unsur negatif, karena merugikan pihak lain yaitu konsumen dalam klausula baku konsumen memiliki dua pilihan yaitu, menerima atau menolak perjanjian tersebut.

Undang-Undang Perlindungan Konsumen mendefinisikan, klausula baku adalah setiap aturan dan/atau ketentuan dan syarat-syarat yang telah dipersiapkan dan ditetapkan terlebih dahulu secara sepihak oleh pelaku usaha yang dituangkan dalam suatu dokumen dan/atau perjanjian yang mengikat dan wajib dipenuhi oleh konsumen.²⁶

Aturan hukum di Indonesia telah mengatur terkait dengan klausula baku yang biasanya digunakan di dalam hubungan bisnis atau perjanjian, dalam hal ini dapat dilihat di dalam ketentuan Pasal 18 ayat (1) Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Di dalam pasal tersebut jelas disebutkan bahwa adanya aturan-aturan yang mengatur keberadaan klausula baku yaitu:

²⁶ Indonesia, Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999, Lembaran Negara Tahun 1999 Nomor 42, Pasal 1 angka 10.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- a. Menyatakan pengalihan tanggungjawab pelaku usaha.
- b. Menyatakan bahwa pelaku usaha berhak menolak penyerahan kembali barang yang dibeli konsumen.
- c. Menyatakan bahwa pelaku usaha berhak menolak penyerahan kembali uang yang dibayarkan atas barang dan/atau jasa yang dibeli oleh konsumen.
- d. Menyatakan pemberian kuasa dari konsumen kepada pelaku usaha baik secara langsung maupun tidak langsung untuk melakukan segala tindakan sepihak yang berkaitan dengan barang yang dibeli oleh konsumen secara angsuran.
- e. Mengatur perihal pembuktian atas hilangnya kegunaan barang atau pemanfaatan jasa yang dibeli oleh konsumen.
- f. Memberi hak kepada pelaku usaha untuk mengurangi manfaat jasa atau mengurangi harta kekayaan konsumen yang menjadi objek jual beli jasa.
- g. Menyatakan tunduknya konsumen kepada peraturan yang berupa aturan baru, tambahan, lanjutan dan/atau pengubahan lanjutan yang dibuat sepihak oleh pelaku usaha dalam masa konsumen memanfaatkan jasa yang dibelinya.
- h. Menyatakan bahwa konsumen memberi kuasa kepada pelaku usaha untuk pembebanan hak tanggungan, hak gadai, atau hak jaminan terhadap barang yang dibeli oleh konsumen secara angsuran.²⁷

Selain itu, dalam aturan yang terdapat di dalam Pasal 18 Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 ayat (2) menyebutkan bahwa pelaku usaha

²⁷ Indonesia, Undang-Undang No. 8 Tahun 1999, Lembaran Negara Tahun 1999 Nomor 42, Pasal 18 angka 1.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

dilarang mencantumkan klausula baku yang letak atau bentuknya sulit terlihat atau tidak dapat dibaca secara jelas, atau yang pengungkapannya sulit dimengerti.²⁸ Sedangkan pada ayat (3) lebih lanjut disebutkan bahwa setiap klausula baku yang telah ditetapkan oleh pelaku usaha pada dokumen atau perjanjian yang memenuhi ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) dinyatakan batal demi hukum.²⁹

Penggunaan klausula baku dalam suatu perjanjian muncul dari kebutuhan yang ada di dalam masyarakat itu sendiri, bahwa dalam suatu hubungan bisnis membutuhkan suatu akta perjanjian yang cukup rumit dan menghabiskan banyak biaya, maka dengan adanya klausula baku diharapkan dapat memangkas biaya operasional yang dibutuhkan serta mempersingkat waktu.

Akibat kedudukan para pihak yang tidak seimbang, maka pihak lemah biasanya tidak berada dalam keadaan yang betul-betul bebas untuk menentukan apa yang diinginkannya dalam perjanjian. Dalam hal demikian, pihak yang memiliki posisi yang lebih kuat biasanya menggunakan kesempatan tersebut untuk menentukan klausula-klausula tertentu dalam perjanjian baku. Pihak yang berkedudukan lemah cenderung menerima dan menandatangani isi perjanjian karena tidak memiliki daya untuk menawar dan/atau merubah isi kontrak tersebut.

Sehingga perjanjian yang seharusnya dibuat oleh para pihak yang terlihat dalam perjanjian, tidak ditemukan lagi dalam bentuk perjanjian

²⁸ *Ibid*, angka 2.

²⁹ *Ibid*, angka 3.

baku, karena format dan isi perjanjian telah dirancang oleh pihak yang kedudukannya lebih kuat.³⁰

Hal tersebut tentu merugikan konsumen dari segi materil, maka perlu ada komitmen untuk mewujudkan tujuan perlindungan hukum bagi konsumen yaitu meningkatkan kesadaran, kemampuan serta kemandirian konsumen untuk melindungi diri sendiri agar bisa menciptakan sistem perlindungan konsumen yang memiliki unsur kepastian hukum, keterbukaan informasi dan akses untuk mendapatkan informasi. Pemerintah sebagai pemegang kekuasaan tentu harus ikut andil serta bertanggungjawab atas pembinaan dan penyelenggaraan perlindungan hukum bagi konsumen.

Tujuan penyelenggaraan, pengembangan dan penganturan perlindungan hukum bagi konsumen yang direncanakan adalah untuk meningkatkan martabat dan kesadaran konsumen, serta secara tidak langsung mendorong pelaku usaha di dalam menyelenggarakan kegiatan usaha dengan penuh rasa tanggung jawab.³¹

4. Perlindungan Konsumen

Perlindungan hukum bagi konsumen yang membeli sepatu secara *online* pada pelaku usaha biasana dalam bentuk perjanjian jual beli yang dapat berbentuk *refund* atas kerusakan atau ketidaksesuaian sepatu yang dibelinya. Perlindungan hukum bagi konsumen adalah suatu masalah besar. Memberikan perlindungan hukum bagi konsumen salah satunya dalam bentuk peraturan perundang-undangan, hal itu dikarenakan salah

³⁰ Zulham, *Hukum Perlindungan Konsumen Edisi Revisi*, (Jakarta: Kencana, 2020), h. 68

³¹ Abdul Halim, *op. cit.*, h. 25-27.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



satu sifat, sekaligus tujuan hukum adalah memberikan perlindungan hukum kepada masyarakat.³² Adapun asas serta tujuan perlindungan hukum bagi konsumen yaitu :

1. Asas perlindungan konsumen tercantum dalam Pasal 2 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yaitu asas manfaat, asas keadilan, asas keseimbangan, asas keamanan dan keselamatan konsumen.
2. Tujuan perlindungan konsumen tercantum dalam Pasal 3 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yaitu, meningkatkan kesadaran, kemampuan dan kemandirian konsumen untuk melindungi diri, mengangkat harkat dan martabat konsumen dengan cara menghindarkannya dari akses negatif pemakaian barang dan/atau jasa.³³

Undang-Undang Perlindungan Konsumen menyatakan bahwa, perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen.³⁴ Pada pasal 19 ayat (2) konsumen hanya mendapatkan salah satu bentuk penggantian kerugian yaitu ganti rugi atas barang. Seharusnya pasal 19

³² Abdul Him, *Hak-Hak Konsumen*, (Bandung: Nusa Media, 2010), Cet. Ke-1, Jilid 1, h.23-24.

