

## BAB I

### PENDAHULUAN

#### A. Latar Belakang Penelitian

Saat ini kemajuan teknologi telah mendorong manusia menjadi lebih maju dan berinovasi. Seiring perkembangan zaman, teknologi terus berkembang seperti jaringan internet dan dunia maya, dengan melakukan transaksi jual beli secara online (via internet) karena lebih mudah, cepat dan praktis tanpa harus mendatangi pusat perbelanjaan yang ada. Transaksi jual beli secara online bisa dilakukan dimanapun dan kapanpun bahkan di berbagai belahan dunia tanpa harus pergi ke Negara yang dituju.

Enter Komputer merupakan salah satu toko komputer yang juga berjualan secara online di Indonesia berdomisili di Mangga Dua Mall Lt.5 Blok C No. 95-96 Jakarta Pusat yang juga berjualan secara online melalui website : <http://enterkomputer.com/>. Akan tetapi transaksi jual beli yang terjadi antara penjual dan pembeli kadangkala mengalami keterlambatan yaitu keterlambatan dalam pengiriman barang pesanan yang mengakibatkan kerugian atau ketidakpuasan pembeli. Pembeli yang melakukan pemesanan sparepart komputer secara online ini sebagian besar merupakan teknisi komputer freelance sehingga mereka juga harus bertanggung jawab atas *deadline* komputer yang diperbaikinya. Kerugian yang

ditanggung pembeli sparepart online ini dapat berupa kerugian materil yang mana teknisi komputer dapat kehilangan pelanggan karena lamanya proses perbaikan, serta dapat berupa kerugian nonmateril yaitu hilangnya kepercayaan pelanggan terhadap teknisi tersebut. Kemudian hal tersebut tentu saja menimbulkan akibat hukum yang mana si penjual yang seharusnya memberikan tanggung jawab atas keterlambatan dalam pengiriman barang tersebut.

Proses jual beli yang terjadi dimulai dari Enterkomputer yang menawarkan sparepart komputer dari berbagai jenis dan merk dalam website jualannya, kemudian pembeli memilih dan memesan jenis sparepart/merk yang diinginkannya melalui Email. Saat mendapatkan Email pemesanan dari pembeli Enterkomputer kemudian mengakumulasikan biaya keseluruhan termasuk simulasi harga biaya pengiriman. Untuk pembelian sparepart komputer satuan (berat sparepart komputer lebih kurang 1 Kg), Enterkomputer menggunakan jasa pengiriman kilat khusus yang barangnya akan sampai maksimal 3 hari setelah pemesanan, sedangkan untuk pembelian sparepart komputer dalam skala besar Enterkomputer menggunakan jasa pengiriman kargo khusus yang barangnya akan sampai maksimal 8 hari setelah pemesanan. Setelah pembeli mendapatkan email tentang harga total maka pembeli melakukan pembayaran via transfer bank dan mengirimkan Email kepada Enterkomputer yang menyatakan bahwa telah melakukan transfer. Kemudian Enterkomputer mengecek transaksi yang dilakukan pembeli via transfer bank dan Enterkomputer mengirimkan sparepart komputer yang dipesan. Setelah semua proses transaksi jual beli selesai pembeli hanya tinggal menunggu kedatangan sparepart komputer pesannya.

Untuk mengetahui bagaimana bentuk tanggung jawab penjual atas pemesanan secara online, maka penulis melakukan penelitian dan pembahasan yang dituangkan dalam bentuk tulisan skripsi dengan judul :

“Tanggung Jawab Eenterkomputer Aatas Keterlambatan Pengiriman Sparepart Komputer Yang Dibeli Secara Online Terhadap Pembeli Di Kota Pontianak.”

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah, maka yang menjadi pokok permasalahan dalam penelitian ini adalah: “Apakah Enterkomputer Bertanggung Jawab Atas Keterlambatan Pengiriman Sparepart Komputer Yang Dibeli Secara Online Terhadap Pembeli Di Kota Pontianak?”

