

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **1.1 Tinjauan Tentang Perlindungan Hukum**

Kata perlindungan dalam bahasa Inggris adalah *protection* yang berarti sebagai: (1) *protecting or being protected*; (2) *system protecting*; (3) *person or thing that protect*. Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia, perlindungan diartikan: (1) tempat berlindung; (2) perbuatan atau hal dan sebagainya memperlindungi.<sup>1</sup>

Dari kedua definisi tersebut, maka perlindungan merupakan perbuatan (hal) melindungi, misalnya memberi perlindungan kepada yang lemah. Perlindungan hukum memberikan perlindungan terhadap hak-hak seseorang yang dianggap lemah.

Harjono mengemukakan bahwa perlindungan hukum dalam Bahasa Inggris disebut *legal protection*, sedangkan dalam Bahasa Belanda disebut *rechtsbecherming*. Harjono memberikan pengertian bahwa perlindungan hukum sebagai perlindungan dengan menggunakan sarana hukum atau perlindungan yang diberikan oleh hukum untuk kemudian ditujukan kepada perlindungan terhadap kepentingan-kepentingan tertentu, yaitu dengan menjadikan kepentingan-kepentingan yang perlu untuk dilindungi tersebut dalam sebuah hak hukum.<sup>2</sup>

Philipus M Hadjon mengemukakan perlindungan hukum adalah perlindungan akan harkat dan martabat serta pengakuan terhadap hak-hak asasi manusia yang dimiliki oleh subyek hukum berdasarkan ketentuan hukum dari kesewenangan atau sebagai kumpulan peraturan atau kaidah yang akan dapat melindungi suatu hal dari hal yang lainnya. Berarti

---

<sup>1</sup> Kamus Besar Bahasa Indonesia. <https://kbbi.web.id/>. Diakses tanggal 04 Januari 2019

<sup>2</sup> Harjono. 2008. Konstitusi sebagai Rumah Bangsa. Sekretariat Jenderal dan Kepaniteraan Mahkamah Konstitusi. Hal, 357.

hukum memberikan perlindungan terhadap hak-hak dari seseorang terhadap sesuatu yang mengakibatkan tidak terpenuhinya hak-hak tersebut.<sup>3</sup>

Setiono mengemukakan bahwa perlindungan hukum juga dapat diartikan sebagai tindakan atau upaya untuk melindungi masyarakat dari perbuatan sewenang-wenang oleh penguasa yang tidak sesuai dengan aturan hukum, untuk mewujudkan ketertiban dan ketentraman sehingga hal tersebut memungkinkan manusia untuk menikmati martabatnya sebagai manusia.<sup>4</sup>

Perlindungan Hukum adalah memberikan pengayoman kepada hak asasi manusia yang dirugikan orang lain dan perlindungan tersebut diberikan kepada masyarakat agar mereka dapat menikmati semua hak-hak yang diberikan oleh hukum atau dengan kata lain perlindungan hukum adalah berbagai upaya hukum yang harus diberikan oleh aparat penegak hukum untuk memberikan rasa aman, baik secara pikiran maupun fisik dari gangguan dan berbagai ancaman dari pihak manapun.

Istilah perlindungan hukum dalam bahasa Inggris dikenal dengan *legal protection*, sedangkan dalam bahasa Belanda dikenal dengan *Rechtsbescherming*. Secara etimologi perlindungan hukum terdiri dari dua suku kata yakni Perlindungan dan hukum. Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia perlindungan diartikan (1) tempat berlindung, (2) hal (perbuatan dan sebagainya), (3) proses, cara, perbuatan melindungi. Perlindungan Hukum memberikan pengayoman kepada hak asasi manusia yang dirugikan orang lain dan perlindungan tersebut diberikan kepada masyarakat agar mereka dapat menikmati semua hak-hak yang diberikan oleh hukum.

---

<sup>3</sup> Philipus M. Hadjon. 1987. *Perlindungan Hukum Bagi Rakyat Di Indonesia. Sebuah Studi Tentang Prinsip-Prinsipnya. Penanganan oleh Pengadilan dalam Lingkungan Peradilan Umum dan Pembentukan Peradilan Administrasi Negara*. Surabaya. PT Bina Ilmu. Hal, 25.