³³ A. A Gde, Ibrahim, et.al, "Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Dalam Perjanjian Baku Jual Beli Perumahan Dengan Pihak Pengembang Di Bali" dalam *Jurnal Ilmiah Prodi Magister Kenotariatan*, Volume I., No. 02., (2016), h.25

³⁴Indonesia, Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999, Lembaran Negara Tahun 1999 Nomor 42, Pasal 1 angka 1.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

ayat (2) memberikan ketentuan bahwa pemberian ganti rugi dapat berupa pengembalian uang dan/atau penggantian barang.³⁵

Kelemahan yang sulit terima juga ada pada ketentuan pasal 19 ayat (3) yang menentukan bahwa pemberian ganti rugi yaitu dalam tenggang waktu 7 (tujuh) hari setelah transaksi. Apabila ketentuan ini dipertahankan, konsumen yang sudah menggunakan dan/atau mengkonsumsi barang dihari ke 8 (delapan) setelah transaksi tidak akan mendapatkan penggantian kerugian dari pelaku usaha, padahal konsumen yang bersangkutan telah menerima kerugian.

Perlindungan konsumen mempunyai cakupan yang luas, meliputi perlindungan konsumen terhadap barang dan jasa, yang berawal dari tahap kegiatan untuk mendapatkan barang dan jasa hingga sampai akibat-akibat dari pemakaian barang atau jasa tersebut.

Cakupan perlindungan konsumen itu dapat dibedakan dalam dua aspek, yaitu:

- a. Perlindungan 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.³⁶

Perlindungan hukum bagi konsumen adalah dengan melindungi hak-hak konsumen. Secara garis besar hak-hak konsumen dibagi dalam tiga hak yang menjadi prinsip dasar, diantaranya:

³⁵ Ahmad Miru dan Sutarman, *Hukum Perlindungan Konsumen*, (Jakarta: Raja Pers, 2004), Cet. Ke-7, Jilid 3, h.126.

³⁶ Rosmawati, *Pokok-Pokok Hukum Perlindungan Konsumen*, (Depok: Prenadamedia Group, 2018), Cet. Ke-1, h. 6

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

1. Hak yang dimaksudkan untuk mencegah konsumen dari kerugian, baik kerugian personal, maupun kerugian harta kekayaan.
2. Hak untuk memperoleh barang dan/atau jasa dengan harga wajar.
3. Hak untuk memperoleh penyelesaian yang patut terhadap masalah yang dihadapi.

Apabila hak-hak tersebut bisa dilindungi maka hak-hak konsumen harus dipenuhi, baik oleh Negara maupun pelaku usaha, karena pemenuhan hak-hak konsumen tersebut akan melindungi kerugian konsumen dari berbagai aspek. Dalam Pasal 2 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dinyatakan bawah perlindungan hukum bagi konsumen diselenggarakan sebagai usaha bersama dengan berdasarkan 5 (lima) prinsip pembangunan nasional yaitu :

1. Prinsip Manfaat

Mengamanatkan bahwa segala upaya dalam penyelenggaraan perlindungan hukum bagi konsumen harus memberikan manfaat sebesar-besarnya bagi konsumen dan pelaku usaha secara keseluruhan.

2. Prinsip Keadilan

Partisipasi rakyat dapat diwujudkan secara maksimal dan memberikan kesempatan pada konsumen dan pelaku usaha untuk memperoleh hak dan melaksanakan kewajiban secara adil.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

3. Prinsip Keseimbangan

Memberikan keseimbangan antara kepentingan konsumen, pelaku usaha serta pemerintah.

4. Prinsip Keamanan dan Keselamatan Konsumen

Memberikan jaminan atas keamanan dan keselamatan kepada konsumen dalam penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan/atau jasa.

5. Prinsip Kepastian Hukum

Pelaku usaha serta konsumen mampu menaati hukum dan memperoleh keadilan dalam penyelenggaraan perlindungan hukum bagi konsumen dimana Negara dalam hal ini turut serta menjamin adanya kepastian hukum.

Asas-asas tersebut dapat memberikan gambaran terhadap komitmen untuk mewujudkan perlindungan hukum bagi konsumen, yaitu meningkatkan kesadaran, kemampuan dan kemandirian konsumen untuk melindungi diri sendiri serta mengangkat harkat dan martabat konsumen serta menciptakan sistem perlindungan konsumen yang mengandung unsur kepastian hukum dan keterbukaan informasi serta akses untuk mendapatkan informasi. Oleh karena itu untuk mewujudkan tujuan perlindungan hukum bagi konsumen perlu juga negara bertanggungjawab atas pembinaan dan penyelenggaraan perlindungan hukum bagi konsumen yang dapat dilakukan melalui upaya-upaya sebagai berikut:

1. Terciptanya iklim usaha serta tumbuhnya hubungan yang sehat antara pelaku usaha dan konsumen.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2. Berkembangnya lembaga perlindungan hukum bagi konsumen baik oleh Negara atau masyarakat.
3. Meningkatkan kualitas sumber daya manusia serta meningkatkan kegiatan penelitian dan pengembangan dibidang perlindungan hukum bagi konsumen.

Tujuan penyelenggaraan, pengembangan dan penganturan perlindungan hukum bagi konsumen yang direncanakan ialah untuk meningkatkan martabat dan kesadaran konsumen, serta secara tidak langsung mendorong pelaku usaha di dalam menyelenggarakan kegiatan usaha dengan penuh rasa tanggung jawab.³⁷

Hakikat perlindungan hukum bagi konsumen menyiratkan keberpihakan kepada kepentingan-kepentingan hukum konsumen. Adapun kepentingan konsumen menurut Resolusi Perikatan Bangsa-Bangsa No. 39/248 *Guidelines for Consumer Protection*, sebagai berikut:

1. Perlindungan konsumen dari bahaya-bahaya terhadap kesehatan dan keamanan.
2. Promosi dan perlindungan kepentingan sosial ekonomi konsumen.
3. Tersedianya informasi yang memadai bagi konsumen untuk memberikan kemampuan mereka melakukan pilihan yang tepat sesuai kehendak dan kebutuhan pribadi.
4. Pendidikan konsumen
5. Tersedianya upaya ganti rugi yang efektif

³⁷ Abdul Him, *op.cit.*, h. 25-27



6. Kebebasan untuk membentuk perkumpulan dan/atau organisasi lainnya yang relevan dan memberikan kesempatan untuk menyuarakan pendapatnya dalam proses pengambilan keputusan yang menyangkut kepentingan mereka.