## **C. Tujuan Penelitian**

Adapun yang menjadi tujuan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

- 1) Untuk mendapatkan data dan informasi mengenai tanggung jawab atas pemesanan sparepart komputer yang di beli secara online di kota Pontianak.
- 2) Untuk mengetahui faktok-faktor yang menyebabkan penjual terlambat mengirimkan sparepart komputer yang dipesan secara online oleh pembeli.
- 3) Untuk mengungkapkan akibat hukum bagi penjual yang belum bertanggung jawab atas keterlambatan pemesanan sparepart komputer yang di beli secara online.

- 4) Untuk mengungkapkan upaya yang dilakukan pembeli terhadap penjual yang belum bertanggung jawab atas keterlambatan pemesanan sparepart komputer yang dibeli secara online.

## **D. Kerangka Pemikiran**

### **1. Tinjauan Pustaka**

Jual beli umumnya ialah menyerahkan sesuatu barang antara si penjual dan si pembeli yang dilakukan berhadapan langsung atau bertransaksi secara langsung. Yang dimaksud Jual beli online adalah suatu kegiatan jual beli dimana penjual dan pembelinya tidak harus bertemu untuk melakukan negosiasi dan transaksi. Komunikasi yang digunakan oleh penjual dan pembeli melalui internet. Jual beli online juga identik dengan kata bisnis online. Pada prinsipnya, bisnis online tidak jauh berbeda dengan bisnis offline. Yang membedakan keduanya terletak pada media yang digunakan. Jika bisnis offline mengandalkan jalur nyata dalam oprasionalnya, maka bisnis online lebih mengandalkan jalur maya atau jalur internet.<sup>1</sup>

Perikatan adalah terjemahan dari istilah aslinya dalam bahasa Belanda “*verbintenis*”. Perikatan artinya hal yang mengikat antara orang yang satu dan orang yang lain. Hal yang mengikat itu adalah peristiwa hukum yang dapat berupa perbuatan, misalnya jual-beli, hutang-piutang, dapat berupa kejadian, misalnya kelahiran, kematian, dapat berupa keadaan, misalnya pekarangan berdampingan, rumah bersusun. Peristiwa hukum tersebut menciptakan hubungan hukum.

---

<sup>1</sup> Gugun El Guyanie, 2013, *Belajar Bisnis di Internet*, Buku Pintar, Jakarta, h.05.

Adapun yang dimaksud dengan “perikatan” oleh buku ke III B.W itu, ialah :  
*Suatu hubungan hukum (mengenai kekayaan harta benda) antara dua orang, yang memberi hak pada yang satu untuk menuntut barang sesuatu dari yang lainnya ini diwajibkan untuk memenuhi tuntutan itu.* Oleh karena sifat hukum yang termuat dalam buku III itu selalu menuntut-menuntut, maka isi buku III itu juga dinamakan “Hukum Perhutangan”. Pihak yang berhak menuntut dinamakan pihak berpiutang atau “Kreditur”, sedangkan pihak yang wajib memenuhi tuntutan dinamakan pihak berhutang atau “Debitur”. Adapun barang sesuatu yang dapat dituntut dinamakan “Prestasi”.<sup>2</sup>

Dalam hubungan hukum itu tiap pihak mempunyai hak dan kewajiban secara timbal-balik. Pihak yang satu mempunyai hak untuk menuntut sesuatu dari pihak yang lain, dan pihak yang lain itu wajib memenuhi tuntutan itu, dan sebaliknya.

Prestasi adalah objek perikatan, yaitu sesuatu yang dituntut oleh kreditur terhadap debitur, atau sesuatu yang wajib dipenuhi oleh debitur terhadap kreditur. Prestasi adalah harta kekayaan yang diukur atau dinilai dengan uang. Yang berkewajiban membayar sejumlah uang berposisi sebagai debitur, sedangkan pihak yang berhak menerima sejumlah uang berposisi sebagai kreditur, menurut ketentuan Pasal 1234 KUHPerdara ada tiga kemungkinan wujud prestasi, yaitu:

- 1) Memberikan sesuatu;
- 2) Berbuat sesuatu, dan
- 3) Tidak berbuat sesuatu.