<sup>4</sup> Setiono. 2004. *Rule of Law (Supremasi Hukum)*. Tesis Magister Ilmu Hukum Program Pascasarjana Universitas Sebelas Maret. Surakarta. Hal, 3.

Teori perlindungan hukum dalam bahasa Inggris dikenal dengan *legal protection*, sedangkan dalam bahasa Belanda dikenal dengan *Rechtsbescherming*. Secara etimologi perlindungan hukum terdiri dari dua suku kata yakni Perlindungan dan hukum. Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia perlindungan diartikan (1) tempat berlindung, (2) hal (perbuatan dan sebagainya), (3) proses, cara, perbuatan melindungi. Perlindungan Hukum memberikan pengayoman kepada hak asasi manusia yang dirugikan orang lain dan perlindungan tersebut diberikan kepada masyarakat agar mereka dapat menikmati semua hak-hak yang diberikan oleh hukum.

Perlindungan Hukum adalah memberikan pengayoman kepada hak asasi manusia yang dirugikan orang lain dan perlindungan tersebut diberikan kepada masyarakat agar mereka dapat menikmati semua hak-hak yang diberikan oleh hukum atau dengan kata lain perlindungan hukum adalah berbagai upaya hukum yang harus diberikan oleh aparat penegak hukum untuk memberikan rasa aman, baik secara pikiran maupun fisik dari gangguan dan berbagai ancaman dari pihak manapun.

Menurut Setiono, Perlindungan Hukum adalah tindakan atau upaya untuk melindungi masyarakat dari perbuatan sewenang-wenang oleh penguasa yang tidak sesuai dengan aturan hukum, untuk mewujudkan ketertiban dan ketentraman sehingga memungkinkan manusia untuk menikmati martabatnya sebagai manusia.<sup>5</sup> Dengan demikian Perlindungan Hukum adalah segala upaya pemenuhan hak dan pemberian bantuan untuk memberikan rasa aman kepada saksi dan/atau korban, perlindungan hukum korban kejahatan sebagai bagian dari perlindungan masyarakat, dapat diwujudkan dalam berbagai bentuk, seperti melalui pemberian restitusi, kompensasi, pelayanan medis, dan bantuan hukum.

---

<sup>5</sup> Setiono. 2004. *Supremasi Hukum*. Surakarta: UNS. hlm. 3

Perlindungan hukum adalah segala upaya pemenuhan hak dan pemberian bantuan untuk memberikan rasa aman kepada saksi dan atau korban, yang dapat diwujudkan dalam bentuk seperti melalui restitusi, kompensasi, pelayanan medis, dan bantuan hukum. Sedangkan Satjipto Raharjo mengemukakan bahwa perlindungan hukum adalah memberikan pengayoman terhadap hak asasi manusia (HAM) yang dirugikan orang lain dan perlindungan itu di berikan kepada masyarakat agar dapat menikmati semua hak-hak yang diberikan oleh hukum.<sup>6</sup> Karena sifat sekaligus tujuan hukum menurutnya adalah memberikan perlindungan (pengayoman) kepada masyarakat, yang harus diwujudkan dalam bentuk adanya kepastian hukum. Perlindungan hukum merupakan tindakan bagi yang bersifat preventif dan represif.<sup>7</sup>

Sehingga berdasarkan uraian dan pendapat para pakar di atas dapat disimpulkan bahwa perlindungan hukum adalah perbuatan untuk melindungi setiap orang atas perbuatan yang melanggar hukum, atau melanggar hak orang lain, yang dilakukan oleh pemerintah melalui aparaturnya dengan menggunakan cara-cara tertentu berdasarkan hukum atau peraturan perundang-undangan yang berlaku sebagai upaya pemenuhan hak bagi setiap warga negara, termasuk atas perbuatan sewenang-wenang yang dilakukan oleh penguasa (aparaturnya sendiri).