5. E-Commerce

Perdagangan sebenarnya merupakan kegiatan yang dilakukan manusia sejak awal peradabannya. Semakin berkembangnya manusia, cara dan sarana yang digunakan untuk berdagang senantiasa terus berubah. Bentuk perdagangan terbaru yang memudahkan proses perdagangan adalah *e-commerce*.

E-commerce adalah penyebaran, pembelian, penjualan, pemasaran barang dan jasa melalui sarana elektronik seperti internet atau televisi, *www*, atau jaringan komputer lainnya. Industri teknologi informasi melihat kegiatan *e-commerce* ini sebagai aplikasi dan aplikasi *e-business* yang terkait dengan transaksi komersial, seperti transfer dana elektronik, pemasaran elektronik, pemrosesan transaksi *online* dan sejenisnya.³⁸ Dengan kata lain *e-commerce* merupakan sesuatu transaksi komersial yang dilakukan antara pelaku usaha dengan konsumen atau dengan pihak lain dalam hubungan perjanjian yang sama.

Karakteristik *e-commerce* diantaranya:

- 1) Terjadinya transaksi antara dua belah pihak
- 2) Adanya pertukaran barang, jasa atau informasi

³⁸ Harmayani, et.al, *E-Commerce : Suatu Pengantar Bisnis Digital*, (Medan : Yayasan Kita Menulis, 2020), h. 1-2.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- 3) Internet merupakan medium utama dalam proses atau mekanisme jual beli tersebut.

Keuntungan *e-commerce*

Ada beberapa keuntungan atau manfaat dalam melakukan perdagangan elektronik, diantaranya:

- 1) Bagi pelaku usaha
 - a. Memperpendek jarak, artinya pelaku usaha lebih bisa mendekati diri dengan konsumen.
 - b. Memperluas pasar, artinya jangkauan pemasaran menjadi luas dan tidak memiliki batas oleh geografis dimana pelaku usaha berada.
 - c. Perluasan jaringan hubungan bisnis, artinya dengan adanya jaringan elektronik memudahkan mitra kerja dalam melakukan kerjasama.
- 2) Bagi konsumen
 - a. Efektif, yang dimana konsumen dapat memperoleh informasi tentang produk atau jasa yang dibutuhkannya dan berkomunikasi dengan cara yang cepat dan murah.
 - b. Aman secara fisik, artinya konsumen tidak perlu mendatangi toko secara langsung dan ini mungkin konsumen dapat melakukan transaksi dengan aman karena daerah-daerah tertentu mungkin berbahaya jika pergi berkendara dan membawa uang tunai dalam jumlah yang besar.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- c. Fleksibel, konsumen dapat melakukan transaksi dari berbagai lokasi, baik dari rumah, kantor, warnet atau tempat lainnya.
- 3) Bagi masyarakat
 - a. Membuka lapangan kerja baru, dalam hal ini membuka peluang pekerja baru bagi mereka yang ahli dengan teknologi.
 - b. Mengurangi polusi dan pencemaran lingkungan, artinya konsumen tidak perlu melakukan perjalanan ke toko-toko, yang dimana hal ini akan mengurangi jumlah kendaraan yang berlalu-lalang di jalan.

Disamping adanya keuntungan yang jelaskan diatas, ada beberapa sisi negatif atau kerugian dalam jual beli melalui *e-commerce*, yaitu:

- 1) Mengikatkan individualisme, dengan adanya *e-commerce* seseorang dapat berkomunikasi tanpa bantuan orang lain.
- 2) Terkadang menimbulkan kekecewaan, artinya apabila yang dilihat di layar handphone atau komputer terkadang berbeda dengan apa yang dilihat secara langsung.
- 3) Tidak manusiawi, dalam hal ini tidak dapat secara dekat bersosialisasi dengan orang lain, misalnya tidak bisa berjabat tangan

Dalam Pasal 46 ayat (2) Peraturan Pemerintah Nomor 71 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik mencantumkan syarat-syarat sahnya kontrak elektronik, syarat tersebut sudah diatur di dalam Pasal 1320 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata.



Syarat sah kontrak elektronik tersebut dilakukan oleh subjek hukum yang cakap atau yang berwenang sesuai dengan ketentuan perundang-undangan, suatu hal tertentu dan objek transaksi tidak boleh bertentangan dengan peraturan perundang-undangan, kesusilaan dan ketertiban umum.

6. Pelaku Usaha

Menurut Pasal 1 ayat (3) UUPK, Pelaku usaha adalah setiap orang perorangan atau badan hukum, baik yang berbentuk badan hukum maupun bukan badan hukum yang didirikan dan berkedudukan atau melakukan kegiatan dalam wilayah hukum negara Republik Indonesia, baik sendiri maupun bersama-sama melalui perjanjian menyelenggarakan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi.³⁹

Mengingat dampak penting yang dapat ditimbulkan akibat tindakan pelaku usaha yang sewenang-wenang dan hanya mengutamakan keuntungan dari bisnisnya sendiri, sehingga pemerintah memiliki kewajiban untuk melindungi konsumen yang posisinya memang lemah, disamping ketentuan hukum yang melindungi kepentingan konsumen belum memadai.

7. Jual Beli

Jual beli adalah bentuk perjanjian yang melahirkan kewajiban atau perikatan untuk memberikan sesuatu, yang dalam hal ini bentuk penyerahan kebendaan yang dijual oleh penjual dan penyerahan uang oleh

³⁹ Az. Nasution, *Aspek Hukum Perlindungan Konsumen, Tinjauan Singkat UU No. 8 Tahun 1999-L.N. 1999 No. 42*. h. 3.

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

pembeli kepada penjual.⁴⁰ Menurut Pasal 1457 KUHPerdara bahwa perjanjian jual beli adalah suatu perjanjian dengan pihak yang satu mengikatkan dirinya untuk menyerahkan suatu kebendaan dan pihak yang lain untuk membayar harga yang telah dijanjikan.⁴¹

B. Penelitian Terdahulu

1. Skripsi Actaviana Carolina Laromang Putri

Diteliti pada tahun 2020, Fakultas Hukum Universitas Atma Jaya Yogyakarta dengan judul Tinjauan Yuridis Terhadap Klausula Baku Dalam Syarat Dan Ketentuan Aplikasi *Online E-Commerce*. Dalam skripsi ini membahas tentang tinjauan terhadap bentuk penerapan klausula baku dalam sistem *aplikasi e-commerce*.

Persamaan penelitian dengan penelitian yang penulis lakukan adalah klausula baku diartikan sebagai perjanjian yang memiliki kekuatan hukum yang lemah sehingga menyebabkan perjanjian tersebut batal demi hukum. Dan perbedaan penelitian ini dengan penelitian yang penulis lakukan adalah pada penelitian ini merupakan penelitian normatif yang membahas klausula baku sebagai bentuk perjanjian yang berkekuatan hukum yang lemah sedangkan penelitian yang dilakukan penulis terkait tanggungjawab pelaku usaha terhadap adanya pelanggaran klausula baku dalam jual beli sepatu secara *online*.