---

<sup>2</sup> R. Subekti, 2008, *Pokok-pokok Hukum Perdata*, Intermedia, Jakarta, h.81

Wanprestasi artinya cidera janji. Dikatakan wanprestasi apabila: tidak memenuhi kewajibannya, terlambat memenuhi kewajibannya, memenuhi kewajibannya tetapi tidak seperti yang diperjanjikan<sup>3</sup>.

R. Subekti, mengemukakan bahwa :

Wanprestasi (kelalaian atau kealpaan) seorang debitur dapat berupa 4 (empat) macam.

1. Tidak melakukan apa yang disanggupi akan dilakukannya.
2. Melaksanakan apa yang diperjanjikan, tetapi tidak sebagaimana diperjanjikan.
3. Melaksanakan apa yang diperjanjikan, tetapi terlambat.
4. Melaksanakan sesuatu yang menurut perjanjian tidak boleh dilaksanakannya.<sup>4</sup>

Untuk menentukan apakah seorang debitur bersalah melakukan wanprestasi, perlu ditentukan dalam keadaan bagaimana debitur dikatakan sengaja atau lalai tidak memenuhi prestasi. Ada tiga keadaan, yaitu:

1. Debitur tidak memenuhi prestasi sama sekali,
2. Debitur memenuhi prestasi, tetapi tidak baik atau keliru,
3. Debitur memenuhi prestasi, tetapi tidak tepat waktunya atau terlambat.<sup>5</sup>

Dalam perikatan untuk memberikan sesuatu termasuk pemberian sejumlah uang, memberi benda untuk dipakai (*menyewa*), penyerahan hak milik atas benda tetap dan bergerak, perikatan untuk melakukan sesuatu. Pengaturan hukum perikatan dilakukan dengan “system terbuka“, artinya setiap orang boleh mengadakan perikatan apa saja yang sudah ditentukan namanya maupun yang belum ditentukan namanya dalam undang-undang. Sesuai dengan penggunaan system terbuka, maka Pasal 1233

---

<sup>3</sup> Fienso Suharsono, 2010, *Kamus Hukum*, Vandetta Publishing, Jakarta, h.36

<sup>4</sup> R. Subekti, 1987, *Hukum Perjanjian*, Cetakan XI, Intermasa, Jakarta, h.23.

<sup>5</sup> Ibid.

KUHPerdata menentukan bahwa perikatan dapat timbul baik karena perjanjian maupun undang-undang.

Perjanjian adalah suatu perbuatan yang terjadi antara satu orang atau lebih mengikatkan dirinya terhadap orang lain atau lebih (Pasal 1313 KUHPerdata).

Apabila diperinci, maka perjanjian itu mengandung unsur-unsur sebagai berikut:

- 1) Ada pihak-pihak, sedikitnya dua orang (*subjek*)
- 2) Ada persetujuan antara pihak-pihak itu (*consensus*)
- 3) Ada objek berupa benda
- 4) Ada tujuan bersifat kebendaan (*mengenai harta kekayaan*)
- 5) Ada bentuk tertentu, lisan atau tulisan.

Hukum perjanjian mengenal beberapa asas penting, yang merupakan dasar kehendak pihak-pihak dalam mencapai tujuan. Beberapa asas tersebut adalah sebagai berikut ini:

- 1) Asas kebebasan berkontrak. Setiap orang bebas mengadakan perjanjian apa saja, baik yang sudah diatur atau belum diatur dalam undang-undang. Tetapi kebebasan tersebut dibatasi oleh tiga hal yaitu tidak dilarang oleh undang-undang, tidak bertentangan dengan ketertiban umum, dan tidak bertentangan dengan kesusilaan.
- 2) Asas pelengkap. Asas ini mengandung arti bahwa ketentuan undang-undang boleh tidak diikuti apabila pihak-pihak menghendaki dan membuat ketentuan-ketentuan sendiri yang menyimpang dari ketentuan undang-undang. Tetapi

apabila dalam perjanjian yang mereka buat tidak ditentukan lain, maka berlakulah ketentuan undang-undang. Asas ini hanya mengenai hak dan kewajiban pihak-pihak saja.

