

**PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN
BERBELANJA ONLINE**

SKRIPSI



**DISUSUN OLEH :
NAMA : MARYZA
NPM : 1981.01.83**

**PROGRAM STUDI ILMU HUKUM
FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS ISLAM KALIMANTAN
MUHAMMAD ARSYAD AL-BANJARI BANJARMASIN**

2023

**PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN
BERBELANJA ONLINE**

SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat guna melanjutkan penyusunan skripsi pada program Studi Ilmu Hukum Fakultas Hukum Universitas Islam Kalimantan.



DISUSUN OLEH :
NAMA : MARYZA
NPM : 1981.01.83

**PROGRAM STUDI ILMU HUKUM
FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS ISLAM KALIMANTAN
MUHAMMAD ARSYAD AL-BANJARI BANJARMASIN**

2023

ABSTRAK

Maryza. NPM. 1981.01.83. 2023. *Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Berbelanja Online*. Skripsi. Fakultas Hukum Universitas Islam Kalimantan. Pembimbing I: Salamiah, S.H., M.H. Pembimbing II: Muthia Septarina, S.H., M.H.

Kata Kunci: *Perlindungan Hukum, Konsumen, Berbelanja, Online*

E-commerce yang terjadi selama ini tren pada orang Indonesia karena saat mereka melakukan pembelian secara jauh maka dapat menopang usaha tersebut. Salah satu belanja online adalah pada situs online dimana semua pedagang bisa menggunakan situs tersebut dalam menjual barang. Tujuan penelitian untuk mengetahui perlindungan hukum kepada konsumen dalam transaksi jual beli online dan untuk mengetahui masalah dalam transaksi jual beli secara online dan upaya penyelesaiannya.

Metode penelitian menggunakan pendekatan hukum normatif, sifat pada penelitian ini termasuk penelitian deskriptif dengan tipe penelitian yang digunakan ketegasan hukum. Bahan hukum menggunakan bahan hukum primer Undang – Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen. Teknik pengumpulan data menggunakan dilakukan dengan cara mensistematika terhadap bahan – bahan hukum tertulis. Analisis bahan hukum menggunakan metode kualitatif yaitu metode yang menggolongkan data primer dan data sekunder berdasarkan permasalahan yang ada.

Hasil penelitian bahwa perlindungan hukum kepada konsumen dalam transaksi jual beli online sudah ada aturan bahwa dilindungi secara hukum hak konsumen baik secara perundangan – undangan konsumen ataupun secara keperdataan dari pasal 1313 KUHPdata yaitu: “Perjanjian adalah suatu perbuatan dengan mana satu orang atau lebih mengikatkan dirinya terhadap satu orang lain atau lebih”. Bentuk perlindungan hukum kepada konsumen transaksi elektronik di Indonesia terdapat di dalam pasal 4 Undang – Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK) dan pasal 5, pasal 18, pasal 28 Undang – Undang Nomor 11 Tahun 2008 (UU ITE). Masalah dalam transaksi jual beli secara online dan upaya penyelesaiannya (Situs Shopee.co.id) dengan dua cara dengan upaya perlindungan hukum represif dalam transaksi elektronik dapat diselesaikan melalui jalur litigasi dan non litigasi. Konsumen dan pelaku usaha dapat melakukan penyelesaian sengketa konsumen dapat ditempuh melalui pengadilan atau diluar pengadilan berdasarkan pilihan sukarela para pihak yang bersengketa. Penyelesaian sengketa di luar pengadilan sebagaimana dimaksud apabila telah dipilih upaya penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan, gugatan melalui pengadilan hanya dapat ditempuh apabila upaya tersebut dinyatakan tidak berhasil oleh salah satu pihak atau oleh para pihak yang bersengketa.

ABSTRACT

Maryza. NPM. 1981.01.83. 2023. *Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Berbelanja Online*. Skripsi. Fakultas Hukum Universitas Islam Kalimantan. Pembimbing I: Salamiah, S.H., M.H. Pembimbing II: Muthia Septarina, S.H., M.H.

Keywords: *Legal Protection, Consumers, Shopping, Online*

E-commerce that has been happening so far is a trend for Indonesian because when they make purchases remotely it can support the business. One of the online shopping is on the shopee site where all merchants can use the site to sell goods. The purpose of this research is to find out legal protection for consumers in online buying and selling transactions and to find out problems in online buying and selling transactions and efforts to resolve them.

The research method uses a normative legal approach, the nature of this research includes descriptive research with the type of research that uses legal firmness. Legal materials use primary legal materials Law No. 8 Year 1999 concerning consumer protection. Data collection techniques are carried out by systematizing written legal materials. Analysis of legal materials uses qualitative methods, namely methods that classify primary data and secondary data based on existing problems.