2. Skripsi Andi Astari Rasyida.

Diteliti pada tahun 2015, Fakultas Hukum Universitas Hasanuddin Makassar dengan judul Analisis Hukum Terhadap Klausula Baku Pada

⁴⁰ Gunawan Mahmud, et. el., *Sesi Hukum Perikatan: Jual Beli*, (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2003), h. 7

⁴¹ Indonesia, Pasal 1457 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata

Kartu Studio Pass Di Trans Studio Makassar. Dalam skripsi ini membahas tentang kedudukan dan keabsahan klausula baku pada kartu studio pass di trans studio Makassar.

Persamaan penelitian ini dengan yang penulis lakukan adalah sama-sama membahas tentang bentuk keabsahan klausula baku. Yang mana perbedaannya dengan penelitian yang dilakukan penulis adalah pada penelitian ini membahas kedudukan dan keabsahan klausula baku pada kartu studio pass di trans studio Makassar sedangkan penelitian yang dilakukan penulis terkait tanggungjawab pelaku usaha terhadap pelanggaran klausula baku pada jual beli sepatu secara *online*.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.





BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Jenis Penelitian dalam penelitian ini adalah yuridis empiris (*empirical law research*), yaitu jenis penelitian hukum sosiologis dan dapat disebut pula dengan penelitian lapangan, yaitu mengkaji ketentuan hukum yang berlaku serta apa yang terjadi di dalam masyarakat.⁴² Dengan kata lain yaitu suatu penelitian yang dilakukan terhadap keadaan sebenarnya atau nyata yang terjadi di masyarakat dengan maksud untuk mengetahui dan menemukan fakta-fakta dan data yang dibutuhkan, setelah data sudah terkumpul kemudian menuju kepada identifikasi masalah yang pada akhirnya menuju pada penyelesaian masalah.⁴³

B. Metode Pendekatan

Metode pendekatan yang digunakan pada penelitian ini adalah pendekatan kualitatif, yaitu suatu cara analisis penelitian yang menghasilkan data analitis yaitu data yang dinyatakan oleh responden secara tertulis dan lisan serta juga tingkah laku yang nyata, yang diteliti dan dipelajari sebagai sesuatu yang utuh.⁴⁴

C. Lokasi Penelitian

Untuk mendapatkan data dan keterangan yang diperlukan guna melaksanakan penelitian, maka penelitian ini dilakukan di Kota Pekanbaru untuk mengetahui jumlah konsumen yang menggunakan *online shop* untuk

⁴² Bambang Waluyo, *Penelitian Hukum Dalam Praktek*, (Jakarta: Sinar Grafika, 2002), h.15.

⁴³ *Ibid.*, h.16.

⁴⁴ Muhaimin, *Metode Penelitian Hukum*, (Mataram: Mataram University Press, 2020), h.



membeli sepatu. Diketahui jumlah kecamatan maupun kelurahan di Kota Pekanbaru sangatlah banyak, maka peneliti membatasi lingkup lokasi penelitian ini di Kelurahan Simpang Baru Kecamatan Tampan Kota Pekanbaru. Pemilihan lokasi ini dilakukan atas pertimbangan agar penulis lebih mudah mendapatkan informasi secara langsung.

D. Populasi dan Sampel

Populasi adalah sekelompok atau sekumpulan orang-orang yang memnuhi syarat-syarat tertentu yang berkaitan dengan masalah penelitian.⁴⁵ Menurut Soerjono Soekanto, populasi adalah sejumlah manusia atau unit yang memiliki ciri-ciri atau karakteristik yang sama.⁴⁶ Sampel adalah sebagian dari jumlah populasi yang memiliki sifat yang sama dari objek yang merupakan objek data berkaitan untuk penelitian. Yang mana teknik pengambilan sampel yang digunakan pada penelitian ini adalah *Purposive Sampling*. *Purposive Sampling* adalah teknik pengambilan sampel data dengan tujuan atau pertimbangan tertentu yang dianggap mengetahui sehingga memudahkan peneliti menjelajahi objek atau situasi sosial yang dihadapi. Peneliti memilih sampel berdasarkan penilaian atas karakteristik anggota sampel yang dengannya diperoleh data yang sesuai dengan maksud penelitian.⁴⁷

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

⁴⁵Salim HS dan Erlies Septiana Nurbani, *Penerapan Teori Hukum Pada Penelitian Tesis dan Disertasi*, (Jakarta: PT Raja Grafindo, 2013), h. 26.

⁴⁶Soerjono Soekanto, *Pengantar Penelitian Hukum*, (Jakarta: UI Press, 1986), h. 172.

⁴⁷Bachtiar, *Metode Penelitian Hukum*, (Pamulang: UNPAM PRESS, 2019), h. 154.

Tabel III.1
Populasi dan Sampel

No.	Responden	Populasi	Sampel	Persentase
1	Bagian Pengawasan Perdagangan Dinas Perindustrian Dan Perdagangan Provinsi Riau	1	1	100%
2	Pelaku Usaha	5	5	100%
3	Konsumen	5	5	100%
Jumlah		11	11	100%

Sumber: Olahan Data Penelitian 2023

E. Jenis dan Sumber Data

Pada bagian ini peneliti mendapatkan data dengan dilakukannya pengumpulan sumber data baik data primer maupun sekunder, yang disesuaikan dengan pendekatan penelitian. Teknik pengumpulan data primer dan sekunder yang digunakan adalah:

1. Data Primer

Data primer merupakan data yang diperoleh dari sumber utama. Data primer diperoleh dari responden atau informan serta narasumber. Sumber data dalam penelitian hukum empiris berasal dari lapangan. Data lapangan merupakan data yang berasal dari responden dan informan termasuk ahli sebagai narasumber.⁴⁸

Data primer dalam penelitian ini yaitu data didapat dari hasil wawancara, observasi, dokumentasi yang dilakukan kepada konsumen yang membeli sepatu secara *online* seperti konsumen yang menggunakan aplikasi *online shop* di Kota Pekanbaru.

⁴⁸Muhaimin, *Op.Cit.*, h. 89.



2. Data Sekunder

Data sekunder yaitu data-data yang dikumpulkan, diolah dan disajikan oleh pihak lain. Baik bentuk maupun isi data sekunder telah dibentuk dan diisi oleh peneliti terdahulu sehingga peneliti selanjutnya tidak mempunyai pengawasan terhadap pengumpulan, pengelolaan, analisa maupun konstruksi data.⁴⁹

Data sekunder dapat diperoleh dari sumber kedua yang merupakan pelengkap. Data sekunder mencakup buku-buku, jurnal maupun hasil penelitian yang menjadi bahan pijakan dan referensi.

3. Data Tersier

Data tersier menggunakan bahan-bahan yang mendukung data primer dan sekunder berupa kamus hukum, ensiklopedia, website dan jurnal-jurnal.

F. Metode Pengumpulan Data

1. Observasi

Observasi adalah kegiatan pengumpulan data penelitian dengan cara melihat langsung objek penelitian yang menjadi fokus penelitian. Yang mana peneliti turun langsung untuk mengumpulkan data di lapangan. Observasi dilakukan sesuai tujuan penelitian serta dilakukan secara sistematis melalui perencanaan yang matang.