- 3) Asas konsensual. Asas ini mengandung arti bahwa perjanjian itu terjadi sejak saat tercapainya kata sepakat (*consensus*) antara pihak-pihak mengenai pokok perjanjian. Sejak saat itu perjanjian mengikat dan mempunyai akibat hukum.
- 4) Asas obligator. Asas ini mengandung arti bahwa perjanjian yang dibuat oleh pihak-pihak itu baru dalam taraf menimbulkan hak dan kewajiban saja, belum memindahkan hak milik. Hak milik baru berpindah apabila dilakukan dengan perjanjian yang bersifat kebendaan (*zakelijke overeenkomst*), yaitu melalui penyerahan (*levering*).

Menurut ketentuan Pasal 1320 KUHPerdara, syarat-syarat sahnya perjanjian:

1. Mereka sepakat untuk mengikatkan diri;
2. Cakap untuk membuat suatu perikatan;
3. Suatu hal tertentu (*objek*);
4. Suatu sebab yang halal (*causa*).

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, jual beli adalah persetujuan saling mengikat antara penjual, yakni pihak yang menyerahkan barang, dan pembeli sebagai pihak yang membayar harga barang yang dijual. Kemudian pengertian perjanjian jual beli adalah persetujuan (tertulis atau dengan lisan) yang dibuat oleh dua pihak atau



lebih, masing-masing bersepakat akan menaati apa yang tersebut dalam persetujuan itu.<sup>6</sup>

Perjanjian jual-beli adalah suatu perjanjian, dengan mana pihak yang satu mengikatkan dirinya untuk menyerahkan suatu kebendaan, dan pihak yang lain untuk membayar harga yang telah dijanjikan (Pasal 1457 KUHPerdato).

Dalam perjanjian jual beli akan muncul hak dan kewajiban antara penjual dan pembeli. Bagi pihak penjual ada dua kewajiban utama yaitu (Pasal 1474 KUHPerdato):

- a. Menyerahkan hak milik atas barang yang diperjual-belikan. Kewajiban menyerahkan hak milik meliputi segala perbuatan yang menurut hukum diperlukan untuk mengalihkan hak milik atas barang yang diperjual-belikan itu dari si penjual kepada si pembeli.

Mengenai ongkos penyerahan barang yang dijual, diatur dalam pasal 1476 KUH Perdata yang berbunyi “ biaya penyerahan dipikul oleh si penjual, sedangkan biaya pengambilan dipikul oleh si pembeli jika tidak telah diperjanjikan sebaliknya “<sup>7</sup>:

- Ongkos penyerahan ditanggung oleh penjual,
- Biaya untuk datang mengambil barang dipikul oleh pembeli.

Namun demikian kedua belah pihak dapat mengatur lainnya, di luar ketentuan yang disebut di atas. Karena pasal 1476 KUH Perdata itu sendiri ada

---

<sup>6</sup> Poerwardarminta, 1976, *Kamus Umum Bahasa Indonesia*. Balai Pustaka, Jakarta, h. 185.

<sup>7</sup> R. subekti dan r. tjitrosudibio, 1985, *Kitab Undang-undang Hukum Perdata*, PT. pradnya paramita, Jakarta, h.330.

menegaskan, ketentuan pembayaran ongkos penyerahan yang dimaksud pasal 1476 KUH Perdata tadi berlaku, sepanjang para pihak penjual dan pembeli tidak memperjanjikan lain.

- b. Menanggung kenikmatan tenteram atas barang tersebut dan menanggung terhadap cacat-cacat yang tersembunyi. Kewajiban untuk menanggung kenikmatan tenteram merupakan konsekwensi dari pada jaminan yang oleh penjual diberikan kepada pembeli bahwa barang yang dijual dan dilever itu adalah sungguh-sungguh miliknya sendiri yang bebas dari sesuatu beban atau tuntutan dari sesuatu pihak.