Kehidupan dalam masyarakat yang sedikit banyak berjalan dengan tertib dan teratur ini tidak lepas dari adanya dukungan oleh adanya suatu tatanan. Karena dengan adanya tatanan inilah kehidupan menjadi tertib. Sehingga hukum di sini dengan adanya tatanan inilah kehidupan menjadi tertib, hukum disini merupakan bagian integral dari kehidupan manusia. Hukum mengatur dan menguasai manusia dalam kehidupan manusia dalam kehidupan bersama. Dan dari situlah, maka perlindungan hukum sangatlah dibutuhkan bagi

---

<sup>6</sup> Satjipto Raharjo. 2000. *Ilmu Hukum*. Bandung: PT. Citra Aditya Bakti. Hlm. 53.

<sup>7</sup> Phillipus M. Hadjon. 1987. *Perlindungan Hukum Bagi Rakyat Indonesia*, Surabaya, PT. Bina Ilmu. Hlm.

manusia demi perkelakuan di masyarakat untuk memberikan suatu nilai keadilan bagi masyarakat. Intinya, perlindungan hukum adalah perlindungan akan harkat dan martabat, serta pengakuan terhadap hak-hak asasi manusia yang diikuti oleh subjek hukum dalam Negara hukum, berdasarkan ketentuan hukum dari kesewenangan.<sup>8</sup>

Dalam kaitanya dengan perlindungan hukum bagi rakyat, Philipus M. Hadjon membedakan dua macam sarana perlindungan hukum, yakni:<sup>9</sup>

- a) Sarana Perlindungan Hukum Preventif. Pada perlindungan hukum preventif ini, subyek hukum diberikan kesempatan untuk mengajukan keberatan atau pendapatnya sebelum suatu keputusan pemerintah mendapat bentuk yang definitif. Tujuannya adalah mencegah terjadinya sengketa.
- b) Sarana Perlindungan Hukum Represif. Perlindungan hukum yang represif bertujuan untuk menyelesaikan sengketa. Penanganan perlindungan hukum oleh Pengadilan Umum dan Pengadilan Administrasi di Indonesia termasuk kategori perlindungan hukum ini. Prinsip kedua yang mendasari perlindungan hukum terhadap tindak pemerintahan adalah prinsip negara hukum. Dikaitkan dengan pengakuan dan perlindungan terhadap hak-hak asasi manusia, pengakuan dan perlindungan terhadap hak-hak asasi manusia mendapat tempat utama dan dapat dikaitkan dengan tujuan dari negara hukum.

Perlindungan hukum yang diberikan kepada subyek hukum dalam bentuk perangkat aturan hukum dan cara cara tertentu baik yang bersifat preventif maupun yang bersifat represif. Hal tersebut merupakan representasi dari fungsi hukum itu sendiri untuk memberikan suatu keadilan, ketertiban, kepastian, kemanfaatan dan kedamaian. Dari kedua teori perlindungan hukum di atas, bagi penulis sangat layak untuk dijadikan sebagai rujukan dalam penelitian hukum ini.

---

<sup>8</sup> Phillipus M. Hadjon. 1987. *Perlindungan Hukum Bagi Rakyat Indonesia*, Surabaya, PT. Bina Ilmu. Hlm. 105.

<sup>9</sup> *Ibid.* Hlm. 20.

Prinsip-prinsip perlindungan hukum di Negara kita, Indonesia, landasan pijaknya adalah Pancasila sebagai dasar *ideology* dan falsafah Negara. Konsepsi perlindungan hukum bagi Negara-negara Barat bersumber pada konsep-konsep *Rechtsstaat and Rule of The Law*. Menggunakan konsepsi Barat sebagai kerangka berpikir dengan landasan bijak Pancasila, maka prinsip perlindungan hukum di Indonesia adalah prinsip pengakuan dan perlindungan terhadap harkat dan martabat manusia yang bersumber pada Pancasila.

Perlindungan hukum adalah campur tangan pemerintah dalam bidang perburuhan/ketenagakerjaan yang bertujuan untuk mewujudkan perburuhan yang adil, karena peraturan perundang-undangan perburuhan memberikan hak-hak bagi buruh/pekerja sebagai manusia yang utuh, karena itu harus dilindungi baik menyangkut keselamatannya, kesehatannya, upah yang layak dan sebagainya tanpa mengabaikan kepentingan pengusaha/majikan yakni kelangsungan.