2. Wawancara

Wawancara adalah situasi peran antara pribadi bertatap muka, ketika seseorang yakni pewawancara mengajukan pertanyaan-pertanyaan

⁴⁹ *Ibid.*, h. 12.



yang dirancang untuk memperoleh jawaban yang relevan dengan masalah penelitian kepada responden.⁵⁰

Wawancara dalam pengumpulan fakta sosial sebagai bahan kajian ilmu hukum empiris, dilakukan dengan cara tanya jawab secara langsung dimana semua pertanyaan tersusun secara sistematis, jelas dan terarah sesuai dengan isu hukum yang diangkat dalam penelitian. Wawancara ini dimaksudkan untuk memperoleh informasi yang benar dan akurat dari sumber yang ditetapkan sebelumnya. Wawancara tersebut semua keterangan yang diperoleh mengenai apa yang diinginkan dicatat maupun direkam dengan baik.⁵¹

3. Studi Kepustakaan

Teknik dokumentasi adalah teknik pengumpulan data yang berwujud data tertulis dan/atau gambar. Sumber tertulis atau gambar berbentuk dokumen resmi, buku, arsip, dokumen pribadi, majalah, dan foto yang terkait dengan permasalahan penelitian.⁵² Hal ini dilakukan untuk memperoleh dan memahami konsep dan teori serta ketentuan tentang konsumen yang membeli sepatu secara *online* di tinjau dari Undang-Undang RI Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen di Kota Pekanbaru.

G. Analisis Data

Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode pendekatan yuridis sosiologis. Metode pendekatan yuridis sosiologis adalah

⁵⁰ Amiruddin, *Pengantar Metode Penelitian Hukum*, (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2003), Cet. Ke-3, Jilid 2, h. 82.

⁵¹ Bahder J. Nasution, *Metode Penelitian Hukum*, (Bandung: CV. Mandar Maju, 2008), Cet. Ke-1, Jilid 1, h. 167-168.

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

metode penelitian dengan cara atau prosedur yang digunakan untuk memecahkan masalah penelitian dengan meneliti data sekunder yang berupa bahan-bahan hukum atau peraturan-peraturan yang berlaku kemudian dilanjutkan dengan mengadakan penelitian terhadap data primer di lapangan. Kemudian untuk metode analisis yang digunakan ialah analisis kualitatif yang menggambarkan secara lengkap kualitas dan karakteristik dari data-data yang sudah terkumpul dan selanjutnya dilakukan pengolahan dan kemudian disimpulkan.

H. Sistematika Penulisan

Dalam penulisan penelitian ini, penulis membagi sistematis penulis dalam lima (5) bab, masing-masing bab diuraikan dengan sub bab, sehingga antara bab satu dengan bab yang lain merupakan satu sistem dan memiliki ketertarikan satu sama lain. Untuk lebih jelasnya penulis menguraikan satu perasatu bab tersebut.

BAB I :PENDAHULUAN

Bab ini berisi gambaran umum mulai dari latar belakang, Batasan masalah, rumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian.

BAB II :KAJIAN PUSTAKA

Pada bab ini penulis akan memaparkan tentang pengertian sepatu, konsumen, pelaku usaha, perjanjian, jual beli, perlindungan konsumen dan klausula baku.

BAB III :METODE PENELITIAN

Pada bab ini berisi mengenai jenis penelitian, pendekatan penelitian, lokasi penelitian, populasi dan sampel, sumber data, teknik pengumpulan data dan analisis data.



BAB IV :HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab ini penulis akan membahas perlindungan hukum bagi konsumen terhadap adanya pelanggaran klausula baku dalam jual beli sepatu secara *online* dan faktor yang menjadi penghambat perlindungan konsumen pada klausula baku dalam jual beli sepatu secara *online* menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

BAB V :PENUTUP

Bab ini berisi kesimpulan dari hasil analisis dan saran dari hasil penelitian yang dilakukan

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB V

PENUTUP

1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan dari data-data mengenai perlindungan hukum bagi konsumen terhadap pelanggaran klausula baku oleh toko pada jual beli sepatu secara *online* menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, dapat disimpulkan bahwa:

1. Perlindungan Hukum bagi konsumen yang mengalami kerugian oleh pelaku usaha yang telah membuat klausula baku terlarang terhadap perjanjian jual beli secara *online* pada dasarnya tidak sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku, karena masih didapati pelaku usaha yang mencantumkan klausula-klausula baku yang dilarang oleh Pasal 18 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.
2. Terdapat beberapa hal yang menjadi penghambat perlindungan hukum bagi konsumen diantaranya faktor hukum, faktor ekonomi, faktor perkembangan teknologi, faktor kurangnya kesadaran hukum dimasyarakat, faktor rendahnya tingkat pendidikan masyarakat, faktor kurangnya sosialisasi dan tidak adanya kesempatan konsumen untuk menawar isi perjanjian.

2. Saran

Adapun penulis memasukkan yang harus diperhatikan oleh pemerintah, pelaku usaha sepatu, dan konsumen toko sepatu *online*, yaitu sebagai berikut:



1. Hendaknya Pemerintah serta Dinas Perindustrian Dan Perdagangan Provinsi Riau memberikan perhatian lebih mengenai perlindungan konsumen terhadap transaksi jual beli secara *online*, karena masih didapati klausula-klausula yang dicantumkan oleh pelaku usaha yang dapat memberatkan dan lemahnya kedudukan konsumen. Selain itu Dinas Perindustrian Dan Perdagang Provinsi Riau segera membentuk dinas pemisah dan peraturan yang lebih tegas terkait peraturan izin usaha agar menciptakan lingkungan dagang yang tertib, sehingga memberikan sanksi yang tegas terhadap pelanggar aturan dari Undang-Undang tersebut.
2. Perlunya kesadaran masyarakat dalam bertransaksi secara *online*, lebih berhati-hati dalam melakukan jual beli sehingga tidak merugikan konsumen dan faktor sumber daya manusia di Dinas Perindustrian Perdagangan Provinsi Riau agar segera cepat diselesaikan supaya bisa memberikan informasi yang lebih banyak kepada konsumen.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



