

SKRIPSI

**IMPLEMENTASI UU NOMOR 8 TAHUN 1999 TENTANG
PERLINDUNGAN KONSUMEN TERHADAP TRANSAKSI
ELEKTRONIK DI KABUPATEN SORONG**



Disusun Oleh :
Aldi Eka Prasetya
147420119011

PROGRAM STUDI HUKUM
FAKULTAS HUKUM ILMU SOSIAL DAN POLITIK
UNIVERSITAS PENDIDIKAN MUHAMMADIYAH (UNIMUDA)

SORONG

2024

HALAMAN PERSETUJUAN
IMPLEMENTASI UU NOMOR 08 TAHUN 1999 TENTANG
PERLINDUNGAN KONSUMEN TERHADAP TRANSAKSI
ELEKTRONIK DI KABUPATEN SORONG

NAMA : Aldi Eka Prasetya

NIM : 147420119011

Telah di setujui pembimbing
pada tanggal 29 Agustus 2024

Pembimbing 1

Mariva Azis.,M.H.
NIDN. 1401059601


.....

Pembimbing 2

Adi Randi M Rajab,S.H.,M.H.
NIDN. 1422029701


.....

LEMBAR PENGESAHAN

IMPLEMENTASI UU NOMOR 8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN
KONSUMEN TERHADAP TRANSAKSI ELEKTRONIK DI KABUPATEN SORONG

NAMA : Aldi Eka Prasetya

NIM : 147420119011

Skripsi ini telah disahkan oleh Dekan Fakultas Hukum Ilmu Sosial dan Politik Universitas
Pendidikan Muhammadiyah Sorong.

Pada: 30 Agustus 2024

Dekan Fakultas Hukum Ilmu Sosial dan Politik



Agfarrina Cindra Pamungkas
Agfarrina Cindra Pamungkas, M.H.I.
NIDN 1420089201

Tim Penguji Skripsi

1. Mariya Azis, M.H.
NIDN 1401059601



(.....)

2. Adirandi M. Rajab, M.H.
NIDN 14222029701



(.....)

3. Moh. Ery Kusmiadi, M.H.
NIDN 1428049401



(.....)

PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu Perguruan Tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Sorong, 28 Agustus 2024
Yang membuat pernyataan,



Aldi Eka Prasetya
NIM. 147420119011

MOTO DAN PERSEMBAHAN

MOTO

"Barang siapa bertakwa kepada Allah maka Dia akan menjadikan jalan keluar baginya, dan memberinya rezeki dari jalan yang tidak ia sangka, dan barang siapa yang bertawakal kepada Allah maka cukuplah Allah baginya, Sesungguhnya Allah melaksanakan kehendak-Nya, Dia telah menjadikan untuk setiap sesuatu kadarnya." (Q.S. Ath-Thalaq ayat 2-3)

"Tidak peduli seberapa sulit atau mustahilnya itu, jangan pernah melupakan tujuanmu" (Monkey D Luffy)

"Jangan terlalu memikirkan masa depan. Pikirkan saja apa yang harus kau lakukan di masa sekarang untuk masa depanmu." (Doraemon)

Dengan bermodal kata kata ini "ibu pengen kamu jadi sarjanah ya le bapak sama ibu kan cuman lulusan SMP dan SMA kamu harus lebih dari kami" saya bertahan menjalani kuliah yang bahkan saya sudah ingin menyerah, tapi kata kata dan doa mereka lah yang membuat saya kuat, jadi jangan pernah menyerah dan temukan alasan untuk tetap bertahan (A.E.P)

PERSEMBAHAN

Hasil penelitian ini saya persembahkan untuk:

1. ALDI EKA PRASETYA, yaitu selaku diri saya sendiri Terimakasih sebab sudah bertahan sampai sekarang ini melewati banyak hal yang membuat saya ingin menyerah pada kuliah ini, dan selalu berusaha untuk bangkit menyelesaikan skripsi ini.
2. Kedua orang tua saya, yang selalu mendukung secara finansial dalam perkuliahan, dan mendukung secara emotional untuk tidak gampang menyerah.
3. Adik saya, yang telah mensupport saya untuk seallau semangat untuk mengerjakan skripsi.

ABSTRAK

Aldi Eka Prasetya / 147420119011. IMPLEMENTASI UU NO 8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN TERHADAP TRANSAKSI ELEKTRONIK DI KABUPATEN SORONG Skripsi. Fakultas Hukum Ilmu Sosial dan Politik. Universitas Pendidikan Muhammadiyah Sorong. Agustus, 2024.

Penelitian ini menganalisis implementasi Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dalam konteks transaksi elektronik di Kabupaten Sorong. Fokus penelitian adalah untuk menilai sejauh mana Undang-Undang tersebut diterapkan dalam melindungi hak-hak konsumen di wilayah tersebut, khususnya dalam transaksi digital yang semakin meningkat. Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian kualitatif, dengan pendekatan yuridis empiris untuk menjawab permasalahan dan tujuan penelitian. Spesifikasi penelitian yang digunakan adalah deskriptif analitis. Data yang dikumpulkan terdiri dari data primer dan data sekunder, yang diperoleh dari peraturan perundang-undangan serta wawancara dengan pihak berwenang yang terkait. Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan rekomendasi untuk meningkatkan perlindungan konsumen di era digital di Kabupaten Sorong

Kata Kunci: Implementasi undang undang, Perlindungan konsumen, dan Transaksi Elektronik

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah Puji dan syukur kita panjatkan kepada Allah SWT atas limpahan Rahmat, petunjuk, dan nikmatnya yang luar biasa sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian skripsi yang berjudul. **“Implementasi Undang Undang No.8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen Terhadap Transaksi Elektronik Di Kabupaten Sorong”** dengan baik sampai dengan selesai

Tujuan dari penulisan skripsi ini adalah untuk memenuhi salah satu persyaratan dalam meraih gelar Sarjana Hukum (S.H) pada Program Studi Ilmu Hukum di Universitas Pendidikan Muhammadiyah (UNIMUDA) Sorong. Penulis juga ingin menyampaikan rasa terima kasih kepada semua pihak yang telah memberikan dukungan baik moral maupun material sehingga proposal penelitian skripsi ini dapat terselesaikan. Ucapan terima kasih ini ditujukan kepada:

1. Bapak Dr. H. Rustamadji, M.Si. selaku Rektor Universitas Pendidikan Muhammadiyah (UNIMUDA) Sorong.
2. Ibu Mariya Azis, S.H., M.H. selaku Dosen Pembimbing I yang telah memberikan arahan, bimbingan, serta solusi yang sangat berharga dan penuh makna dalam penulisan skripsi ini.
3. Adi Randi M Rajab, S.H., M.H. selaku Dosen Pembimbing II yang telah memberikan arahan, bimbingan, serta solusi yang sangat berharga dan penuh makna dalam penulisan skripsi ini.
4. Para Narasumber yang telah meluangkan waktu dan pemikirannya terkait penelitian ini selama proses penelitian berlangsung
5. Denada Galuh Thampanyana Rahayu yang telah mensupport, membantu, serta selalu menemani dari awal pembuatan skripsi hingga akhir pembuatan skripsi
6. Bulek Ninin selaku bulek saya yang telah memberikan suport dan arahan dalam mngerjakan skripsi
7. Sri Juliana selaku teman say yang berkontribusi dalam memberikan ide pembuatan skripsi
8. Para “Manusia Kuat & Hebat” yang mendengarkan dengan baik setiap masalah peneliti dan memberikan solusi yang beragam selama proses penyusunan skripsi ini.
9. Ocib selaku adek tingkat saya yang telah mensupport dan menemani mencari rumah dosen Pembimbing II tanpa bantuan serta informasi dari nya kesulitan untuk menemukan rumah dari dosen Pembimbing II
10. Semua pihak dan *the whole universe* yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu telah banyak membantu dan memberikan semangat dalam proses penyusunan skripsi ini.

Sebagai penutup, penulis menyadari bahwa skripsi ini masih memiliki sejumlah kekurangan. Oleh karena itu, penulis sangat mengharapkan kritik dan saran yang konstruktif agar skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi dunia pendidikan, para pembaca, serta pihak-pihak terkait lainnya.