The results of the study show that legal protection for consumers in online buying and selling transactions already has rules that are legally protected by consumer rights both by consumer law and civil law from article 1313 of the Civil Code, namely: "Agreement is an act with where one or more people bind themselves to one or more other people. The form of legal protection for consumers of electronic transactions in Indonesia is contained in Article 4 of Law Number 8 Year 1999 concerning Consumer Protection (UUPK) and article 5, article 18, article 28 of Law Number 11 Year 2008 (UU ITE). Problems in online buying and selling transactions and efforts to resolve them in two ways with repressive legal protection efforts in electronic transactions can be resolved through litigation and non-litigation channels. Consumers and business actors can settle consumer disputes through a court or out of court based on the voluntary choice of the parties to the dispute. Settlement of disputes outside the court as intended if an effort to resolve consumer disputes outside the court has been chosen, a lawsuit through a court can only be pursued if the attempt is declared unsuccessful by one of the parties or by the parties to the dispute.

DAFTAR PUSKTA

Buku – Buku

- Abdulkadir Muhammad, (2004), *Hukum dan Penelitian Hukum*, (Bandung: PT Citra Abadi)
- Abdul Halim Barkatullah, (2019), *Hukum Transaksi Elektronik di Indonesia*. Bandung: Penerbit Nusa Media.
- Abdul Halim Barkatullah dan Teguh Prasetyo, (2015), *Bisnis E-commerce: Studi Sistem Keamanan dan Hukum di Indonesia*, Pustaka Pelajar, Yogyakarta.
- Az. Nasution, (2018), *Konsumen dan Hukum*, Jakarta: Pustaka Sinar Harapan.
- Burhanuddin S, (2014), *Hukum Bisnis Syariah*. Yogyakarta: UII Press.
- Celina Tri Siwi Kristiyanti (2017), *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta: Sinar Grafika.
- Dedi Harianto, (2015). *Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Terhadap Iklan Yang Menyesatkan*, Bogor: Ghalia Indonesia.
- Dedi Harianto, (2016), *Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Terhadap Iklan Yang Menyesatkan*. Ghalia Indonesia, Bogor.
- Elisatriis Gultom, (2015), *Perlindungan Konsumen Dalam Transaksi E-Commerce, Dalam Cyber law : Suatu Pengantar*. Bandung: Elips.
- Iman Sjahputra, (2010), *Perlindungan Konsumen Dalam Transaksi elektronik*. Bandung: Alumni, Bandung.
- I Putu Agus Eka Pratama, (2015), *E-commerce, E-Business, dan Mobile Commerce. Informatika*, Bandung.
- Ono W Purbo dan Aang Arif Wahyudi (2001), *Mengenal e-commerce*, PT Alex Media Komputindo, Jakarta.
- Richardus Eko Indrajit, (2017), *E-commerce: Kiat dan Strategi Bisnis di Dunia Maya*, (PT. Elex Media Komputindo, Jakarta).
- Shidarta, (2018), *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta : Orasindo.
- Soerjono Soekanto, (2007), *Pengantar Penelitian Hukum, Penerbit Universitas Indonesia (UIPress)*, Jakarta.

Soerjono Soekanto dan Sri Mahmudji, (2003), *Penelitian Hukum Normatif, Suatu Tinjauan Singkat*, Raja Grafindo Persada, Jakarta.

Jurnal

Abdul Halim Barkatullah, (2017), *Hukum Transaksi Elektronik*, Bandung: Nusa Media.

Abdul Halim Barkatullah, (2017), *Hukum Transaksi Elektronik sebagai panduan dalam menghadapi era digital bisnis e-commerce di Indonesia*, Bandung: Nusa Media.

Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo, (2005), *Hukum Perlindungan Konsumen*, (Jakarta: Raja Grafindo Persada).

Anggi Praya Hasibuan, D. A. (2020), *Implementasi E-Commerce Menggunakan Content Management System (CMS) Untuk Meningkatkan Penjualan Pada Toko JHM Herbal*.

Arief Mansur, Dikdik M. dan Elisatris Gultom (2017), *Urgensi Perlindungan Korban Kejahatan Antara Norma dan Realita*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.

Atip Latifulhayat, (2018), *Perlindungan Data Pribadi Dalam Perdagangan Secara Elektronik (e-commerce)*, Jurnal Hukum Bisnis, Vol. 18.

Boyd, Harper W dan Walker, Orville C. (2008), *Marketing Management: A Strategic Approach*. Japan: Toppan Company, LTD.

Celina Tri Siwi Kristiyanti, (2018), *Hukum Perlindungan Konsumen* (Jakarta: Sinar Grafika).

Chaffey, Dafe dkk, (2009), *Internet Marketing Fourth Edition*. London: Pearson Education.