DAFTAR PUSTAKA

A. Buku

- Abd. Haris Hamid, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*, Makassar: SAH MEDIA, 2017.
- Harmayani, et.el, *E-Commerce : Suatu Pengantar Bisnis Digital*, Medan : Yayasan Kita Menulis, 2020.
- Ahmad Miru dan Sutarman, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta: Raja Pers, 2004, Cet. Ke-7, Jilid 3.
- Ahmadi et.el., *E-business dan E-commerce*, Yogyakarta: Andi, 2013.
- Ahmadi Miru, et. el., *Hukum Perjanjian Penjelasan Makna Pasal-Pasal Perjanjian Bernama dalam KUH Perdata (BW)*, Jakarta: Sinar Grafika, 2020.
- Amiruddin, *Pengantar Metode Penelitian Hukum*, Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2003, Cet. Ke-3, Jilid 2.
- Az Nasution, *Hukum Perlindungan Konsumen Suatu Pengantar*, Jakarta: Diadit Media, 2001.
- Az. Nasution, *Aspek Hukum Perlindungan Konsumen, Tinjauan Singkat UU No. 8 Tahun 1999-L.N. 1999 No. 42*. Jakarta: Diadit Media, 2011.
- Az.Nasution, *Hukum Perlindungan Konsumen Suatu Pengantar*, Jakarta: Diadit Media, 2002.
- Bahder J. Nasution, *Metode Penelitian Hukum*, Bandung: CV. Mandar Maju, 2008, Cet. Ke-1, Jilid 1.
- Anim Purwanto, *Konsep Dasar Penelitian Kualitatif : Teori Dan Contoh Praktis*, Lombok Tengah : Pusat Pengembangan Pendidikan dan Penelitian Indonesia, 2022, Cet. Ke-1.
- Bambang Waluyo, *Penelitian Hukum Dalam Praktek*, Jakarta: Sinar Grafika, 2002.
- Muhaimin, *Metode Penelitian Hukum*, Mataram: Mataram University Press, 2020.
- Salim HS dan Erlies Septiana Nurbani, *Penerapan Teori Hukum Pada Penelitian Tesis dan Disertasi*, Jakarta: PT Raja Grafindo, 2013.
- Bachtiar, *Metode Penelitian Hukum*, (Pamulang: UNPAM PRESS, 2019).
- Celina Tri Siwi Kristiyanti, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta: Sinar Grafika, 2008.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

- Gemala Dewi, et. el., *Hukum Perikatan Islam Di Indonesia*, Jakarta: Kencana, 2005, Cet. Ke-2.
- Gunawan Mahmud, et. el., *Sesi Hukum Perikatan: Jual Beli*, Jakarta: PT. RajaGrafindo Persada, 2003.
- Handri Rahardjo, *Hukum Perjanjian Indonesia*, Jakarta: Pustaka Yustisia, 2009.
- Maskun, *Kejahatan Siber Cyber Crime*, Jakarta: Prenada Media Group, 2013.
- Munir Fuady, *Hukum Kontrak (Dari Sudut Pandang Bisnis)*, Bandung: Citra Aditya Bakti, 2006.
- R. Subekti, *Aneka Perjanjian*, Bandung: PT. Citra Aditya Bakti, 1995.
- Rosmawati, *Pokok-Pokok Hukum Perlindungan Konsumen*, Depok: Prenadamedia Group, 2018. Cet. Ke-1.
- Soerjono Soekanto, *Pengantar Penelitian Hukum*, Jakarta: UI Pres, 1986.
- Sudarto, *Metodologi Penelitian Filsafat*, Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2002, Cet. Ke-2, Jilid 1.
- Suharnoko, *Hukum Perjanjian: Teori Dan Analisa Kasus*, Jakarta: Prenada Media Group, 2004.
- Tri Andrisman, *Buku Ajar Sistem Peradilan Pidana*, Lampung: Universitas Lampung, 2010.
- Utrecht, *Pengantar Hukum Indonesia*, Jakarta : Pustaka Sinar Harapan, 1989.

B. Jurnal

- Abdul Hakim, “*Bentuk Perlindungan Hukum Bagi Konsumen dalam Penyelesaian Sengketa Transaksi Elektronik International menurut UU No. 11 Tahun 2008*”, dalam *Jurnal Hukum Bisnis*, Volume., 29 No. 1., 2010.
- Muhamad Hasan Muaziz. et.al., “*Pengaturan Klausula Baku Dalam Hukum Perjanjian Untuk Mencapai Keadilan Berkontrak*” dalam *Jurnal Law Reform*, Volume 11, No 1,(2015).
- Rizka Syafriana, “*Perlindungan Konsumen Dalam Transaksi Elektronik*” dalam *Jurnal De Lega Lata*, Volumen 1, No 2, (2016).
- Tam Rusli, “*Penyelesaian Sengketa Antara Konsumen Dan Pelaku Usaha Menurut Peraturan Perundang-Undangan*” dalam *Jurnal Keadilan Progesif*, Volume 3 No 1 (2012).



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Abdul Hakim Barkatullah, "Urgensi Perlindungan Konsumen Dalam transaksi di E- Commerce", dalam *Jurnal Hukum*", Fakultas Hukum Universitas Islam Indonesia, Volume 3., No.3., (2007)

A Gde, Ibrahim, et.el, "Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Dalam Perjanjian Baku Jual Beli Perumahan Dengan Pihak Pengembang Di Bali" dalam *Jurnal Ilmiah Prodi Magister Kenotariatan*, Volume I., No. 02., (2016), h.25

Biondi, Glenn. "Analisis Yuridis Keabsahan Kesepakatan Melalui Surat Elektronik (E-mail) Berdasarkan Hukum Indonesia." *Premise Law Journal* 19 (2016), h. 3

C. Peraturan Perundang-Undangan

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945.

Kitab Undang-Undang Hukum Perdata.

D. Website

<https://www.hukumonline.com/berita/a/cermati-keabsahan-klausula-baku-sebelum-dibatalkan-demi-hukum-lt5e6c5e401a2f4> Diakses pada 13 Desember 2022 pukul 23:00 WIB.

<https://finance.detik.com/berita-ekonomi-bisnis/d-6091087/jejak-ecommerce-di-indonesia-waktu-ke-waktu-berawal-dari-kaskus> Diakses pada 14 Januari 2023 pukul 23:00

<https://bdkbanjarmasin.kemenag.go.id/berita/pengembangan-sumber-daya-manusiasdm#:~:text=Secara%20garis%20besar%2C%20pengertian%20Sumber,harus%20dilatih%20dan%20dikembangkan%20kemampuannya.>, Diakses pada 21 Juni 2023 pukul 03:00 WIB.

LAMPIRAN

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



UIN SUSKA RIAU





DAFTAR PERTANYAAN WAWANCARA KE NARASUMBER DINAS

PERINDUSTRIAN DAN PERDAGANGAN PROVINSI RIAU

1. Apakah klausula baku menjadi alat sah perjanjian jual beli khususnya di kota pekanbaru?
2. Apakah klausula baku yang sekarang ini sudah memiliki kekuatan hukum yang kuat untuk dijadikan sebagai alat perjanjian jual beli yang sah di kota pekanbaru?
3. Apakah dinas perindustrian dan perdagangan pernah melakukan sosialisasi atau seminar terhadap pelaku usaha maupun konsumen terkait klausula baku ini?
4. Apakah ada dampak positif yang ditimbulkan setelah dilakukannya sosialisasi atau seminar yang dilakukan oleh dinas perindustrian dan perdagangan kepada pelaku usaha serta konsumen di kota pekanbaru?
5. Mungkin ada beberapa toko sepatu yang terbukti melakukan pelanggaran klausula baku di kota pekanbaru. Bagaimana tindakan dari pihak dinas perindustrian dan pedagang sebagai pihak yang berwenang untuk menangani hal tersebut?
6. Apakah kedepannya dinas perindustrian dan perdagangan punya perencanaan program atau aturan yang lebih efektif jika sosialisasi ataupun seminar sudah tidak lagi efektif untuk menangani pelanggaran klausula baku ini?