Kewajiban utama si pembeli ialah membayar harga pembelian pada waktu dan ditempat sebagaimana ditetapkan menurut perjanjian. “Harga” tersebut harus berupa sejumlah uang. Meskipun hal ini tidak diterapkan dalam sesuatu pasal undang-undang, namun sudah dengan sendirinya termaktub didalam pengertian jual beli, oleh karena tidak, umpamanya harga itu berupa barang, maka itu akan merubah perjanjiannya menjadi “tukar-menukar”, atau kalau harga itu berupa suatu jasa, perjanjiannya akan menjadi suatu perjanjian kerja, dan begitu seterusnya (pasal 1513 KUHPerdato).

Penyerahan barang dalam jual beli, merupakan tindakan pemindahan barang yang dijual ke dalam kekuasaan dan pemilikan pembeli. Kalau pada penyerahan barang tadi diperlukan penyerahan yuridis (*juriodische levering*) di samping penyerahan nyata (*eitel jkelevering*), agar pemilikan pembeli menjadi sempurna, penjual harus menyelesaikan penyerahan tersebut (Pasal 1475 KUH Perdata).

Sedangkan kewajiban pembeli pada pasal 1513 KUH Perdata pada pokoknya bahwa kewajiban utama si pembeli adalah membayar harga pembelian, pada waktu dan ditempat sebagaimana ditetapkan menurut persetujuan. Jadi di dalam perjanjian jual beli, pasti akan menimbulkan hak dan kewajiban antara penjual dan pembeli.

Transaksi jual beli melalui internet atau sekarang juga disebut *E-Commerce* mempunyai hak dan kewajiban yang sama dan juga dapat menimbulkan tanggung jawab terhadap perjanjian yang telah dibuat berkaitan dengan apa isi dari perjanjian tersebut. Mengenai jual beli melalui internet yang mana harus dipenuhi semua hak dan kewajiban, bahwa jual beli melalui internet (*e-commerce*) ini memang nampaknya sepele karena bertransaksi di dunia maya akan tetapi juga mempunyai akibat hukum yang sama dalam transaksi secara langsung dalam jual beli.

**Onno W. Purbo** dan **Aang Wahyudi** yang mengutip pendapat **David Baum** menyebutkan bahwa pengertian *e-commerce* adalah:

*“E-Commerce is a dynamic set of technologies, applications, and business process that link enterprise, consumers, and communities through electronic transactions and the electronic exchange of goods, services, and information”.* (*E-Commerce* merupakan satu set dinamis teknologi, aplikasi, dan proses bisnis yang menghubungkan perusahaan, konsumen, dan komunitas tertentu melalui transaksi elektronik dan perdagangan barang, pelayanan, dan informasi yang dilakukan secara elektronik).<sup>8</sup>

## 2. Kerangka Konsep

Pada jual beli secara umum yang dimaksud dengan penjual adalah sebuah usaha atau langkah konkrit yang dilakukan seseorang atau perusahaan untuk memindahkan suatu produk, baik itu berupa barang ataupun jasa kepada pengguna,

---

<sup>8</sup> Onno W Purbo, 2000, *Mengenal E-Commerce*. Jakarta, PT. Elek Media Kopuntindo, Jakarta, h.02.

sedangkan yang dimaksud dengan pembeli adalah seseorang atau sesuatu perusahaan yang membeli barang tertentu atau menggunakan jasa tertentu. Baik pada jual beli secara konvensional maupun online definisi tersebut dapatlah dikatakan sama, yang menjadi perbedaannya adalah pada saat proses jual beli tersebut berlangsung. Pada jual beli online seluruh proses jual beli berlangsung mulai dari penawaran produk dan harga produk oleh penjual, pemilihan dan pemesanan produk oleh pembeli maupun kesepakatan jual beli keseluruhannya dilakukan menggunakan media internet (website). Adapun yang menjadi media transaksi keuangannya berlangsung adalah via transfer antar rekening bank.