Sorong, 26 Agustus 2024

Aldi Eka Prasetya
147420119011

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.3 Kerangka Pikir.....	21
Gambar 3.1 Triangulasi data.....	25
Gambar 4.1.1 Peta Administratif Kabupaten Sorong.....	27

DAFTAR TABEL

Tabel 4.2.2 Data Jasa Titip Barang.....	35
---	----

DAFTAR ISI

SKRIPSI	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
HALAMAN PERNYATAAN	iv
MOTO DAN PERSEMBAHAN	v
ABSTRAK	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Tujuan Penelitian	5
1.4 Manfaat Penelitian	6
1.5 Definisi Konsep	7
1.5.1 Implementasi	7
1.5.2 Perlindungan Konsumen	7
1.5.3 Konsumen	8
1.5.4 Transaksi Elektronik	8
BAB II	9
TINJAUAN PUSTAKA	9
2.1 Kajian Teori	9
2.1.1 Perlindungan Konsumen	9
2.1.2 Pengertian Konsumen	11
2.1.3 Hak dan Kewajiban Konsumen	12
2.1.4 Pengertian Pelaku Usaha	15
2.1.5 Hak Dan Kewajiab Pelaku Usaha	16

2.1.6	Dasar Hukum Perlindungan Konsumen.....	18
2.2	Penjelasan Terkait Transaksi Elektronik	19
2.3	Kerangka Pikir	20
BAB III.....		22
METODE PENELITIAN		22
3.1.	Jenis Penelitian	22
3.2.	Waktu Dan Tempat Penelitian	22
3.1.1	Waktu Penelitian.....	22
3.1.2	Tempat Penelitian	23
3.3.	Teknik Pengumpulan Data.....	23
3.4.	Teknik Analisis Data	24
BAB IV		26
HASIL DAN PEMBAHASAN		26
4.1.	DESKRIPSI OBJEK PENELITIAN	26
4.1.1	Gambaran Umum Kabupaten Sorong.....	26
4.2.	Diskripsi Hasil Penelitian.....	27
4.2.1	Implementasi Undang Undang No.8 Tahun 1999 Terhadap Perlindungan Konsumen Dalam Transaksi Elektronik di Kabupaten Sorong.....	28
4.2.2	Faktor-faktor Yang Menghambat Undang Undang Perlindungan Konsumen Dalam Transaksi Elektronik di Kabupaten Sorong.....	34
BAB V.....		39
PENUTUP		39
5.1	Kesimpulan.....	39
5.2	Saran	39
DAFTAR PUSTAKA.....		41
LAMPIRAN		43

DAFTAR LAMPIRAN

Surat Ijin Penelitian.....	42
Dokumentasi Bersama Narasumber.....	45

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Di era globalisasi komunikasi yang semakin terpadu dan terdepan dengan internet yang menjadi sangat populer dikalangan masyarakat sekarang seakan telah membuat dunia menciut dan memudahkan batas negara dalam peraturan dan tatanan masyarakatnya. Dampak globalisasi melalui pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi telah mengubah gaya hidup masyarakat, serta berkembang dalam dinamika kehidupan baru yang turut mendorong perubahan dalam aspek sosial, ekonomi, budaya, keamanan, dan penegakan hukum.

Di Indonesia sendiri, hasil survey *Business Intellingence Report* (BIRO) menyatakan bahwa sekitar 60% responden sudah terbiasa berkorespondensi lewat e-mail dan siap bertransaksi secara online. Hasil survei terhadap 420 responden perusahaan UKM yang berlokasi di Jabodetabek dengan 80% responden memiliki investasi di bawah US\$ 1 juta dan 72,5% membuat dan menggunakan website dengan motivasi utama mendukung kegiatan promosi.(Prana, Azriadi, 2001)

Pesatnya perkembangan internet berdampak pada terbentuknya suatu sistem perdagangan di dunia maya atau disebut sebagai E-commerce (perniagaan elektronik) sebagai suatu basis segala macam bentuk transaksi jual beli (Putu Dina Marta Ratna Sari, 2019).

Menurut Inosentius Samsul, konsumen merupakan pengguna atau pemakai akhir suatu produk, baik sebagai pembeli ataupun diperoleh

dengan cara lain, misalnya melalui pemberian, hadiah, dan undangan. Sedangkan menurut Darus Badrul Zaman, konsumen adalah semua individu yang menggunakan barang dan jasa secara konkret dan riil.

Berbagai pengertian konsumen tersebut selaras dengan Pasal 1 angka 2 UU Perlindungan Konsumen yang mengatur Konsumen adalah setiap orang yang mengonsumsi barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain, dan bukan untuk kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lainnya.

Namun, selain pengertian konsumen, dipahami juga perlu memahami arti dari barang dan jasa itu sendiri. Barang adalah sebuah objek yang dapat dipertukarkan, digunakan, atau dimanfaatkan oleh pelanggan dianggap sebagai barang, terlepas dari apakah itu berwujud atau tidak berwujud, bergerak atau tidak, dapat dikonsumsi atau tidak. Di sisi lain, jasa adalah segala pencapaian atau kerja yang ditawarkan kepada masyarakat untuk digunakan oleh pelanggan.

Pasal 1 angka 1 UU Perlindungan Konsumen menjelaskan bahwa perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen. Perlindungan konsumen dilakukan agar masyarakat tidak mengonsumsi atau menggunakan produk barang dan atau jasa yang dapat membahayakan keselamatan, kesehatan, dan sebagainya. Cakupan perlindungan konsumen dapat dibagi menjadi 2 (dua) aspek antara lain:

1. Perlindungan terhadap kemungkinan barang yang diserahkan kepada konsumen tidak sesuai dengan apa yang telah disepakati dengan konsumen; dan
2. Perlindungan terhadap konsumen yang mendapatkan perlakuan syarat-Asas perlindungan konsumen diatur dalam Pasal 2 UU Perlindungan Konsumen yang terdiri dari manfaat, keadilan, keseimbangan, keamanan dan keselamatan konsumen, serta kepastian hukum.(Renata Christha Auli, S.H. 2022)

Sesuai ketentuan tersebut semua pasal yang menjelaskan Hak konsumen diatur dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen Republik Indonesia, hak-hak konsumen diatur dalam ketentuan yang terdapat dalam Pasal 5 ayat (1), Pasal 21 ayat (1), Pasal 27, dan Pasal 33 Undang-Undang Dasar 1945 (Disperindag 2021).

Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik dan Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (selanjutnya disingkat UU ITE) juga berlaku mengingat adanya teknologi informasi. Tujuan UU ITE Nomor 19 Tahun 2016 adalah untuk melindungi kepentingan masyarakat dalam rangka menjamin kepastian hukum atas transaksi yang melibatkan media elektronik. UU ini merupakan peraturan perundang-undangan pertama yang mengatur kegiatan transaksi elektronik di Indonesia. (BintoroR. 2011).

Ada beberapa kasus yang di ambil oleh peneliti dalam berikan contoh kasus tentang pentingnya perlindungan konsumen kasus yang pertama peneliti ambil adalah Pada tahun 2020, terjadi kasus penipuan online di Kabupaten Barru, Provinsi Sulawesi Selatan. Berdasarkan kronologi kasus, korban F dan pelaku NBH sepakat untuk melakukan jual beli masker Sensi secara daring yang diunggah pelaku melalui *Facebook*. Kemudian, korban dan pelaku melakukan tawar menawar melalui aplikasi messenger dan sepakat dengan harga Rp170.000 per kotak setelah korban memesan 15 kotak masker seharga Rp2.550.000. Korban dan pelaku kemudian berkomunikasi melalui *WhatsApp* dan korban mendapatkan nomor rekening pelaku. (Bintoro R. 2011)

Kemudian kasus ke dua yang peneliti ambil berasal dari daerah Jayapura yang di mana Kepolisian Daerah Papua menggelar Press Conference pada Kamis (07/12/2023) untuk mengungkapkan kasus penipuan melalui media sosial yang merugikan konsumen dalam transaksi elektronik di wilayah hukum Polda Papua. Kasus yang ditangani melibatkan tindak pidana penyebaran berita bohong dan menyesatkan yang mengakibatkan kerugian konsumen dalam transaksi elektronik. Kapolres menjelaskan, modus penipuan online tersebut adalah penawaran jual beli mobil Pajero Sport melalui *facebook*. (Humas Polda Papua 2021).

Berdasarkan dua kasus di atas sistem jual beli yang mereka lakukan melalui transaksi online yang mana pada kasus pertama penipuan terjadi akibat dari pihak konsumen yang tidak mengetahui dan meminta penjelasan

mengenai proses pengiriman barang, dan pada kasus ke dua penawaran jual beli didasari pada penyebaran berita bohong oleh karenanya penipuan yang dilakukan oleh para penjual mengakibatkan sejumlah kerugian yang di alami oleh para konsumen.

Dalam hal ini negara berperan penting untuk melindungi para penjual dan pembeli terkhusus pada pembeli ketika mengalami penipuan dalam jual beli khusus nya dalam transaksi jual beli online melalui Undang-Undang No.8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen. Oleh karena itu peneliti berinisiatif untuk melakukan penelitian terkait “Impelemntasi Undang-Undang No.8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen Dalam Trasnsaksi Elektronik di kab Sorong”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, maka dapat dirumuskan masalah penelitian sebagai berikut::

1. Bagaimana implementasi UU No.8 Tahun 1999 terhadap perlindungan konsumen dalam transaksi elektronik di kabupaten sorong
2. Bagaimana faktor-faktor yang menghambat UU No.8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen dalam transaksi elektronik.di kabupaten sorong

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui dan memahami implementasi UU No.8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen dalam transaksi elektronik di kabupaten sorong
2. Untuk mengetahui dan memahami kendala Implementasi UU No.8 Tahun 1999 terhadap perlindungan konsumen dalam transaksi elektronik di kabupaten sorong

1.4 Manfaat Penelitian

Seperti halnya dengan tujuan yang ingin dicapai dalam pembahasan penelitian ini, peneliti berharap supaya penelitian yang dilakukan mempunyai manfaat. Manfaat yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Manfaat teoritis, hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran dan pemahaman tentang implementasi UU No.8 Tahun 1999 terhadap perlindungan konsumen dalam transaksi elektronik di kabupaten sorong
- b. Manfaat praktis, penelitian ini diharapkan dapat memberikan pengetahuan dan dijadikan referensi tambahan bagi akademisi, penulis dan pembaca serta kalangan yang berminat dalam bidang kajian yang sama. Bagi masyarakat luas, penulisan ini dapat dijadikan sumber informasi dan referensi untuk menambah pengetahuan tentang implementasi UU No.8 Tahun 1999 terhadap perlindungan konsumen dalam transaksi elektronik di kabupaten

1.5 Definisi Konsep

1.5.1 Implementasi

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, "implementasi" sering merujuk pada penerapan atau pelaksanaan. Frasa "implementasi" biasanya merujuk pada tugas yang diselesaikan untuk mencapai tujuan tertentu..