DAFTAR PERTANYAAN WAWANCARA KE PELAKU USAHA TOKO

SEPATU *ONLINE*

1. Apa yang mendasari bapak atau ibu mencantumkan klausula baku terlarang di dalam perjanjian jual beli ini?
2. Apakah bapak atau ibu mengetahui bahwa ada aturan tentang hal-hal yang tidak boleh dicantumkan dalam klausula baku atau perjanjian sepihak?
3. Apakah bapak atau ibu mengetahui akibat mencantumkan klausula terlarang dalam sebuah perjanjian?
4. Bagaimana pandangan bapak atau ibu terkait konsumen yang meminta refund atau ganti rugi atas kelalaian atau ketidaksesuaian atas sepatu yang anda kirim ke konsumen?

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

5. Kalau bapak atau ibu sudah tau konsekuensi nya, bagaimana sikap bapak atau ibu untuk melakukan pertanggungjawaban atas kelalaian atau ketidaksesuaian barang yang anda kirim ke konsumen?

DAFTAR PERTANYAAN WAWANCARA KEPADA KONSUMEN TOKO SEPATU ONLINE

1. Apa alasan anda tertarik untuk membeli sepatu di toko tersebut?
2. Sebelum melakukan transaksi dengan pelaku usaha, apakah anda membaca isi perjanjian yang sudah dibuat oleh pelaku usaha tersebut?
3. Bagaimana respon atau tindakan dari pelaku usaha ketika anda meminta refund?
4. Apa saja upaya yang anda sudah lakukan untuk meminta pertanggungjawaban dari pihak toko?

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengummumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

IDENTITAS RESPONDEN

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

1. Narasumber I

Sebelum menjawab pertanyaan ini, mohon Bapak/ Ibu/ Sdr/ Sdri mengisi data terlebih dahulu. Jawaban yang telah diberikan akan diperlakukan secara rahasia.

Nama : Ivandeza Putra

Usia : 28 Tahun

Status/Profesi : Bidang Pengawasan Dinas Perindustrian dan Perdagangan
Provinsi Riau

2. Pelaku Usaha I

Sebelum menjawab pertanyaan ini, mohon Bapak/ Ibu/ Sdr/ Sdri mengisi data terlebih dahulu. Jawaban yang telah diberikan akan diperlakukan secara rahasia.

Nama : Ifal

Usia : 38 Tahun

Status/Profesi : Pedagang

3. Pelaku Usaha II

Sebelum menjawab pertanyaan ini, mohon Bapak/ Ibu/ Sdr/ Sdri mengisi data terlebih dahulu. Jawaban yang telah diberikan akan diperlakukan secara rahasia.

Nama : Azmi

Usia : 33 Tahun

Status/Profesi : Pedagang



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

4. Pelaku Usaha III

Sebelum menjawab pertanyaan ini, mohon Bapak/ Ibu/ Sdr/ Sdri mengisi data terlebih dahulu. Jawaban yang telah diberikan akan diperlakukan secara rahasia.

Nama : Effendi

Usia : 43 Tahun

Status/Profesi : Pedagang

5. Pelaku Usaha V

Sebelum menjawab pertanyaan ini, mohon Bapak/ Ibu/ Sdr/ Sdri mengisi data terlebih dahulu. Jawaban yang telah diberikan akan diperlakukan secara rahasia.

Nama : Nanda

Usia : 31 Tahun

Status/Profesi : Pedagang

6. Pelaku Usaha V

Sebelum menjawab pertanyaan ini, mohon Bapak/ Ibu/ Sdr/ Sdri mengisi data terlebih dahulu. Jawaban yang telah diberikan akan diperlakukan secara rahasia.

Nama : Nasrul

Usia : 40 Tahun

Status/Profesi : Pedagang

7. Konsumen I

Sebelum menjawab pertanyaan ini, mohon Bapak/ Ibu/ Sdr/ Sdri mengisi data terlebih dahulu. Jawaban yang telah diberikan akan diperlakukan secara rahasia.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Nama : Yahya
Usia : 28 Tahun
Status/Profesi : Karyawan Swasta

8. Konsumen II

Sebelum menjawab pertanyaan ini, mohon Bapak/ Ibu/ Sdr/ Sdri mengisi data terlebih dahulu. Jawaban yang telah diberikan akan diperlakukan secara rahasia.

Nama : Agung
Usia : 31 Tahun
Status/Profesi : Karyawan Swasta

9. Konsumen III

Sebelum menjawab pertanyaan ini, mohon Bapak/ Ibu/ Sdr/ Sdri mengisi data terlebih dahulu. Jawaban yang telah diberikan akan diperlakukan secara rahasia.

Nama : Nuril
Usia : 22 Tahun
Status/Profesi : Mahasiswa

10. Konsumen IV

Sebelum menjawab pertanyaan ini, mohon Bapak/ Ibu/ Sdr/ Sdri mengisi data terlebih dahulu. Jawaban yang telah diberikan akan diperlakukan secara rahasia.

Nama : Amanda
Usia : 26 Tahun
Status/Profesi : Karyawan Swasta

11. Konsumen V

Sebelum menjawab pertanyaan ini, mohon Bapak/ Ibu/ Sdr/ Sdri mengisi data terlebih dahulu. Jawaban yang telah diberikan akan diperlakukan secara rahasia.

Nama : Linda

Usia : 20 Tahun

Status/Profesi : Mahasiswi



UIN SUSKA RIAU

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

PENGESAHAN PERBAIKAN SKRIPSI

Skripsi dengan judul **PERLINDUNGAN HUKUM BAGI KONSUMEN TERHADAP PELANGGARAN KLAUSULA BAKU OLEH TOKO PADA JUAL BELI SEPATU SECARA ONLINE MENURUT UNDANG-UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999 TENTANG PELRINDUNGAN KONSUMEN**, yang ditulis oleh:

Nama : Reynaldi Ramadhan

NIM : 11820712393

Program Studi : Ilmu Hukum

Telah di *munaqasyahkan* pada:

Hari/Tanggal : Senin, 16 Oktober 2023

Waktu : 08:00 WIB

Tempat : Ruang Sidang Munaqasyah Fakultas Syariah dan Hukum

Telah diperbaiki sesuai dengan permintaan Tim Penguji Munaqasyah Fakultas Syariah dan Hukum Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Pekanbaru, 23 November 2023

TIM PENGUJI MUNAQASYAH

Ketua
Asril, S.HI., M.H.

Sekretaris
Ilham Akbar, S.HI, S.H., M.H.

Penguji 1
Firdaus, S.H., M.H.

Penguji 2
Lovelly Dwina Dahen, S.H., M.H.