Perlindungan hukum yang diberikan kepada subyek hukum ke dalam bentuk perangkat baik yang bersifat preventif maupun yang bersifat represif, baik yang lisan maupun yang tertulis. Dengan kata lain dapat dikatakan bahwa perlindungan hukum sebagai suatu gambaran tersendiri dari fungsi hukum itu sendiri, yang memiliki konsep bahwa hukum memberikan suatu keadilan, ketertiban, kepastian, kemanfaatan dan kedamaian.

Perlindungan hukum berkaitan erat dengan hak seseorang untuk berada dalam perlindungan secara hukum dan hak atas rasa aman. Hal ini sudah tercantum dalam Pasal 28 huruf G Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 yang berbunyi :<sup>10</sup>

1. Setiap orang berhak atas perlindungan diri pribadi, keluarga, kehormatan, masyarakat, martabat, dan harta benda yang dibawah kekuasaannya, serta berhak atas rasa aman dan

---

<sup>10</sup> Pasal 18 huruf (g) Undang-Undang Dasar 1945

perlindungan dari ancaman ketakutan untuk berbuat atau tidak berbuat sesuatu yang merupakan hak asasi.

2. Setiap orang berhak untuk bebas dari penyiksaan atau perlakuan yang merendahkan derajat martabat manusia dan berhak memperoleh suaka politik dari negara lain.

Pasal 28 huruf G Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 bermakna bahwa setiap warga negara berhak atas perlindungan dari Negara baik bagi dirinya sendiri, keluarga, kehormatan maupun martabat dan harta benda yang dia miliki dibawah kekuasaannya. Setiap orang memiliki hak atas rasa aman dan perlindungan dari adanya ancaman untuk berbuat atau bertindak yang tidak sesuai dengan hak asasi manusia.

Warga Negara juga berhak untuk terhindar dan bebas dari tindakan penyiksaan dan perlakuan yang dapat merendahkan derajat dan martabat manusia juga untuk melindungi warganya. Oleh karena itu negara membentuk lembaga dibidang hukum untuk mencegah terjadinya hal-hal yang tidak diinginkan berupa tindak kekerasan dan kejahatan di masyarakat. Setiap warga negara juga berhak memperoleh suara politik dari negara lain.

Bagi seseorang yang dengan sengaja melakukan kekerasan ataupun mencoba untuk melakukan suatu tindakan pelanggaran terhadap hak asasi manusia, maka orang tersebut dapat dipidanakan dan mendapatkan hukuman yang telah diatur oleh Negara yang bersangkutan.

Perlindungan atas jaminan rasa aman diatur pula pada pasal 35 Undang-Undang Nomor 39 Tahun 1999 Tentang Hak Asasi Manusia yang berbunyi :<sup>11</sup>“Setiap orang berhak hidup di dalam tatanan masyarakat dan kenegaraan yang damai , aman, dan tenteram, yang menghormati, melindungi, dan melaksanakan sepenuhnya hak asasi manusia dan kewajiban dasar manusia sebagaimana diatur dalam Undang-Undang ini”

---

<sup>11</sup> Pasal 35 Undang-Undang Nomor 39 Tahun 1999 Tentang Hak Asasi Manusia

Pasal 35 Undang-Undang Nomor 39 Tahun 1999 Tentang Hak Asasi Manusia bermakna bahwa setiap orang memiliki hak asasi manusia yang merupakan hal yang sudah melekat sejak lahir dan tidak bisa untuk dicabut bahkan oleh Negara sekalipun, maka setiap orang berhak hidup dalam tatanan masyarakat dan bernegara yang damai, aman dan tentam yang menghormati dan melindungi serta melaksanakan sepenuhnya hak asasi manusia sebagaimana yang tercantum dalam pasal 35 Undang-Undang Nomor 39 Tahun 1999 Tentang Hak Asasi Manusia.

Berdasarkan uraian tersebut maka perlindungan hukum merupakan tindakan atau upaya untuk melindungi masyarakat terhadap harkat dan martabatnya yang dimiliki oleh setiap subyek hukum dari tindakan sewenang-wenang oleh penguasa terhadap kepentingan-kepentingan tertentu yang tidak sesuai dengan aturan hukum.

Perlindungan hukum dapat digunakan dalam upaya melindungi kepentingan masyarakat dari tindakan sewenang-wenang yang merupakan tujuan dari hukum yang dapat diwujudkan dalam bentuk adanya kepastian hukum.