Implementasi merupakan salah satu langkah dalam mewujudkan suatu sistem. Kebijakan telah diputuskan karena suatu ide tidak akan pernah terwujud jika tidak dipraktikkan. Proses mengubah keputusan politik menjadi operasi rutin melalui jalur birokrasi hanyalah salah satu aspek dari implementasi kebijakan; isu lainnya meliputi konflik, pengambilan keputusan, dan siapa yang diuntungkan dari suatu kebijakan.

Singkatnya menurut Kamus Webster, mengimplementasikan sesuatu berarti memberikan konsekuensi praktis dengan menyediakan sarana untuk melaksanakannya. Menurut definisi ini, agar sesuatu dapat diimplementasikan, ia perlu didukung oleh metode yang pada akhirnya akan berdampak pada hal lain.

1.5.2 Perlindungan Konsumen

Perlindungan hukum merupakan aturan wajib yang mengatur bagaimana seseorang bertingkah laku di ruang publik. Menurut KBBI (Kamus Besar Bahasa Indonesia), perlindungan adalah suatu hal atau kegiatan. Sedangkan aturan atau adat istiadat yang dianggap resmi dan diinginkan diartikan sebagai hukum.

Mengenai perlindungan hukum, dapat diartikan sebagai upaya pemerintah untuk menjaga atau mengatur melalui berbagai peraturan yang telah ditetapkan.

1.5.3 Konsumen

Konsumen merupakan beberapa orang yang mendapatkan barang dan jasa yang tersedia didalam masyarakat untuk memenuhi kebutuhan pribadi, keluarga, atau rumah tangganya serta tidak untuk keperluan komersial.

1.5.4 Transaksi Elektronik

Tindakan penerapan hukum melalui penggunaan jaringan, komputer, dan/atau media elektronik lainnya disebut sebagai transaksi elektronik. yang di mana tertulis di dalam UU No. 11 Tahun 2008 Pasal 1 Ayat 2

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Kajian Teori

2.1.1 Perlindungan Konsumen

Keseluruhan perangkat aturan dan perundang-undangan yang mengatur hak dan tanggung jawab konsumen dan produsen ketika mencoba memenuhi kebutuhan mereka dan tindakan pengendalian yang diambil untuk menjamin penerapan perlindungan hukum bagi kepentingan konsumen dikenal sebagai perlindungan konsumen. (Disperindag 2021)

Dalam konteks hukum perlindungan konsumen yang berlaku di Indonesia, yaitu UU No 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, hak dan kewajiban konsumen dan pelaku usaha telah diatur dengan jelas dan tegas. Untuk hak dan kewajiban konsumen diatur dalam Pasal 4 dan 5 UU Pasal 4 Undang-Undang Perlindungan Konsumen menjamin konsumen hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengonsumsi barang dan/atau jasa, pasal 5 kewajiban konsumen membaca atau mengikuti petunjuk informasi dan prosedur pemakaian atau pemanfaatan barang dan/atau jasa, demi keamanan dan keselamatan

sedangkan untuk Hak dan kewajiban pelaku usaha diatur dalam Pasal 6 Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Hak pelaku usaha meliputi hak atas pembayaran sesuai dengan ketentuan dan nilai tukar atas barang dan/atau jasa yang dijual, serta Pasal 7 yang mewajibkan pelaku usaha untuk menjalankan usaha dengan itikad baik. Dalam pasal-pasal tersebut diatur bagaimana proporsi atau kedudukan konsumen dan pelaku

usaha dalam suatu mekanisme transaksi bisnis atau perdagangan (Paryadi 2018).

Hukum konsumen dan hukum perlindungan konsumen merupakan dua bidang hukum yang sulit dipisahkan dan ditarik batasnya, hal ini mengingat bahwa salah satu Tujuan hukum adalah untuk melindungi masyarakat dari bahaya (kerugian). Hukum konsumen berskala lebih luas meliputi berbagai aspek hukum yang terdapat kepentingan pihak konsumen di dalamnya, di mana kata aspek hukum termasuk juga hukum diartikan sebagai asas dan norma. Salah satu bagian dari hukum konsumen adalah aspek perlindungan, misalnya bagaimana cara mempertahankan hak-hak konsumen terhadap gangguan dari pihak lain.

Az. Nasution (2011: 37) membedakan definisi antara hukum konsumen dan hukum perlindungan konsumen, yakni sebagai berikut:

Hukum konsumen adalah kumpulan nilai dan peraturan yang mengatur pertukaran barang dan/atau jasa antara pemasok dan konsumen dalam konteks kehidupan sehari-hari.

Keseluruhan peraturan perundang-undangan yang mengatur dan melindungi konsumen dalam hal yang berkaitan dengan penyediaan dan pemanfaatan barang dan/atau jasa konsumen antara penyedia dan pengguna dalam kehidupan sehari-hari dikenal dengan hukum perlindungan konsumen. (Agus Suwardono).

2.1.2 Pengertian Konsumen

Menurut Dewi (2013:1), Mereka yang menggunakan barang dan/atau jasa yang dipromosikan dikenal sebagai konsumen. Di sisi lain, tingkat pemenuhan atau kelebihan harapan konsumen terhadap suatu produk dikenal sebagai kepuasan konsumen. Ketika harapan konsumen terpenuhi, mereka merasa puas; ketika harapan mereka terlampaui, mereka merasa senang..

Ada dua jenis konsumen: konsumen pribadi dan konsumen organisasi. Konsumen pribadi adalah individu yang membeli barang dan jasa untuk penggunaan mereka sendiri, serta untuk penggunaan rumah, keluarga, dan teman-teman mereka. Konsumen organisasi, di sisi lain, adalah bisnis, lembaga pemerintah, dan lembaga nirlaba lainnya yang membeli perlengkapan, peralatan, dan kebutuhan lainnya untuk menjaga kelancaran operasional mereka.

Menurut Sri Handayani (2012: 2). Konsumen, yang diterjemahkan sebagai "seseorang yang membeli barang atau menggunakan jasa," dapat juga diartikan sebagai "seseorang atau perusahaan yang membeli barang tertentu atau menggunakan jasa tertentu," atau "sesuatu atau seseorang yang menggunakan stok atau sejumlah barang,".Akan tetapi, ada pula yang memberikan pengertian yang berbeda, yaitu "setiap orang yang menggunakan barang atau jasa dalam berbagai peraturan negara.".

Sejalan dengan Sri Handayani, Az. Nasution (dalam Celina Tri Siwi Kristiyanti, 2009: 25) juga menjelaskan beberapa batasan tentang konsumen, yakni:

- a. Konsumen adalah orang yang membeli barang atau jasa untuk memenuhi kebutuhan tertentu.
- b. Siapa pun yang membeli barang atau jasa untuk digunakan dalam produksi barang atau jasa lain, atau untuk penyiaran (tujuan komersial), dianggap sebagai konsumen perantara.
- c. Setiap orang perseorangan yang membeli dan memanfaatkan barang dan/atau jasa untuk memenuhi kebutuhan dirinya, keluarganya, dan/atau rumahnya—dan bukan untuk mendapatkan kembali biaya—disebut konsumen akhir (nonkomersial).

Sedangkan Pasal 1 angka 2 Undang-Undang Perlindungan Konsumen atau yang disebut juga UUPK, Konsumen adalah orang yang menggunakan produk dan/atau layanan yang tersedia di masyarakat, baik untuk penggunaan pribadi, bisnis, keluarga, teman, atau makhluk hidup lainnya, dan bukan untuk tujuan melindungi konsumen.

Siapa saja yang memanfaatkan produk atau jasa yang disediakan masyarakat untuk memenuhi kebutuhannya atau mengejar kepentingan lain tanpa menjualnya kembali dianggap sebagai konsumen.

2.1.3 Hak dan Kewajiban Konsumen

Keseluruhan peraturan perundang-undangan yang mengatur hak dan kewajiban yang timbul bagi produsen dan konsumen dalam upaya memenuhi kebutuhannya serta melakukan tindakan pengendalian guna

menjamin terpenuhinya perlindungan hukum bagi kepentingan konsumen disebut perlindungan konsumen. (Disperindag 2021)

Dalam konteks hukum perlindungan konsumen yang berlaku di Indonesia, yaitu UU No 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, hak dan kewajiban konsumen dan pelaku usaha telah diatur dengan jelas dan tegas. Untuk hak dan kewajiban konsumen diatur dalam Pasal 4 dan 5 UU Perlindungan Konsumen, Pasal 4 hak konsumen hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa, pasal 5 kewajiban konsumen membaca atau mengikuti petunjuk informasi dan prosedur pemakaian atau pemanfaatan barang dan/atau jasa, demi keamanan dan keselamatan

sedangkan untuk hak dan kewajiban pelaku usaha diatur dalam Pasal 6 Hak pelaku usaha adalah hak untuk menerima pembayaran yang sesuai dengan kesepakatan mengenai kondisi dan nilai tukar barang dan/atau jasa yang diperdagangkandan Pasal 7 Kewajiban pelaku usahaberitidak baik dalam melakukan kegiatan usahanya UU Perlindungan Konsumen. Dalam pasal-pasal tersebut diatur bagaimana proporsi atau kedudukan konsumen dan pelaku usaha dalam suatu mekanisme transaksi bisnis atau perdagangan (Paryadi 2018).