Pada dasarnya suatu perjanjian jual beli harus memuat beberapa unsur perjanjian yaitu :

- a) *Unsur Essentialia*, sebagai unsur pokok yang wajib ada dalam perjanjian, seperti identitas para pihak yang harus dicantumkan dalam suatu perjanjian, termasuk perjanjian yang dilakukan jual beli secara elektronik;
- b) *Unsur Naturalia*, merupakan unsur yang dianggap ada dalam perjanjian walaupun tidak dituangkan secara tegas dalam perjanjian, seperti itikad baik dari masing-masing pihak dalam perjanjian;
- c) *Unsur Accedentialia*, yaitu unsur tambahan yang diberikan oleh para pihak dalam perjanjian, seperti klausula tambahan yang berbunyi “barang yang sudah dibeli tidak dapat dikembalikan”.<sup>9</sup>

Dalam suatu perjanjian harus diperhatikan pula beberapa macam azas yang dapat diterapkan antara lain :

- a) Asas Konsensualisme, yaitu asas kesepakatan, di mana suatu perjanjian dianggap ada seketika setelah ada kata sepakat (pasal 1320 ayat (1) KUHPer)
- b) Asas Kepercayaan, yang harus ditanamkan di antara para pihak yang membuat perjanjian (pasal 1321 KUHPer)

---

<sup>9</sup> R. Subekti, 1985, *Aneka Perjanjian*, Bandung, PT. Alumni, h.20.

- c) Asas Kekuatan Mengikat, maksudnya bahwa para pihak yang membuat perjanjian terikat pada seluruh isi perjanjian dan kepatutan yang berlaku (pasal 1350 KUHPer)
- d) Asas Persamaan Hukum, yaitu bahwa setiap orang dalam hal ini para pihak mempunyai kedudukan yang sama dalam hukum ( pasal 1338 ayat 2 KUHPer)
- e) Asas Keseimbangan, maksudnya bahwa dalam melaksanakan perjanjian harus ada keseimbangan hak dan kewajiban dari masing-masing pihak sesuai dengan apa yang diperjanjikan
- f) Asas Moral adalah sikap moral yang baik harus menjadi motivasi para pihak yang membuat dan melaksanakan perjanjian (pasal 1320 ayat 4 KUHPer)
- g) Asas Kepastian Hukum yaitu perjanjian yang dibuat oleh para pihak berlaku sebagai undang-undang bagi para pembuatnya (pasal 1338 ayat 1 KUHPer)
- h) Asas Kepatutan maksudnya bahwa isi perjanjian tidak hanya harus sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku tetapi juga harus sesuai dengan kepatutan, sebagaimana ketentuan Pasal 1339 KUH Perdata yang menyatakan bahwa suatu perjanjian tidak hanya mengikat untuk hal-hal yang dengan tegas dinyatakan di dalamnya, tetapi juga untuk segala sesuatu yang menurut sifat perjanjian diharuskan oleh kepatutan, kebiasaan atau undang-undang.
- i) Asas Kebiasaan, maksudnya bahwa perjanjian harus mengikuti kebiasaan yang lazim dilakukan, sesuai dengan isi pasal 1347 KUH Perdata yang berbunyi hal-hal yang menurut kebiasaan selamanya diperjanjikan dianggap secara diam-diam dimasukkan ke dalam perjanjian, meskipun tidak dengan tegas dinyatakan. Hal ini merupakan perwujudan dari unsur *naturalia* dalam perjanjian.<sup>10</sup>

Pada jual beli online hak dan kewajiban penjual maupun pembeli sama dengan dengan jual beli konvensional. Kewajiban penjual online adalah bertanggung jawab atas kualitas produk dari tangan penjual sampai ke tangan pembeli, termasuk juga ketepatan waktu barang sampai ke tangan pembeli berdasarkan kesepakatan sebelumnya, sedangkan kewajiban pembeli adalah membayar segala sesuatu yang menjadi tanggung jawabnya pada proses transaksi. Akan tetapi dari pemesanan yang dilakukan pembeli sering kali terjadinya keterlambatan pengiriman barang kepada pembeli yang pastinya akan menimbulkan dampak kerugian terhadap pihak Dalam