## 1.2 Tinjauan Tentang Data Pribadi

### 1.2.1 Pengertian Data Pribadi

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia pengertian data adalah keterangan yang benar dan nyata yang dapat dijadikan dasar kajian.<sup>12</sup> Sedangkan Pribadi sendiri memiliki arti manusia sebagai perseorangan (diri manusia atau diri sendiri),<sup>13</sup> sehingga dapat disimpulkan bahwa data pribadi merupakan keterangan yang benar dan nyata yang dimiliki oleh manusia sebaga perseorangan.

Dalam Pasal 1 angka 1 Undang-Undang Nomor 27 Tahun 2022 Tentang Perlindungan Data Pribadi dijelaskan bahwa Data Pribadi adalah data tentang ora.ng

---

<sup>12</sup> KBBI. "Pengertian Data". <https://kbbi.web.id/data> diakses pada 03 Desember 2019 Pukul 16.00

<sup>13</sup> KBBI. "Pengertian kata Pribadi". <https://kbbi.web.id/pribadi> pada 03 Desember 2019 Pukul 16.30

perseorangan yang teridentifikasi atau dapat diidentifikasi secara tersendiri atau dikombinasi dengan informasi lainnya baik secara langsung maupun tidak langsung melalui sistem elektronik atau nonelektronik. Dilanjutkan dalam Pasal 1 angka 2 dan 4 Undang-Undang Nomor 27 Tahun 2022 Tentang Perlindungan Data Pribadi dijelaskan bahwa Pelindungan Data Pribadi adalah keseluruhan upaya untuk melindungi Data Pribadi dalam rangkaian pemrosesan Data Pribadi guna menjamin hak konstitusional subjek Data Pribadi. Dan Pengendali Data Pribadi adalah setiap orang, badan publik, dan organisasi internasional yang bertindak sendiri-sendiri atau bersama-sama dalam menentukan tujuan dan melakukan kendali pemrosesan Data Pribadi.

Dalam Pasal 4 Undang-Undang Nomor 27 Tahun 2022 Tentang Perlindungan Data Pribadi dijelaskan bahwa, ayat (1) menjelaskan data pribadi terdiri atas: a. data pribadi yang bersifat spesifik; dan b. data pribadi yang bersifat umum. Dalam ayat (2) dijelaskan Data Pribadi yang bersifat spesifik meliputi:

- a. data dan informasi kesehatan;
- b. data biometrik;
- c. data genetika;
- d. catatan kejahatan;
- e. data anak;
- f. data ker.rangan pribadi; dan/ atau
- g. data lainnya sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Dalam ayat (3) dijelaskan Data Pribadi yang bersifat umum sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf b meliputi:

- a. nama lengkap;
- b. jenis kelamin;
- c. kewarganegaraan;

- d. agama;
- e. status perkawinan; dan/ atau;
- f. Data Pribadi yang dikombinasikan untuk mengidentifikasi seseorang.

Perlindungan hukum itu sendiri adalah segala upaya pemenuhan hak dan pemberian bantuan untuk memberikan rasa aman kepada saksi dan/atau korban, perlindungan hukum korban kejahatan sebagai bagian dari perlindungan masyarakat, dapat diwujudkan dalam berbagai bentuk, seperti melalui pemberian restitusi, kompensasi, pelayanan medis, dan bantuan hukum.<sup>14</sup> Perlindungan hukum yang diberikan kepada subyek hukum ke dalam bentuk perangkat baik yang bersifat preventif maupun yang bersifat represif, baik yang lisan maupun yang tertulis. Dengan kata lain dapat dikatakan bahwa perlindungan hukum sebagai suatu gambaran tersendiri dari fungsi hukum itu sendiri, yang memiliki konsep bahwa hukum memberikan suatu keadilan, ketertiban, kepastian, kemanfaatan dan kedamaian.