Hukum konsumen dan hukum perlindungan konsumen merupakan dua bidang hukum yang sulit dipisahkan dan ditarik batasnya, hal ini mengingat bahwa salah satu tujuan hukum adalah memberikan perlindungan (pengayoman) kepada masyarakat. Hukum konsumen

berskala lebih luas meliputi berbagai aspek hukum yang terdapat kepentingan pihak konsumen di dalamnya, di mana kata aspek hukum termasuk juga hukum diartikan sebagai asas dan norma. Salah satu bagian dari hukum konsumen adalah aspek perlindungan, misalnya bagaimana cara mempertahankan hak-hak konsumen terhadap gangguan dari pihak lain.

Az. Nasution (2011: 37) Membedakan antara definisi hukum konsumen dan hukum perlindungan konsumen berikut ini: Keseluruhan gagasan dan peraturan panduan yang mengatur interaksi dan isu seputar pertukaran barang dan/atau jasa antara pemasok dan konsumen dalam kehidupan sehari-hari dikenal sebagai hukum konsumen.

Keseluruhan asas dan peraturan perundang-undangan yang mengatur serta melindungi konsumen dalam hal yang berkaitan dengan penyediaan dan pemanfaatan barang dan/atau jasa konsumen antara penyedia dan pengguna dalam kehidupan sehari-hari dikenal dengan peraturan perundang-undangan perlindungan konsumen. (Agus Suwardono)

2.1.4 Pengertian Pelaku Usaha

Menurut pengertian Pasal 1 angka 3 PP Nomor 58 Tahun 2001 tentang Pembinaan dan Pengawasan Penyelenggaraan perlindungan konsumen, Pelaku usaha adalah setiap orang perseorangan atau badan usaha yang didirikan, bertempat tinggal, atau menjalankan kegiatan usaha di wilayah negara Republik Indonesia, baik sendiri maupun bersama-sama dengan melakukan berbagai kegiatan ekonomi. Badan usaha tersebut dapat berbentuk badan hukum atau tidak. Dalam penjelasan Pasal 1 angka 3 PP Nomor 58 Tahun 2001 tentang Pembinaan dan Pengawasan Penyelenggaraan Perlindungan Konsumen tersebut, pelaku usaha yang dimaksud adalah perusahaan, korporasi, koperasi, BUMN, importir, pedagang, distributor, dan lain-lain.

Bentuk Pelaku Usaha menurut Pasal 1 butir 3 PP No.58 Tahun 2001:

- 1) Perorangan, khususnya setiap orang yang menjalankan bisnis sendiri.
- 2) Badan usaha adalah sekumpulan orang yang bekerja sama untuk menjalankan bisnis. Badan usaha terbagi menjadi dua jenis kategori:
 - a) Badan hukum, adalah badan usaha yang sudah mendaftarkan dirinya di notaris untuk mendapatkan akta pendirian yang sudah disahkan oleh Menteri Hukum dan HAM seperti Perseroan Terbatas (PT).
 - b) Bukan badan hukum, adalah badan usaha yang mendaftarkan dirinya di notaris yang hanya memiliki akta otentik dan tidak

memiliki akta pendirian yang disahkan oleh Menteri Hukum dan HAM, seperti Firma.

2.1.5 Hak Dan Kewajib Pelaku Usaha

A. Dikutip dari Pasal 6 Undang-Undang Perlindungan Konsumen Hak Pelaku Usaha Meliputi:

1. hak atas pembayaran sesuai dengan ketentuan dan nilai tukar produk dan/atau layanan terkait sebagaimana ditentukan dalam perjanjian;
2. Hak atas perlindungan hukum terhadap perilaku konsumen yang maladaptif;
3. Hak untuk melakukan pembelaan diri sepatutnya di dalam penyelesaian hukum sengketa konsumen;
4. Hak untuk rehabilitasi nama baik apabila terbukti secara hukum bahwa kerugian konsumen tidak diakibatkan oleh barang dan/atau jasa yang diperdagangkan; dan
5. Hak-hak yang di atur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.

B. Kewajiban Pelaku Usaha Tercantum Dalam Pasal 7 UU Perlindungan Konsumen,yaitu :

1. Beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya;
2. Memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan perbaikan dan pemeliharaan;

3. Memperlakukan atau melayani konsumen secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
4. Menjamin mutu barang dan/atau jasa yang diproduksi dan/atau diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu barang dan/atau jasa yang berlaku.
5. Memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan pemakaian dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang diperdagangkan; dan
6. Memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian.

Kemudian, Pelaku usaha dilarang memproduksi dan/atau memperdagangkan barang atau jasa dalam rangka menjalankan usahanya apabila tidak memenuhi standar yang dipersyaratkan, tidak memenuhi ketentuan berat bersih, isi bersih, atau netto, dan jumlah dalam perhitungan sebagaimana tercantum dalam label barang, atau keduanya., dan lain lain sebagaimana disebut dalam *Pasal 8 Ayat 1 UU Perlindungan Konsumen* (Renata Christha Auli, S. H., & Hukumonline 2022).

2.1.6 Dasar Hukum Perlindungan Konsumen

Rancangan Undang-Undang atau disingkat dengan RUU Perlindungan Konsumen ini merupakan usul Pemerintah. Dengan menitikberatkan pada Pancasila dan Undang-Undang Dasar 1945, pembangunan nasional ini diupayakan untuk mewujudkan masyarakat adil dan makmur, merata jasmani dan rohani dalam era demokrasi ekonomi.

Dan Dalam era globalisasi, pembangunan ekonomi suatu negara harus mampu menopang pertumbuhan dunia usaha agar mampu menghasilkan berbagai barang dan/atau jasa yang berdaya saing tinggi secara teknologi dan mampu meningkatkan kesejahteraan masyarakat luas, sekaligus menguasai barang dan/atau jasa yang diperoleh melalui perdagangan tanpa merugikan konsumen.

Akibat globalisasi ekonomi, pasar nasional menjadi semakin terbuka, yang harus menjamin keamanan, kuantitas, dan kualitas barang dan/atau jasa yang diperoleh dari pasar serta meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Meningkatnya kesadaran, pengetahuan, kepedulian, kemampuan, dan kemandirian konsumen untuk membela diri, serta berkembangnya pola pikir pelaku usaha yang bertanggung jawab, sangat penting untuk meningkatkan harkat dan martabat konsumen.

Ketentuan hukum yang melindungi kepentingan konsumen di Indonesia belum memadai. Berdasarkan pertimbangan tersebut di atas diperlukan perangkat peraturan perundang-undangan untuk mewujudkan

keseimbangan perlindungan kepentingan konsumen dan pelaku usaha sehingga tercipta perekonomian yang sehat. Untuk itu perlu dibentuk

Rancangan Undang-Undang ini diatur tentang Hak dan Kewajiban; Asas dan Tujuan; Perbuatan Terlarang bagi Pelaku Usaha: Bagian ini mencakup: Badan Perlindungan Konsumen Nasional Lembaga Perlindungan Konsumen Nonpemerintah; Penyelesaian Sengketa; Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen; Penyidikan; dan Sanksi. Bagian ini juga mencakup Tanggung Jawab Pembinaan dan Pengawasan Pelaku Usaha. Pada tanggal 20 April 1999, RUU ini disahkan. (DPR RI).

2.2 Penjelasan Terkait Transaksi Elektronik

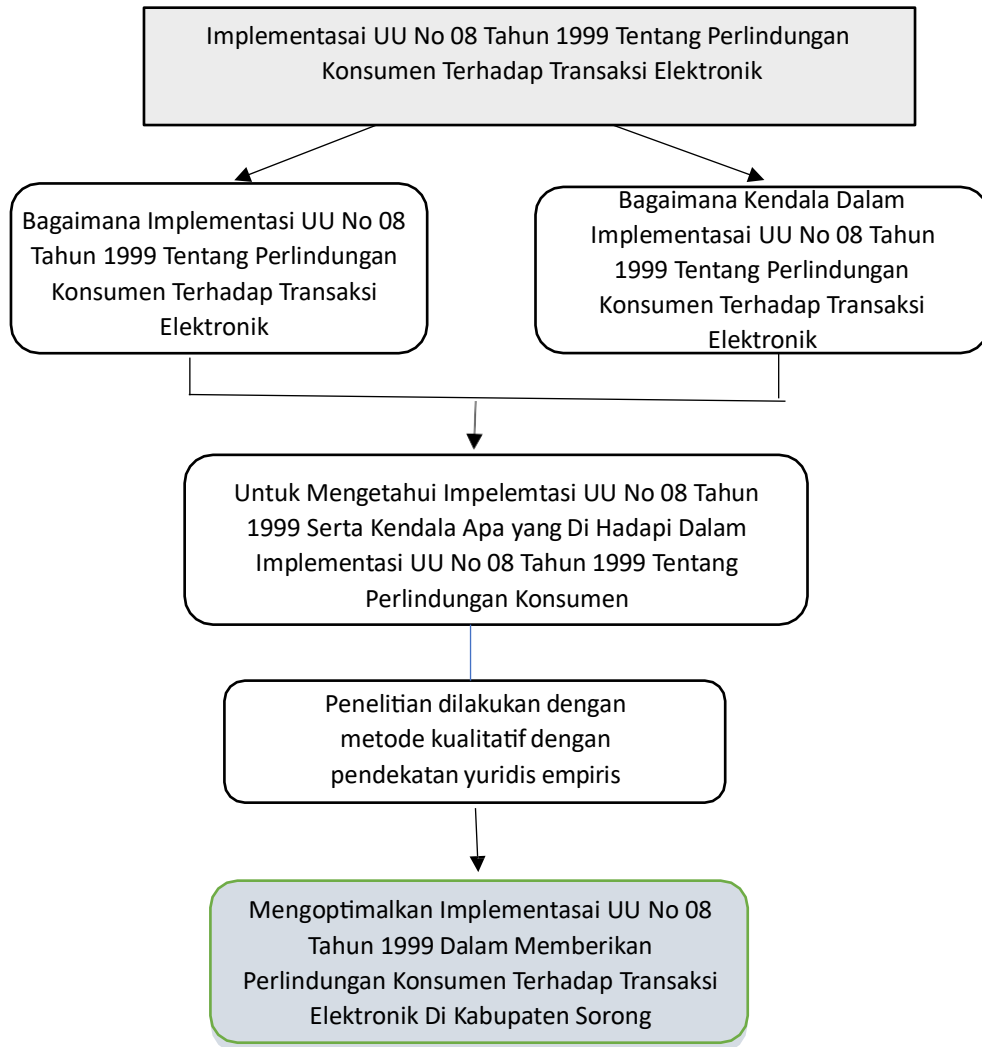
Transaksi elektronik didefinisikan sebagai perbuatan hukum yang dilakukan dengan menggunakan komputer, jaringan komputer, dan/atau media elektronik lainnya dalam Penjelasan Pasal 1 Angka 2 Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2016 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik.