Mengetahui:
Kabag T.U
Fakultas Syariah dan Hukum



Azmiati, S.Ag., M.Si

NIP. 19721210 200003 2 003



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU
FAKULTAS SYARI'AH DAN HUKUM
كلية الشريعة والقانون
FACULTY OF SHARI'AH AND LAW

Jl. H.R. Soebrantas No. 155 KM. 15 Tuah Madani - Pekanbaru 28293 PO.Box. 1004 Telp. / Fax 0761-562052
 Web. www.fasih.uin-suska.ac.id Email : fasih@uin-suska.ac.id

UIN SUSKA RIAU

Nomor : Un.04/F.I/PP.00.9/768/2023
 Sifat : Biasa
 Lamp. : 1 (Satu) Proposal
 Hal : **Mohon Izin Riset**

Pekanbaru, 31 Januari 2023

Kepada
 Yth. Kepala Dinas Penanaman Modal dan PTSP
 Provinsi Riau

Assalamu 'alaikum warahmatullahi wabarakatuh

Disampaikan bahwa salah seorang mahasiswa Fakultas Syari'ah dan Hukum Universitas Sultan Syarif Kasim Riau :

Nama	: REYNALDI RAMADHAN
NIM	: 11820712393
Jurusan	: Ilmu Hukum S1
Semester	: X (Sepuluh)
Lokasi	: Kelurahan Simpang Baru, Kecamatan Tampan, Kota Pekanbaru

bermaksud akan mengadakan riset guna menyelesaikan Penulisan Skripsi yang berjudul :Perindungan Hukum Bagi Konsumen Terhadap Pelanggaran Klausula Baku Oleh Toko Pada Jual Beli Sepatu Secara Online Menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

Pelaksanaan kegiatan riset ini berlangsung selama 3 (tiga) bulan terhitung mulai tanggal surat ini dibuat. Untuk itu kami mohon kiranya kepada Saudara berkenan memberikan izin guna terlaksananya riset ~~dimaksud~~.

Demikian disampaikan, terima kasih.

a.n. Rektor
 Dekan

 Dr. Zulkiffi M. Ag
 NIP.19741006200501 1 005

Tembusan
 Rektor UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

UIN SUSKA RIAU

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber.

Hak cipta milik UIN Suska Riau



PEMERINTAH PROVINSI RIAU
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU

Gedung Menara Lancang Kuning Lantai I dan II Komp. Kantor Gubernur Riau
 Jl. Jend. Sudirman No. 460 Telp. (0761) 39064 Fax. (0761) 39117 PEKANBARU
 Email : dpmptsp@riau.go.id

REKOMENDASI

Nomor : 503/DPMPSTP/NON IZIN-RISET/53845
 TENTANG



**PELAKSANAAN KEGIATAN RISET/PRA RISET
 DAN PENGUMPULAN DATA UNTUK BAHAN SKRIPSI**

1.04.02.01

Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Riau, setelah membaca Surat Permohonan Riset dari : **Dekan Fakultas Syariah dan Hukum UIN Suska Riau, Nomor : Un.04/F.1/PP.00.9/768/2023 Tanggal 11 Januari 2023**, dengan ini memberikan rekomendasi kepada:

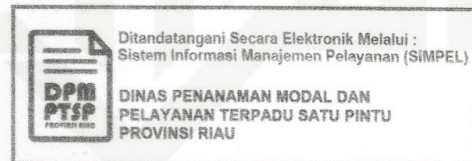
1. Nama : REYNALDI RAMADHAN
2. NIM / KTP : 11820712393
3. Program Studi : ILMU HUKUM
4. Jenjang : S1
5. Alamat : PEKANBARU
6. Judul Penelitian : PERLINDUNGAN HUKUM BAGI KONSUMEN TERHADAP PELANGGARAN KLAUSULA BAKU OLEH TOKO PADA JUAL BELI SEPATU SECARA ONLINE MENURUT UNDANG-UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN
7. Lokasi Penelitian : 1. KELURAHAN SIMPANG BARU KECAMATAN TAMPAN KOTA PEKANBARU
 2. DINAS PERINDUSTRIAN DAN PERDAGANGAN PROVINSI RIAU.

Dengan ketentuan sebagai berikut:

1. Tidak melakukan kegiatan yang menyimpang dari ketentuan yang telah ditetapkan.
2. Pelaksanaan Kegiatan Penelitian dan Pengumpulan Data ini berlangsung selama 6 (enam) bulan terhitung mulai tanggal rekomendasi ini diterbitkan.
3. Kepada pihak yang terkait diharapkan dapat memberikan kemudahan serta membantu kelancaran kegiatan Penelitian dan Pengumpulan Data dimaksud.

Demikian rekomendasi ini dibuat untuk dipergunakan seperlunya.

Dibuat di : Pekanbaru
 Pada Tanggal : 16 Februari 2023



Tembusan :

Disampaikan Kepada Yth :

1. Kepala Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Provinsi Riau di Pekanbaru
2. Kepala Dinas Perindustrian Dan Perdagangan Provinsi Riau di Pekanbaru
3. Dekan Fakultas Syariah dan Hukum UIN Suska Riau di Pekanbaru
4. Yang Bersangkutan

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang
 1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



**PEMERINTAH PROVINSI RIAU
DINAS PERINDUSTRIAN, PERDAGANGAN, KOPERASI,
USAHA KECIL DAN MENENGAH**

Gedung Menara Lancang Kuning Lantai 4 dan Lantai 5
Jl. Jend Sudirman No. 460 Telp. 0761-22900 Fax 0761-28066

PEKANBARU

Kode Pos : 28126

SURAT KETERANGAN
NOMOR : 530/INDAGKOP.UKM/5.3/62.

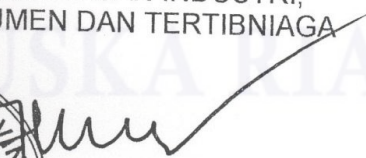
Berdasarkan surat Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Riau Nomor : 503/DPMPTSP/NON IZIN-RISET/ 53845 tanggal 16 Februari 2023 bahwa nama yang tersebut dibawah ini sudah melaksanakan penelitian pada Dinas Perindustrian, Perdagangan, Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah Provinsi Riau dengan judul Penelitian "**Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Terhadap Pelanggaran Klausula Baku Oleh Toko Pada Jual Beli Sepatu Secara Online Menurut Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen**".

Nama : REYNALDI RAMADHAN
NIM/KTP : 11820712393
Program Studi : Ilmu Hukum
Universitas : Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Qasim Riau

Demikian Surat keterangan ini dibuat untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Dibuat di Pekanbaru
Pada Tanggal 11 Sptember 2023

A.n KEPALA DINAS PERINDUSTRIAN, PERDAGANGAN,
KOPERASI, USAHA KECIL DAN MENENGAH
PROVINSI RIAU
KEPALA BIDANG PENGAWASAN INDUSTRI,
PERLINDUNGAN KONSUMEN DAN TERTIBNIAGA


AGUS SUHENDRA, SE
NIP. 197412092000121006



2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska-Riau.

Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.