### **1.2.2 Teori Tentang Data Pribadi**

#### *Teori Interactive justice*

Teori *Interactive Justice* merupakan teori yang membahas terkait kebebasan negatif seseorang kepada orang lain dalam hubungan interaksinya satu sama lain. Dikutip dari Skripsi milik Rizkia Nurdinisari,<sup>15</sup> dijelaskan bahwa menurut Wright, esensi dari teori interactive justice yaitu adanya kompensasi sebagai perangkat yang melindungi setiap orang dari interaksi yang merugikan (*harmful interaction*), yang biasanya diterapkan dalam Perbuatan Melawan Hukum (*tort law*), Hukum Kontrak dan Hukum Pidana.

---

<sup>14</sup> Soerjono Soekanto, Pengantar Penelitian Hukum, Ui Press. Jakarta, 1984, hlm 133.

<sup>15</sup> Rizkia Nurdinisari, Skripsi berjudul "Perlindungan Hukum Terhadap Privasi Dan Data Pribadi Pengguna Telekomunikasi Dalam Penyelenggaraan Telekomunikasi Khususnya Dalam Menerima Informasi Promosi Yang Merugikan", Jakarta, 2013, Hal 48

## 1.3 Tinjauan Tentang Konsumen

### 1.3.1 Pengertian Konsumen

Konsumen secara umum adalah pihak yang mengkonsumsi suatu produk. Istilah konsumen berasal dari bahasa asing, *consumer* (Inggris); dan *consumenten* (Belanda). Menurut kamus hukum *Dictionary of Law Complete Edition* konsumen merupakan pihak yang memakai atau menggunakan barang dan jasa, baik untuk kepentingan diri sendiri maupun untuk kepentingan orang lain.<sup>16</sup>

Sementara pengertian konsumen dalam KBBI adalah: 1) pemakai barang hasil produksi (bahan pakaian, makanan, dan sebagainya): kepentingan -- pun harus diperhatikan; 2) penerima pesan iklan; 3) pemakai jasa (pelanggan dan sebagainya).<sup>17</sup>

Menurut Inosentius Samsul menyebutkan konsumen adalah pengguna atau pemakai akhir suatu produk, baik sebagai pembeli maupun diperoleh cara lain, seperti pemberian, hadiah dan undangan. Mariam Darus Badrul Zaman memberikan definisi dengan cara mengambil alih pengertian yang digunakan oleh kepustakaan Belanda bahwa konsumen adalah Semua individu yang menggunakan barang dan jasa secara konkret dan riil.<sup>18</sup>

Selanjutnya, Az. Nasution membagi pengertian konsumen dilihat dari tujuan penggunaan barang dan/atau jasa, yaitu:

- a. Konsumen adalah setiap orang yang mendapatkan barang atau jasa yang digunakan untuk tujuan tertentu;
- b. Konsumen antara adalah setiap orang yang mendapatkan barang dan/ atau jasa untuk digunakan dengan tujuan membuat barang dan/ atau jasa lain untuk

---

<sup>16</sup> M. Marwan dan Jimmy. P, 2009, Kamus Hukum, Surabaya: Reality Publisher, hal. 378

<sup>17</sup> Kamus Besar Bahasa Indonesia Online, Konsumen, diakses dari <https://kbbi.kemdikbud.go.id/> pada tanggal 8 Agustus 2017.

<sup>18</sup> Dalam Zulham, 2012, Hukum Perlindungan Konsumen, Jakarta: Kencana Prenada Media Group, hal. 16.

diperdagangkan (tujuan komersil); bagi konsumen antara, barang atau jasa itu adalah barang atau jasa kapital yang berupa bahan baku, bahan penolong atau komponen dari produk lain yang akan diproduksinya (produsen). Konsumen antara ini mendapatkan barang atau jasa di pasar industri atau pasar produsen.

- c. Konsumen akhir adalah setiap orang yang mendapat dan menggunakan barang dan/ atau jasa untuk tujuan memenuhi kebutuhan hidupnya pribadi, keluarga dan/ atau rumah tangga dan tidak untuk diperdagangkan kembali (non komersial).<sup>19</sup>

Sementara pengertian konsumen secara yuridis formal dimuat dalam Pasal 1 angka 2 UU No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, "Konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan/ atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan".

Berdasarkan rumusan pengertian konsumen tersebut, amak dapat diuraikan unsur-unsur konsumen sebagai berikut:

- a. Setiap orang

Setiap orang adalah perseorangan dan tidak termasuk badan hukum maupun pribadi hukum.