Transaksi yang dilakukan secara elektronik merupakan suatu perikatan yang dilakukan oleh pihak-pihak dengan menggunakan cara saling bertukar informasi guna melakukan perdagangan melalui media elektronik (*komputer*). Transaksi secara elektronik ini biasa dikenal dengan istilah *online contract* yang sesungguhnya adalah perikatan atau hubungan hukum yang dilakukan dengan cara elektronik dan memadukan jaringan kerja (*networking*) dari sistem informasi yang berbasis komputer (*computer based information system*), ditambah dengan sistem

komunikasi yang berdasarkan atas jaringan dan jasa telekomunikasi (*telecommunicationbased*) yang selanjutnya ditunjang oleh keberadaan jaringan computer global internet (*networkofnetwork*). (Jamie Armadi Jaya, Mulyani Zulaeha, Suprpto 2022)

2.3 Kerangka Pikir

Kerangka pemikiran merupakan rancangan atau garis besar yang telah digagas oleh peneliti dalam merancang proses penelitian. Kerangka pemikiran merupakan penjelasan sementara terhadap gejala yang menjadi objek permasalahan. Kerangka ini disusun dengan berdasarkan pada tinjauan pustaka hasil penelitain yang relevan atau terikat. Kriteria utama agar suatu kerangka pemikiran bisa menyakinkan adalah alur-alur pemikiran yang logis dalam membangun suatu berpikir yang membuahkan kesimpulan berupa hipotesis Sebagaimana dirumuskan dalam begian berikut:



Gambar 2. 3 Kerangka Pikir

BAB III METODE PENELITIAN

3.1. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian Kualitatif, dengan pendekatan penelitian yang diterapkan oleh penulis dalam rangka menjawab permasalahan dan tujuan penelitian ialah pendekatan normatif empiris. Spesifikasi penelitian yang digunakan ialah deskriptif analitis. Jenis data yang digunakan ialah data primer dan data sekunder dengan sumber data yang diperoleh dari peraturan perundang-undangan, serta melalui wawancara dengan orang-orang yang berwenang, mengetahui dan terkait dengan penelitian ini.

3.2. Waktu Dan Tempat Penelitian

3.1.1 Waktu Penelitian

Tidak ada cara yang mudah untuk menentukan berapa lama penelitian dilaksanakan. Tetapi lamanya penelitian akan tergantung pada keberadaan sumber data dan tujuan penelitian. Selain itu juga akan tergantung cakupan penelitian, dan bagaimana penelitian mengatur waktu yang digunakan (Sugiyono, 2010).

Waktu yang digunakan peneliti untuk penelitian ini dilaksanakan sejak tanggal dikeluarkannya ijin penelitian dalam kurun waktu kurang lebih 2 (dua) bulan, 1 bulan pengumpulan data dan 1 bulan pengolahan data yang meliputi penyajian dalam bentuk skripsi dan proses bimbingan berlangsung.

3.1.2 Tempat Penelitian

Tempat Penelitian adalah tempat dimana peneliti memperoleh informasi mengenai data yang diperlukan. Tempat penelitian adalah merupakan tempat dimana penelitian akan dilakukan. Pemilihan lokasi harus didasarkan pada pertimbangan-pertimbangan kemenarikan, keunikan, dan kesesuaian dengan topik yang dipilih. Dengan pemilihan lokasi ini, peneliti diharapkan menemukan hal-hal yang bermakna dan baru (Suwarma Al Muchtar, 2015).

Tempat penelitian yang di tuju oleh penulis dalam pengumpulan data baik sumber data skunder maupun sumber data primer yaitu:

- 1) BPN Kabupaten Sorong
- 2) Notaris Kabupaten Sorong
- 3) *Online Shop, Martket Place, E-Commerce* di Kabupaten Sorong

3.3. Teknik Pengumpulan Data

Teknik Pengumpulan data yang di lakukan oleh peneliti dapat dilakukan dengan observasi, dokumentasi, dan wawancara. Data yang dikumpulkan harus dimiliki sifat atau syarat tertentu. Sehingga tidak menyimpang dari permasalahan yang ada:

1. Salah satu metode pengumpulan data adalah observasi, yang dilakukan dengan pencatatan metodis dan penyelidikan menyeluruh (Arikunto, 2002). Dalam contoh ini, observasi memungkinkan peneliti untuk melihat dan memantau diri mereka sendiri, mencatat perilaku dan

peristiwa sebagaimana adanya, dan kemudian mencatat peristiwa yang terkait dengan pengetahuan yang relevan atau pengetahuan yang diperoleh dari data.

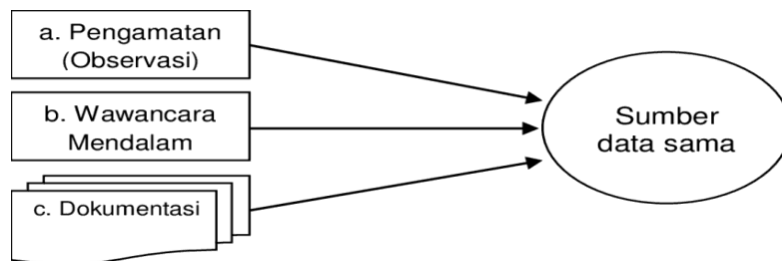
2. Wawancara: Metode wawancara yang digunakan adalah pendekatan tidak terstruktur, yang berarti lebih mudah beradaptasi dan transparan. Dibandingkan dengan wawancara terstruktur, wawancara tidak terstruktur lebih mudah dilakukan karena tidak mengikuti pedoman yang telah ditentukan sebelumnya dan dilakukan dengan cara yang secara spontan mengeksplorasi ide dan pikiran informan. (Sugiyono, 2006).
3. Dokumentasi, dokumentasi merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu yang berbentuk tulisan, gambar, atau karya monumental dari seseorang (Sugiyono, 2007). Studi dokumen merupakan pelengkap dari penggunaan metode observasi dan wawancara dalam penelitian kualitatif. Bahkan kredibilitas hasil penelitian kualitatif ini akan semakin tinggi jika melibatkan dan menggunakan studi dokumen. Kajian dokumen merupakan sarana pembantu peneliti dalam mengumpulkan data informasi dengan cara membaca surat-surat, pengumuman, pernyataan kebijakan tertentu, dan bahan-bahan tulis lainnya.

3.4. Teknik Analisis Data

Teknik yang digunakan adalah teknik Triangulasi, teknik Triangulasi adalah cara menguji informasi dengan mengumpulkan data melalui metode berbeda, oleh kelompok berbeda, dan dalam informan yang berbeda,

penemuan mungkin memperlihatkan bukti penetapan lintas data, mengurangi dampaknya dari penyimpangan potensial yang bisa terjadi dalam satu penelitian tunggal (Bachri B. S., 2010).

Jadi setelah data itu didapatkan dan dikumpulkan, kemudian dijabarkan, setelah dijabarkan kemudian diambil data-data yang paling sesuai, setelah itu dianalisis, kemudian disimpulkan Untuk mendapatkan hasil yang sesuai. sehingga dapat ditarik benang merahnya



Gambar 3.4 Triangulasi Data

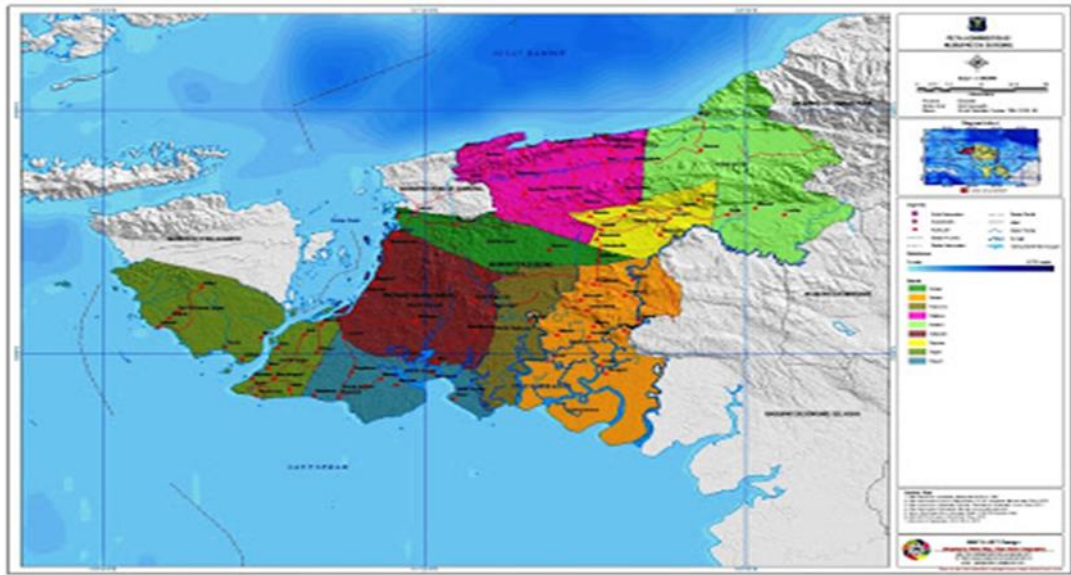
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1.DESKRIPSI OBJEK PENELITIAN