---

<sup>10</sup> Ibid.

hal ini Enterkomputer haruslah bertanggung jawab pada hak dan kewajiban atas jual beli tersebut sebagaimana mestinya, kemudian jika tidak terpenuhi maka akan menjadi wanprestasi.

### **E. Hipotesis**

Berdasarkan uraian di atas maka penulis sampaikan pada bentuk hipotesis yang merupakan jawaban sementara dari permasalahan di atas yang kemudian harus dibuktikan kebenarannya lebih lanjut. Adapun rumusan hipotesis adalah : “ Bahwa Enterkomputer belum bertanggung jawab atas keterlambatan pengiriman sparepart komputer yang dibeli secara online terhadap pembeli di kota Pontianak “.

### **F. Metode Penelitian**

Dalam penelitian ini penulis menggunakan metode Empiris dengan pendekatan deskriptif analisis yaitu menggambarkan keadaan sebagaimana adanya pada waktu penelitian, dan kemudian menganalisisnya hingga menarik kesimpulan terakhir.

#### 1) Bentuk Penelitian

##### a. Penelitian Kepustakaan (*Library Research*)

Yaitu penelitian yang dilakukan dengan mempelajari literatur-literatur dan ketentuan hukum yang ada hubungannya dengan masalah yang diteliti.

##### b. Penelitian Lapangan (*Field Research*)

Yaitu dengan melakukan penelitian secara langsung di lapangan, guna mengadakan penelitian pada obyek yang ada hubungannya dengan masalah penelitian.

## 2) Teknik dan Alat Pengumpulan Data

- a. Teknik Komunikasi Langsung, yaitu melakukan kontak langsung dengan sumber data melalui alat pengumpul data berupa wawancara kepada penjual shop online.
- b. Teknik Komunikasi Tidak Langsung, yaitu melakukan kontak secara tidak langsung dengan sumber data melalui penyebaran angket (*quisioner*) sebagai alat pengumpul data kepada pembeli sparepart computer secara online di Pontianak.

## 3) Populasi dan Sampel

### a. Populasi

Populasi adalah keseluruhan obyek penelitian. Menurut Ronny Hanitidjo Soemitro "Populasi adalah semua individu-individu yang akan diselidiki."<sup>11</sup>

Adapun yang menjadikan populasi dalam penelitian ini adalah :

- Penjual sparepart komputer yaitu Enterkomputer yang berdomisili Mangga Dua Mall Lt.5 Blok C No. 95-96 Jakarta Pusat.
- 12 orang pembeli sparepart komputer secara online di kota Pontianak pada bulan juni 2014.

---

<sup>11</sup> Ronny Hanitidjo Soemitro, 1985, *Metodologi Penelitian Hukum*, Ghalia Indonesia, Jakarta, h.43

b. Sampel

Sampel adalah bagian dari populasi yang menjadi sumber data dalam penelitian. Tujuan penelitian mengambil sampel ialah untuk memperoleh keterangan mengenai objeknya, dengan jalan hanya mengamati sebagian saja dari populasi.<sup>12</sup>

Berdasarkan hal tersebut, maka penulis menetapkan sampel sebagai berikut :

- 1 orang penjual sparepart komputer yaitu Enterkomputer yang berdomisili Mangga Dua Mall Lt.5 Blok C No. 95-96 Jakarta Pusat.
- 5 orang pembeli sparepart komputer secara online di kota Pontianak pada bulan Juni 2014 yang mengalami keterlambatan pengiriman barang pesanan.

---

<sup>12</sup> Masri Singarimbun dan Sofian Effendi, 1996, *Metode Penelitian Survey*, LP3S, Jakarta, h.125.