- b. Pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat Barang dan/atau jasa yang dimaksud dapat diperoleh di tempat umum, misalnya pasar, supermarket dan took.

---

<sup>19</sup> Dalam Zulham, 2012, Hukum Perlindungan Konsumen, Jakarta: Kencana Prenada Media Group, hal. 16.

- c. Untuk kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, atau makhluk hidup lain  
Barang dan/atau jasa digunakan, dipakai, dimanfaatkan tidak untuk keperluan konsumen, keluarga konsumen atau orang lain.
- d. Tidak untuk diperdagangkan  
Barang dan/atau jasa digunakan, dipakai, dimanfaatkan tidak untuk keperluan komersil.

Dari pengertian yang diberikan oleh UUPK (Undang – Undang Perlindungan Konsumen) ini dapat diketahui bahwa pengertian konsumen yang dimaksud adalah konsumen akhir yang menggunakan barang atau jasa untuk memenuhi kebutuhannya, keluarganya, atau pada umumnya untuk memenuhi kebutuhan rumah tangganya (keperluan non-komersial). Definisi ini sesuai dengan pengertian bahwa konsumen adalah pengguna terakhir, tanpa melihat apakah si konsumen adalah pembeli dari barang dan/ atau jasa tersebut.

### **1.3.2 Hak-Hak Konsumen**

Adapun hak-hak konsumen sebagaimana tertuang dalam Pasal 4 UU No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen adalah:<sup>20</sup>

- a. Hak atas kenyamanan dan keselamatan mengonsumsi barang dan/atau jasa.
- b. hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan
- c. Hak atas informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi jaminan barang dan/atau jasa.
- d. Hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan
- e. Hak untuk mendapatkan advokasi perlindungan dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut.
- f. Hak untuk mendapat pembinaan dan pendidikan konsumen.

---

<sup>20</sup> Pasal 4 UU No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

- g. Hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif.
- h. Hak untuk mendapatkan kompensasi ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya.
- i. Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.<sup>21</sup>

#### **1.4 Tinjauan TokoPedia**

Tokopedia.com merupakan salah satu website *E-commerce* terbesar di Indonesia yang dimiliki dan dijalankan oleh PT. Tokopedia. Tokopedia menyediakan sarana penjualan dari kustomer-ke-kustomer dimana siapa pun bisa membuka toko online yang melayani calon pembeli dari seluruh Indonesia. User, yang kerap disebut tokopediawan, bisa menjual barang baru maupun bekas melalui Tokopedia (walaupun mayoritas produk yang dijual di Tokopedia adalah barang baru yang dijual pada harga yang sudah ditentukan).

Perusahaan Tokopedia adalah salah satu perusahaan jual beli berbasis digital terbesar di Indonesia. Sejak resmi diluncurkan, PT. Tokopedia berhasil menjadi salah satu perusahaan internet Indonesia dengan pertumbuhan yang pesat. Dengan mengusung model bisnis marketplace dan mall online, Tokopedia memungkinkan setiap individu, toko kecil dan brand untuk membuka dan mengelola toko online.

Sejak diluncurkan sampai hingga akhir 2015, layanan dasar Tokopedia yang bisa digunakan oleh semua orang secara gratis. Tokopedia memiliki visi untuk “Membangun Indonesia yang Lebih Baik Lewat Internet”, Tokopedia mempunyai program untuk mendukung para pelaku Usaha Mikro Kecil dan Menengah (UMKM) dan perorangan untuk mengembangkan usaha mereka dengan memasarkan produk

---

<sup>21</sup> Pasal 4 UU No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

secara online. Sejarah berdirinya Tokopedia.com secara resmi diluncurkan ke publik pada 17 Agustus 2009 di bawah naungan PT. Tokopedia yang didirikan oleh William Tanuwijaya dan Leontinus Alpha Edison pada 6 Februari 2009. PT. Tokopedia mendapatkan seed funding (pendanaan awal) dari PT. Indonusa Dwitama pada tahun 2009.