4.1.1 Gambaran Umum Kabupaten Sorong

Secara Geografis terletak di bagian Barat Provinsi Papua dengan luas wilayah setelah pembentukan kabupaten Tambora 13.075,28 km² yang terbagi dalam wilayah daratan seluas 8.457 km² dan wilayah lautan seluas 4.618,28 km². (Berdasarkan pembacaan pada Peta Rupa Bumi BAKOSURTANAL skala 1:250.000,) Secara astronomis, Kabupaten Sorong terletak antara 00o33'42" Lintang Utara dan 01o35'29" Lintang Selatan, serta 130o40'49" dan 132o13'48" Bujur Timur. Wilayah administrasi Pemerintahan Kabupaten Sorong terdiri dari 30 distrik, 18 kelurahan dan 149 desa/kampung, dengan batas-batas geografis sebagai berikut:

1. Sebelah utara : Samudera Pasifik dan Selat Dampir
2. Sebelah timur : Kab. Tambora dan Kab. Sorong Selatan
3. Sebelah selatan : Laut Seram
4. Sebelah barat : Kota Sorong, Kab. Raja Ampat & Laut Seram



Gambar 4.1. 1 Peta Administratif Kabupaten Sorong

4.2. Diskripsi Hasil Penelitian

Berdasarkan hasil penelitian yang peneliti lakukan dilapangan, maka peneliti menemukan beberapa temuan mengenai data yang peneliti perlukan. Dalam penelitian yang peneliti lakukan terhadap bpk Muhamad Nur Cholis yang bekerja di Badan Pertanahan Nasional (BPN) sebagai Kepala kantor pertanahan, Peneliti mendapatkan data tentang perlindungan konsumen dalam transaksi elektronik, Untuk lebih jelasnya dibawah ini peneliti akan menguraikan satu persatu temuan yang peneliti temukan dilapangan.

Berdasarkan permasalahan dan tujuan peneliti yang telah dikemukakan pada bab I, Yaitu untuk mengetahui Bagaimana implementasi Undang-Undang No.8 Tahun 1999 terhadap perlindungan konsumen dalam transaksi elektronik. Maka data dari para informan sangat dibutuhkan. untuk itu disusun pedoman perolehan data yang

diperoleh dari hasil wawancara berikut ini akan dideskripsikan data hasil penelitian sebagai berikut:

4.2.1 Implementasi Undang Undang No.8 Tahun 1999 Terhadap Perlindungan Konsumen Dalam Transaksi Elektronik di Kabupaten Sorong

Berdasarkan hasil penelitian yang peneliti lakukan dilapangan, maka peneliti menemukan beberapa temuan mengenai data yang peneliti perlukan. Dalam penelitian yang peneliti lakukan terhadap bapak Muhamad Nur Cholis yang bekerja di Badan Pertanahan Nasional (BPN) sebagai Kepala kantor pertanahan, Peneliti mendapatkan data tentang perlindungan konsumen dalam transaksi elektronik, Maka data dari para informan sangat dibutuhkan, berikut ini hasil wawancara penelitian sebagai berikut:

Berdasarkan pernyataan dalam wawancara Bapak Muhamad Nur Cholis, S.Ak., selaku Kepala Kantor Pertanahan Nasional, adalah bahwa dalam kasus di mana konsumen tertipu dalam transaksi jual beli tanah, Badan Pertanahan Nasional (BPN) tidak memiliki tanggung jawab langsung untuk melindungi konsumen. Tanggung jawab utama dalam melindungi konsumen dan menyelesaikan permasalahan tersebut berada pada Pejabat Pembuat Akta Tanah (PPAT) atau notaris yang terlibat dalam transaksi. BPN hanya berperan sebagai lembaga yang mencatat data terkait pertanahan, bukan sebagai pihak yang menangani sengketa atau masalah dalam transaksi jual beli tanah.

Selain itu sesi wawancara juga dilakukan dengan pemilik jastip yang bernama Nanda Septiana Dewi selaku pemilik jastip sedang kan

untuk lokasi jastip berada di Jln Sawo RT 014/RW 006 Malawili Aimas, sebagai salah satu penyedia jasa titip(Jastip) jual beli *online* terkait masalah dan kendala yang dialami adalah, dalam pengiriman barang melalui kapal termasuk masalah dengan kurir. Di Jakarta, misalnya, karena volume paket yang besar, beberapa kurir mungkin asal mengantar tanpa memastikan barang benar-benar sampai atau barang yang dikirim mengalami kerusakan. Selain itu, kendala dari konsumen biasanya terjadi karena mereka kurang paham alur penutupan (*closing*) pengiriman. Mereka sering kali mengira bahwa semua paket yang dikirim pada tanggal penutupan akan langsung naik kapal, padahal paket yang masuk setelah jam penutupan tidak bisa ikut dalam pengiriman tersebut.

Selain itu mengenai prosedur penanganan barang hilang, apabila ada barang yang hilang, pihak jastip akan memeriksa data harian yang mencatat resi dan nama penerima di Jakarta. Jika barang tersebut dinyatakan hilang setelah pengantaran oleh kurir, maka pihak jastip akan mengganti barang tersebut. Namun, jika konsumen mengklaim bahwa barang telah dikirim tetapi tidak ada catatan dalam data harian atau sistem *scanning*, maka barang tersebut tidak akan diganti, karena dianggap tidak pernah sampai atau ada kesalahan dari konsumen.

Untuk menjamin keamanan dan keselamatan, Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 yang berlandaskan pada Pasal 5 Ayat 1 Undang-Undang Dasar 1945, mengatur atau mematuhi petunjuk dan tata cara penggunaan atau pemanfaatan barang dan/atau jasa. Pasal 21 Ayat 1: Jika importir tidak mengimpor barang melalui agen atau perwakilan produsen

luar negeri, importir tetap bertanggung jawab sebagai pembuat barang impor.

Pasal 27 Pelaku usaha yang memproduksi barang dibebaskan dari tanggung jawab atas kerugian yang diderita konsumen, apabila:

- a. barang tersebut terbukti seharusnya tidak diedarkan atau tidak dimaksudkan untuk diedarkan;
- b. cacat barang timbul pada kemudian hari;
- c. cacat timbul akibat ditaatinya ketentuan mengenai kualifikasi barang;
- d. kelalaian yang diakibatkan oleh konsumen;
- e. lewatnya jangka waktu penuntutan 4 (empat) tahun sejak barang dibeli atau lewatnya jangka waktu yang diperjanjikan.

Pasal 33 Badan Perlindungan Konsumen Nasional memiliki fungsi memberikan saran dan pemikiran kepada pemerintah dalam upaya memperkuat perlindungan konsumen di Indonesia. Dalam era globalisasi, perekonomian suatu negara harus mampu menopang ekspansi bisnis agar dapat menghasilkan berbagai barang dan/atau jasa berteknologi tinggi yang dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat luas sekaligus menguasai barang dan/atau jasa yang diperoleh melalui perdagangan tanpa merugikan konsumen.

Dalam Undang-undang No.8 tahun 1999 memberikan perlindungan konsumen berdasarkan Pasal 4 yaitu memberikan hak kepada konsumen untuk memperoleh informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang/jasa. Dalam konteks transaksi elektronik, ini

berarti konsumen berhak mendapatkan informasi yang lengkap tentang produk/jasa yang dibeli secara online. Pada pasal 7 mengatur bahwa pelaku usaha wajib memberikan informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang/jasa, serta menjamin mutu barang/jasa. Dalam transaksi elektronik, pelaku usaha harus memastikan informasi yang disajikan di platform online sesuai dengan barang/jasa yang dijual. Lalu pada pasal 8 melarang pelaku usaha memproduksi dan/atau memperdagangkan barang/jasa yang tidak memenuhi atau tidak sesuai dengan standar yang dipersyaratkan. Dalam konteks transaksi elektronik, ini berarti pelaku usaha tidak boleh menjual produk yang tidak sesuai dengan deskripsi atau standar yang dijanjikan. Pasal 19 mengatur tanggung jawab pelaku usaha untuk memberikan ganti rugi kepada konsumen jika barang/jasa yang diterima tidak sesuai dengan yang diperjanjikan. Dalam transaksi elektronik, pelaku usaha bertanggung jawab untuk memberikan kompensasi jika konsumen menerima produk yang cacat atau tidak sesuai dengan deskripsi.

Perlindungan lebih spesifik terhadap transaksi elektronik baru diatur dalam Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (UU ITE), yang kemudian diperbarui dengan Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016. UU ITE ini mengatur aspek hukum yang lebih jelas tentang transaksi elektronik, termasuk perlindungan konsumen di ruang digital.