Cindy Aulia Khotimah, (2018), *Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Dalam Transaksi Jual Beli-Online (E-commerce)*.

Edmon Makarim, (2005), *Pengantar Hukum Telematika Suatu Kompilasi Kajian* (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada).

Edy Santoso, (2018), *Pengaruh Era Globalisasi Terhadap Hukum Bisnis di Indonesia*, Kencana, Jakarta.

Gunawan Widjaja Ahmad Yani, (2017), *Hukum Tentang Perlindungan Konsumen*, Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.

- Haris Faulidi Asnawi, (2018), *Transaksi Bisnis E-Commerce Perspektif Islam*, Magistra Insania Press, Yogyakarta.
- Hetty Hassanah, (2015), *Metode Alternatif penyelesaian Sengketa, Materi Perkuliahan*, Bandung: Unikom.
- Ida Ayu Eka Pradnyaswari, (2020), *Upaya Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Dalam Transaksi Jual Beli Menggunakan Jasa E-commerce*.
- Iman Sja Putra, (2018), *Problematika Hukum Internet Indonesia* (Jakarta: Prenhallindo).
- Mieke Komar Kantaatmadja, (2014), *Cyberlaw: Suatu Pengantar*, cet. 1, ELIPS, Bandung.
- Niniek Suparni, (2019), *Cyberspace "Problematika & Antisipasi Pengaturannya"* Sinar Grafika, Jakarta.
- Philipus M. Hadjon, (2014), *Penataan Hukum Administrasi Tentang Wewenang*. Surabaya, Fakultas Hukum Unair.
- Serenia, (2019), *Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen yang Dirugikan dalam Transaksi Jual Beli pada Situs Belanja Online Shopee*.
- Soerjono Soekanto, (2013), *Sosiologi Suatu Pengantar*, (Jakarta: PT Raja Grafindo).
- Sri Adjeki Hartono (2019), *Makalah "Aspek-Aspek Perlindungan Konsumen"*, Hukum Perlindungan Konsumen.
- Susanti Adi Nugroho, (2015), *Proses Penyelesaian Sengketa Konsumen Ditinjau Dari Hukum Acara Serta Kendala Implementasinya*, Kencana Prenada Media Group, Jakarta.
- Tim P3EI Universitas Islam Indonesia, (2016), *Ekonomi Islam*, (Jakarta: Rajawali Pers).
- Undang – Undang RI Nomor 12 Tahun 2011 tentang *Pembentukan Peraturan Perundang-Undangan*, Pasal 5.
- Yahya Ahmad Zein, (2018), *Kontrak Elektronik & Penyelesaian Sengketa E-Commerce dalam Transaksi Nasional & Internasional*, Mandar Maju.

Internet

<http://mediakonsumen.com/2019/07/12/surat-pembaca/shopeetidak-bertanggung-jawab-pembeli-dirugikan>, diakses pada 23 Juni 2017.

<https://ekonomi.bisnis.com/read/20210722/12/1420796/waduh-kasus-belanja-online-paling-banyak-diadukan-konsumen> diakses 4 Juni 2023

<https://disperindag.sumbarpv.go.id/details/news/9218> diakses 4 Mei 2023

<https://sikapiuangmu.ojk.go.id/FrontEnd/CMS/Article/10436> diakses 7 Maret 2023

<http://e-journal.uajy.ac.id/16758/3/HK117172.pdf> diakses 3 Juni 2023

<https://eghasyamgrint.wordpress.com/2011/05/23/tanggung-jawab-pelaku-usaha/> diakses pada tanggal 12 Mei 2023

<https://www.xendit.co/id/blog/inilah-jenis-dan-contoh-e-commerce-yang-ada-di-indonesia/#:~:text=Saat%20ini%2C%20e%2Dcommerce%20adalah,lahan%20bisnis%20bagi%20pelaku%20bisnis> diakses 1 Mei 2023

<https://www.gamelab.id/news/2281-5-perbedaan-e-commerce-marketplace-dan-online-shop#:~:text=Tujuan%20utamanya%20adalah%20untuk%20membangun,bebas%20dan%20bisa%20apa%20saja> diakses 7 Mei 2023

<https://dianisa.com/pengertian-online-shop/>

<https://store.sirclo.com/blog/marketplace-di-indonesia/>

<https://eprints2.undip.ac.id/id/eprint/8054/3/Bab%202.pdf>

Perundang – Undangan

Kitab Undang – Undang Hukum Perdata

Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 82 Tahun 2012 tentang penyelenggaraan sistem dan transaksi elektronik

Undang – Undang Dasar Negara Republik Indonesia 1945

Undang – Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen (UUPK)

Undang – Undang Nomor 11 Tahun 2019 tentang informasi dan elektronik (UU ITE).