Kemudian pada tahun-tahun berikutnya, Tokopedia kembali mendapatkan suntikan dana dari pemodal ventura global seperti *East Ventures* (2010), *Cyber Agent Ventures* (2011), *Netprice* (2012), dan *SoftBank Ventures Korea* (2013). Lalu pada Oktober 2014, Tokopedia berhasil mencetak sejarah sebagai perusahaan teknologi pertama di Asia Tenggara, yang menerima investasi sebesar USD 100 juta atau sekitar Rp. 1,2 Triliun dari *Sequoia Capital* dan *SoftBank Internet and Media Inc* (SIMI). Pada April 2016, Tokopedia kembali dikabarkan mendapatkan investasi sebesar USD 147 juta atau sekitar Rp. 1,9 Triliun.

Tokopedia adalah perusahaan internet yang memungkinkan setiap individu dan pemilik bisnis di Indonesia untuk mengembangkan dan mengelola bisnis online mereka secara mudah dan gratis, sekaligus memungkinkan pengalaman berbelanja online yang lebih aman dan nyaman. Tokopedia percaya bahwa marketplace adalah bisnis model paling indah di dunia, karena kesuksesan sebuah marketplace hanya dapat diraih dengan membuat orang lain menjadi lebih sukses.

Visi, dan Misi Tokopedia Visi “Membangun Indonesia lebih baik, lewat internet”. Dengan Misi Untuk terus berusaha memberikan kesempatan kepada setiap individu di Indonesia untuk memulai bisnis dengan mudah dan gratis di Tokopedia.

Tokopedia menyarankan “Mengapa belanja online di Tokopedia aman dan nyaman?”. Tokopedia lebih aman, karena belanja online di Tokopedia itu lebih

aman dan bebas penipuan, karena pembayaran baru diteruskan kepada pihak penjual setelah barang diterima. Lewat fasilitas rekening bersama gratis ini, customer pun bebas dari penipu-penipu online dengan identitas tidak jelas. Tokopedia juga banyak pilihan, sebagai mal online terbesar Indonesia, tempat berkumpulnya toko-toko online terpercaya di Indonesia. Di Tokopedia ada jutaan ragam produk yang siap untuk dibeli. Tanpa perlu macet dan bisa di tracking keberadaan barangnya secara online.

Tokopedia juga menyarankan “Mengapa harus jualan online di Tokopedia?” Di Tokopedia mudah untuk mendapatkan kepercayaan pembeli baru, tidak perlu repot dengan *Cash on Delivery (COD)*, pembeli akan merasa aman berbelanja produk berkat fasilitas rekening bersama dari Tokopedia. Tokopedia juga memberikan layanan verifikasi pembayaran otomatis, sehingga penjual bisa fokus pada perkembangan bisnis online, tanpa harus direpotkan dengan verifikasi pembayaran manual yang ribet dan beresiko kesalahan. Verifikasi pembayaran dilakukan otomatis oleh Tokopedia dari semua Bank di Indonesia. Tokopedia juga terhubung ke berbagai logistik, tidak perlu lagi membalas pesan seputar biaya ongkos kirim, Tokopedia kini terhubung ke 6 logistik terbesar Indonesia. Hitung ongkos kirim dan tracking pesanan dapat dilakukan secara otomatis dan *real-time*.

Dilihat dari jumlah penggunanya, tidak sampai tiga minggu dari tanggal launching, Tokopedia sudah memiliki lebih dari 5.000 anggota, lebih dari 660 toko aktif dan 6.700 lebih terjual. Dalam dua tahun terakhir, kunjungan ke situs Tokopedia yang berasal dari perangkat mobile telah naik dari angka 56% menjadi 79,55%. Di rentang waktu yang sama, jumlah transaksi yang berlangsung di perangkat mobile juga naik dari 29% menjadi 73,58%.<sup>22</sup>

---

<sup>22</sup> Sumber : [id.techinasia.com/tokopedia-dan-bukalapak-siaplawan-amazon-dan-alibaba](http://id.techinasia.com/tokopedia-dan-bukalapak-siaplawan-amazon-dan-alibaba)

Bukan hanya pedagang perorangan, kemudahan pemasaran produk yang ditawarkan situs jual beli online Tokopedia juga mulai dilirik beberapa perusahaan retail besar seperti Ramayana, Century, Oppo, Smarfren, hingga Mustika Ratu. Perusahaan tersebut menggandeng Tokopedia untuk turut memasarkan produk mereka secara online.