Berdasarkan uraian data sekunder dan data primer yang ditemukan, pada penelitian yang di lakukan di kantor Badan Pertanahan

Nasional (BPN) yaitu Transparansi Informasi BPN yang mendukung perlindungan hak-hak konsumen, khususnya dalam hal transparansi informasi saat pembelian properti. BPN berperan dalam memastikan bahwa dokumen dan sertifikat tanah sesuai dengan fakta hukum, untuk melindungi pembeli dari penipuan atau kekeliruan.

Maka dari itu Sertifikasi dan Keabsahan Hak Atas Tanah Dalam transaksi properti, BPN bertanggung jawab atas legalitas sertifikat tanah. Hal ini berkaitan dengan hak konsumen agar transaksi properti dilakukan dengan benar dan aman secara hukum, sejalan dengan UU No. 8/1999 yang melindungi konsumen dari transaksi yang merugikan.

Serta Penyelesaian Sengketa Jika terjadi sengketa tanah atau properti yang melibatkan konsumen, peran BPN dalam memastikan status hukum tanah dan dokumen properti dapat menjadi penting untuk menyelesaikan masalah dan memberikan perlindungan kepada pihak yang berhak.

Berdasarkan penelitian dengan pihak jastip, perosedur penanganan barang hilang menggambarkan adanya proses yang formal dan terstruktur dalam menangani klaim konsumen, meskipun ada batasan dalam tanggung jawab pihak jastip. pada kedua pihak antara pelaku usaha dan konsumen pada dasarnya mengetahui dengan jelas hak dan kewajiban mereka, ini menunjukkan ketertiban dalam transaksi online yang dasari oleh pasal 4 dan pasal 7 undang-undang no. 8 tahun 1999. Pihak yang mendapati masalah pada saat melakukan transaksi juga diberikan penjelasan yang benar oleh pihak pelaku usaha, oleh karenanya undang-

undang no. 8 tahun 1999 jelas terimplementasikan dengan baik pada bidang usaha jasa titip yang ada di kabupaten sorong.

4.2.2 Faktor-faktor Yang Menghambat Undang Undang Perlindungan Konsumen Dalam Transaksi Elektronik di Kabupaten Sorong

Dalam hasil penelitian wawancara mengenai faktor penghambat, terdapat dua narasumber yang peneliti kumpulkan diantaranya sebagai berikut. BPN dalam mengontrol atau mengawasi jual beli tanah dalam transaksi elektronik, menurut Bapak Muhamad Nur Cholis, S.Ak., tidak ada faktor yang menghambat BPN dalam menjalankan tugasnya karena BPN hanya memiliki kewenangan sebagai pencatat dan administrator. BPN tidak berwenang untuk terlibat lebih dalam pada transaksi jual beli tanah, kecuali jika terjadi wanprestasi, di mana BPN memiliki hak untuk menyediakan data atau bukti yang diperlukan.

Sementara itu, Ibu Retna Purbawanti, selaku PPAT/Notaris, menyatakan bahwa perjanjian jual beli tanah melalui media elektronik masih belum sepenuhnya diterapkan. Saat ini, pelaksanaan jual beli tanah masih dilakukan secara manual, meskipun hasil transaksi telah menggunakan media elektronik. AJB (Akses Jual Beli) juga belum sepenuhnya diterapkan secara elektronik. Hal ini menunjukkan bahwa perlindungan hukum terhadap konsumen dapat diterapkan dalam berbagai aspek, terutama dalam kasus di mana konsumen dirugikan oleh pelaku usaha.

Dengan demikian, pengawasan jual beli tanah oleh BPN terbatas oleh kewenangan yang ada, dan pelaksanaan jual beli tanah masih berada dalam masa transisi antara metode manual dan elektronik. Faktor-faktor

yang mempengaruhi implementasi Undang-Undang 1999 tentang perlindungan konsumen:

1. Kurangnya Sosialisasi, Banyak konsumen yang belum memahami hak-hak mereka berdasarkan undang-undang ini karena kurangnya sosialisasi yang dilakukan oleh pemerintah dan lembaga terkait.
2. Kelemahan Pengawasan, Pengawasan yang lemah terhadap pelaku usaha yang melanggar hak-hak konsumen menyebabkan perlindungan konsumen tidak berjalan efektif.
3. Minimnya Penegakan Hukum, Penegakan hukum terhadap pelanggaran yang merugikan konsumen masih belum maksimal, seringkali karena proses hukum yang rumit dan lambat.
4. Keterbatasan Sumber Daya, BPN dan instansi terkait sering kali mengalami keterbatasan sumber daya manusia dan teknologi untuk mengimplementasikan undang-undang ini secara optimal.
5. Kurangnya Kesadaran Konsumen, Masih banyak konsumen yang kurang sadar atau enggan menuntut hak mereka ketika dirugikan oleh pelaku usaha, sehingga perlindungan konsumen tidak berjalan sebagaimana mestinya.
6. Transisi ke Sistem Elektronik yang Belum Optimal, Pelaksanaan jual beli tanah secara elektronik masih dalam tahap transisi dan belum sepenuhnya diterapkan, mengakibatkan kesenjangan dalam perlindungan konsumen.

7. Ketidaksiapan Infrastruktur, Infrastruktur yang diperlukan untuk mendukung transaksi jual beli tanah secara elektronik belum sepenuhnya siap, yang menghambat penerapan penuh undang-undang.
8. Kesenjangan Penggunaan Teknologi, Masih ada perbedaan dalam penerapan teknologi antara hasil transaksi yang sudah menggunakan media elektronik dengan AJB yang belum sepenuhnya elektronik, sehingga perlindungan konsumen belum maksimal.
9. Keterbatasan Regulasi Khusus, Belum adanya regulasi yang detail mengenai pelaksanaan perjanjian jual beli tanah secara elektronik dapat menjadi hambatan dalam perlindungan konsumen sesuai dengan Undang-Undang 1999.

Selain dari pada itu, peneliti menemukan data dilapangan dalam salah satu transaksi elektronik yaitu jasa titip (Jastip) di kabupaten sorong yang menunjukkan data signifikan tentang penggunaan transaksi elektronik di kabupaten sorong melalui *online shop* tahun 2024.

Bulan	Jumlah Konsumen	Barang
April	280	1012
Mei	763	1819
Juni	296	728
Juli	375	1238
Agustus	592	1644

Tabel 4.2.2 Data Jasa Titip Barang

Pada bulan April, tercatat 280 konsumen yang membeli 1.012 barang, dengan rata-rata setiap konsumen membeli sekitar 3-6 barang. Pada bulan Mei, jumlah konsumen meningkat signifikan menjadi 763 orang, dengan total 1.819 barang terjual, yang berarti setiap konsumen rata-rata membeli sekitar 2-4 barang.

Namun, pada bulan Juni, terjadi penurunan jumlah konsumen menjadi 296 orang, dengan 728 barang terjual, atau sekitar 2-5 barang per konsumen. Pada bulan Juli, jumlah konsumen kembali meningkat menjadi 375 orang dengan 1.238 barang terjual, di mana rata-rata setiap konsumen membeli 3 barang. Puncaknya terjadi pada bulan Agustus, di mana 592 konsumen membeli 1.644 barang, dengan rata-rata 2-8 barang per konsumen. Dari narasi ini, terlihat bahwa meskipun jumlah konsumen tidak pasti dari bulan ke bulan, rasio barang yang dibeli per konsumen tetap relatif stabil, dengan variasi kecil sepanjang periode tersebut.

Berdasarkan data di atas pada bulan Mei usaha jasa titip tersebut cukup meningkat dikarenakan hari besar Idul Fitri, hal ini menunjukkan kepekaan dan minat konsumen di Kabupaten Sorong dalam transaksi elektronik khususnya dalam jual beli *online* meningkat seiring berjalannya waktu. Tetapi penjelasan dan pemahaman sangat penting dilakukan kepada konsumen oleh para pihak pelaku usaha agar tidak ada yang dirugikan dalam setiap proses transaksi elektronik yang terjadi antara kedua belah pihak.

Selain itu proses transaksi dilakukan menggunakan tunai maupun via transfer hal ini tentu memudahkan kedua belah pihak dalam proses transaksinya, ini juga membuktikan bahwa proses transaksi via elektronik pun dilakukan dengan metode pembayaran, namun demikian pihak jasa titip (Jastip) tidak melakukan

pendataan mengenai konsumen dalam proses pembayaran, jadi sejauh ini hanya data barang dan konsumen yang dapat dilampirkan,

BAB V PENUTUP

5.1 Kesimpulan

1. konsumen memiliki hak untuk mendapatkan informasi yang jelas dan jujur mengenai produk/jasa, serta perlindungan dari produk yang tidak sesuai dengan standar. Meski demikian, implementasi undang-undang ini masih menghadapi berbagai tantangan, seperti kurangnya sosialisasi, pengawasan yang lemah, dan minimnya penegakan hukum. Selain itu, transisi ke sistem elektronik dalam jual beli tanah dan kesenjangan teknologi juga menjadi hambatan dalam penerapan perlindungan konsumen secara optimal.
2. Penelitian yang dilakukan di Kabupaten Sorong menunjukkan bahwa, meskipun ada peningkatan minat dalam transaksi elektronik, kesadaran dan pemahaman konsumen serta pelaku usaha masih perlu ditingkatkan untuk mencegah kerugian di kedua pihak. Badan Pertanahan Nasional (BPN) berperan sebagai pencatat dan administrator, namun tanggung jawab utama dalam perlindungan konsumen pada transaksi jual beli tanah masih berada pada Pejabat Pembuat Akta Tanah (PPAT) atau notaris. Kendala yang muncul dalam implementasi undang-undang ini mencerminkan perlunya peningkatan infrastruktur, regulasi khusus, dan edukasi konsumen untuk memastikan perlindungan yang lebih baik dalam transaksi elektronik di Indonesia.

5.2 Saran

Peneliti menyarankan beberapa langkah yang perlu diambil guna meningkatkan kualitas, berdasarkan penelitian yang telah dilakukan,

memperdalam maupun memperluas sistem birokrasi pemerintahan khususnya pada BP2RD sebagai berikut:

1. Peningkatan Sosialisasi dan Edukasi: Pemerintah dan lembaga terkait perlu meningkatkan sosialisasi dan edukasi kepada masyarakat tentang hak-hak konsumen, khususnya dalam transaksi elektronik. Pengetahuan konsumen yang memadai dapat mencegah mereka dari menjadi korban penipuan atau ketidaksesuaian produk/jasa.
2. Peningkatan Kesadaran Konsumen: Konsumen juga perlu didorong untuk lebih aktif dalam memahami hak-hak mereka dan melaporkan setiap ketidakpuasan terhadap produk atau jasa yang diterima. Kesadaran ini akan berperan penting dalam menciptakan ekosistem transaksi elektronik yang lebih aman dan adil.

DAFTAR PUSTAKA

A. Buku

- Prana, Azriadi, G. A. (2001). Hacker Sisi Lain Legenda Komputer. Jakarta: Medikom Pustaka Mandiri
- Putu Dina Marta Ratna Sari. (2019). Perlindungan Hukum Kepada Konsumen Terhadap Penggunaan Klausula Baku Yang Tercantum Pada Toko Online. Universitas Udayana.
- Sugiyono. (2006). Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D . Alfabeta.
- Sugiyono. (2007). Metode Penelitian Pendidikan: Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Alfabeta.
- Sugiyono. (2010). Memahami Penelitian Kualitatif. Alfabeta.

B. Jurnal Artikel

- Renata Christha Auli, S. H., & Hukumonline. (n.d.). Hukum Perlindungan Konsumen: Cakupan, Tujuan, dan Dasarnya. Diakses dari <https://www.hukumonline.com/klinik/a/hukum-perlindungan-konsumen-cakupan-tujuan-dan-dasarnya-1t62dfc65f7966c>
- Disperindag. PERLINDUNGAN KONSUMEN MENURUT UU NO 8 TAHUN 1999.05 Februari 2024.02:12 WIT Diakses. <https://disperindag.sumbarprov.go.id/details/news/9218#:~:text=PERLINDUNGAN%20KONSUMEN%20MENURUT%20UU%20NO%208%20TAHUN%201999,-27%20Desember%202021&text=Konsumen%20adalah%20setiap%20orang%20yang,lain%20dan%20tidak%20untuk%20diperdagangkan>
- Bintoro, R. W. (2011). PENERAPAN HUKUM DALAM PENYELESAIAN SENGKETA TRANSAKSI ELEKTRONIK DI PERADILAN UMUM. Jurnal Dinamika Hukum, 11(2). <https://doi.org/10.20884/1.jdh.2011.11.2.185>
- Humas. (2023). PRESS RELEASE KASUS PENIPUAN MELALUI TRANSAKSI ELEKTRONIK. Retrieved from <https://resbuleleng.bali.polri.go.id/press-release-kasus-penipuan-melalui-transaksi-elektronik/>
- Paryadi, D. (2018). PENGAWASAN E COMMERCE DALAM UNDANG-UNDANG PERDAGANGAN DAN UNDANG-UNDANG PERLINDUNGAN KONSUMEN. Jurnal Hukum & Pembangunan, 48(3), 652. <https://doi.org/10.21143/jhp.vol48.no3.1750>
- H. Syahrudin Nawi. HAK DAN KEWAJIBAN KONSUMEN MENURUT UU NO.8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN. Vol. 7 No. 1, Juni 2018. Jurnal. <https://download.garuda.kemdikbud.go.id/article.php?article=1500313&val=15307&title=HAK%20DAN%20KEWAJIBAN%20KONSU>

MEN%20MENURUT%20UU%20NO8%20TAHUN%201999%20TENTA NG%20PERLINDUNGAN%20KONSUMEN

Renata Christha Auli, S. H., & Hukumonline. (n.d.). Hak dan Kewajiban Konsumen serta Pelaku Usaha yang Perlu Diketahui. Retrieved from <https://www.hukumonline.com/klinik/a/hak-dan-kewajiban-konsumen-serta-pelaku-usaha-yang-perlu-diketahui-1t62e27b1d9c927>

Jamie Armadi Jaya, Mulyani Zulaeha, Suprpto. Kewenangan Notaris dalam Mensertifikasi Transaksi Elektronik ditinjau dari Undang-Undang No 2 Tahun 2014 tentang Jabatan Notaris. Jurnal. <https://notarylaw.journal.ulm.ac.id/index.php/nolaj/article/download/19/12>

C. Peraturang Perundang-Undangan

Undang -Undang Nomor 08 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

Undang- Undang Nomor 19 Tahun 2016 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi Dan Transaksi Elektronik

LAMPIRAN

1. Surat Ijin Penelitian

	UNIVERSITAS PENDIDIKAN MUHAMMADIYAH SORONG FAKULTAS HUKUM ILMU SOSIAL DAN POLITIK
Nomor : 161/I.3.AU/FHISIPOL/D/2024	
Lampiran :-	
Perihal : Surat Permohonan Izin	
Kepada Yth.	
Ibu Retna Purbawanti, SH., SE., M.Kn.	
Di-	
Tempat	
Dengan Hormat,	
Sehubungan dengan pelaksanaan perkuliahan Penelitian – Program Studi Hukum Fakultas Hukum, Ilmu Sosial dan Politik Universitas Pendidikan Muhammadiyah (UNIMUDA) Sorong Tahun Akademik 2023/2024, yang mana mahasiswa akan melaksanakan kegiatan wawancara penelitian.	
Oleh karena itu kami mohon bantuan Bapak/Ibu berkenan memberikan izin kepada mahasiswa/i kami untuk melaksanakan kegiatan tersebut selama kurang lebih 1 minggu atas nama :	
Nama	: Aldi Eka Prasetya
NIM	: 147420119011
Semester	: 8
Program Studi	: Hukum
Judul Penelitian	: Implementasi UU No 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen Terhadap Transaksi Elektronik Di Kabupaten Sorong
Demikian surat permohonan izin ini kami sampaikan, atas perhatian dan kerjasamanya diucapkan terima kasih.	
 Sorong, 14 Mei 2024 Dekan,  Azzahra Cindra Pamungkas, M.H.I. NIDN.1420089201	
<small>Jalan KH. Ahmad Dahlan No.01 Mariyat Pantai, Aimas, Sorong, Papua Barat. Web: https://fhsospolunimudasorong.ac.id - email: fhsospol.unimudasorong@gmail.com phone: +62 852-9233-3667</small>	



**KEMENTERIAN AGRARIA DAN TATA RUANG/
BADAN PERTANAHAN NASIONAL
KANTOR PERTANAHAN KABUPATEN SORONG
PROVINSI PAPUA BARAT**

Jl. Sorong – Klamono Km. 24 Aimas Kabupaten Sorong Telepon (0951) 321360, 321208 Email kab-sorong@atrbpn.go.id

SURAT KETERANGAN

Nomor : 012/Sket-92.01.UP.02.01/V/2024

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Muchamad Nur Cholis, S.Ak.
Pangkat/Golongan : Penata / III c
Jabatan : Kepala Subbagian Tata Usaha

Dengan ini menerangkan :

Nama : Aldi Eka Prasetya
NIM : 147420119011
Program Kekhususan : Ilmu Hukum
Jenjang : S1 Universitas Pendidikan Muhammadiyah
(Unimuda) Sorong

Benar telah mengadakan riset/penelitian di Kantor Pertanahan Kabupaten Sorong Propinsi Papua Barat pada tanggal 18 April 2024 guna melengkapi data dalam penyusunan Skripsi yang berjudul : **“Implementasi UU no 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen terhadap transaksi elektronik di Kabupaten Sorong”**.

Demikian surat keterangan ini dibuat dengan sebenarnya untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Aimas, 14 Mei 2024

a.n. Kepala Kantor Pertanahan
Kabupaten Sorong
Kepala SubBagian Tata Usaha,



Muchamad Nur Cholis, S.Ak.
NIP.19870717 200903 1 002

Melayani. Profesional. Terpercaya

RETNA PURBAWATI, SH, SE, M.Kn
NOTARIS / PPAT

Alamat : Jalan Wortel, Kelurahan Malasom, Kecamatan Aimas, Kabupaten Sorong
Telp / Fax (0951) 3175390 & HP 081227228184

Nomor : 103/NOT/VII/2024

Dan lain-lain

SURAT KETERANGAN TELAH MENYELESAIKAN PENELITIAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : RETNA PURBAWATI

Jabatan : PPAT/Notaris

Dengan ini menerangkan:

Nama : Aldi Eka Prasetya

NIM : 147420119011

Program Studi : Hukum

Asal Kampus : Universitas Pendidikan Muhammadiyah (UNIMUDA) Sorong

Bahwa telah mengadakan Riset Penelitian di Kantor Pertanahan Kabupaten Sorong Provinsi Papua Barat Daya pada tanggal 01 Juni 2024 guna melengkapi data penelitian dalam penyusunan Skripsi yang berjudul: **"Implementasi UU no 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen terhadap transaksi elektronik di Kabupaten Sorong"**.

Demikian surat keterangan ini dibuat dengan sebenarnya untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Aimas, 15 Juli 2024

PPAT/Notaris


RETNA PURBAWATI

2. Dokumentasi Bersama Narasumber



