

**ANALISIS YURIDIS PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP  
KONSUMEN DALAM PEMBELIAN MELALUI *ONLINE* YANG  
TIDAK SESUAI PESANAN BERDASARKAN UU NO 8 TAHUN 1999  
TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN**

**SKRIPSI**

Disusun untuk memenuhi salah satu syarat mencapai gelar sarjana Hukum pada  
jenjang strata 1 Program Studi Ilmu Hukum



Oleh :

**(M. Anhari Jamil)  
NIM: 18.02.51.2025**

**FAKULTAS HUKUM DAN BAHASA  
PROGAM STUDI ILMU HUKUM  
UNIVERSITAS STIKUBANK (UNISBANK) SEMARANG  
2022**

## HALAMAN PENGESAHAN

Tugas Akhir dengan judul :

### **“ANALISIS YURIDIS PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN DALAM PEMBELIAN MELALUI *ONLINE* YANG TIDAK SESUAI PESANAN BERDASARKAN UU NO 8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN”**

Ditulis oleh :

NAMA : M. Anhari Jamil  
NIM : 18.02.51.2025

Telah di pertahankan di depan Tim Dosen Penguji Tugas akhir dan diterima sebagai salah satu syarat guna menyelesaikan jenjang Program Strata 1 Program Studi Ilmu Hukum pada Fakultas Hukum dan Bahasa Universitas Stikubank (UNISBANK) Semarang.

Semarang, 9 September 2022

Ketua  


(Adi Suliantoro, SH., M.H)  
NIDN : 0608026501

Sekretaris  


(Arikha Saputra, S.H., M.H)  
NIDN : 0616059103

Anggota



(Fitika Andraini, S.H., M.Kn)  
NIDN : 0607127202

Mengetahui,  
Universitas Stikubank (UNISBANK) Semarang

Fakultas Hukum dan Bahasa



(Dr. Agnes Widyaningrum, S.E., S.Pd., M.Pd)

NIDN : 0604017201

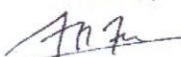
**HALAMAN PERNYATAAN DAN PERSETUJUAN PERNYATAAN  
KESIAPAN UJIAN SKRIPSI**

Saya M. Anhari Jamil, dengan ini menyatakan bahwa Laporan Tugas Akhir yang berjudul :

**“ANALISIS YURIDIS PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN DALAM PEMBELIAN MELALUI *ONLINE* YANG TIDAK SESUAI PESANAN BERDASARKAN UU NO 8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN”**

Adalah benar hasil karya saya dan belum pernah diajukan sebagai karya ilmiah, sebagian atau seluruhnya atas nama saya atau pihak lain.

Penulis,

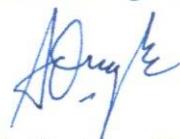


**(M. Anhari Jamil)**

**NIM : 18.02.51.2025**

Disetujui oleh pembimbing  
Kami setuju skripsi tersebut diajukan untuk ujian skripsi  
Semarang, 9 September 2022

**Dosen Pembimbing Utama/Penguji**



**(Adi Suliantoro, S.H., M.H.)**

**NIDN : 0608026501**

## **MOTTO DAN PERSEMBAHAN**

### **MOTTO:**

- Jangan pernah berharap kepada manusia niscaya kamu akan kecewa, namun berharap kepada tuhan niscaya kamu akan bahagia.(Lek Marno)
- Sukses adalah guru yang buruk. Sukses menggoda orang yang tekun ke dalam pemikiran bahwa mereka tidak dapat gagal (Bill Gates)

### **PERSEMBAHAN:**

Tulisan ini, Penulis persembahkan kepada:

- Kedua Orang Tua saya
- Seluruh keluarga dan sahabat saya
- Almamater UNISBANK yang selalu saya banggakan.

M. Anhari Jamil , ANALISIS YURIDIS PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN DALAM PEMBELIAN MELALUI *ONLINE* YANG TIDAK SESUAI PESANAN BERDASARKAN UU NO 8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN , Pembimbing Adi Suliantoro . S.H, M.H. Program Studi Ilmu Hukum dan Bahasa Universitas Stikubank (UNISBANK) Semarang

## **ABSTRAK**

Permasalahan yang sering muncul dalam jual beli barang secara Online tersebut biasanya berkaitan dengan barang yang diterima konsumen setelah melakukan pembelian. Dimana barang yang diterima konsumen tidak sesuai dengan diskripsi barang yang terdapat dalam Online shop. Berdasarkan Pasal 4 huruf h Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen menyatakan bahwa konsumen berhak mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang di terima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya.

Permasalahan yang terdapat pada penulisan ini yaitu Bagaimana bentuk perlindungan hukum bagi konsumen dalam jual beli barang secara Online sesuai Undang Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Upaya apa saja yang dapat dilakukan konsumen dikarenakan barang tidak sesuai pesanan serta Bagaimana upaya Pemerintah dalam mengantisipasi jual beli secara Online terkait barang tidak sesuai pesanan.

Penelitian ini menggunakan pendekatan Yuridis Normatif, sedangkan spesifikasi dalam penelitian ini bersifat deskriptif analitis. Data penelitian yang digunakan adalah Data Sekunder yang diperoleh melalui studi kepustakaan dan Data Primer sebagai pelengkap dari data sekunder yang kemudian penulis analisi menggunakan Metode deduktif.

Hasil penelitian yang diperoleh, adalah bentuk perlindungan hukum bagi konsumen perlindungan hukum preventif dan perlindungan hukum represif. Upaya konsumen yang dapat dilakukan yakni dengan permohonan pengembalian, jalur litigasi, dan jalur non litigasi (BPSK), serta upaya pemerintah dalam Mengantisipasi Jual Beli Secara *Online* Terkait Barang Tidak Sesuai Pesanan yaitu dengan Pembinaan Terhadap Konsumen Ketentuannya terdapat dalam Pasal 29 ayat (1) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, dan Pengawasan Terhadap Konsumen.

***Kata Kunci : Perlindungan Konsumen, Jual beli Tidak Sesuai Pesanan,***

***Upaya Pemerintah.***

M. Anhari Jamil , ANALISIS YURIDIS PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN DALAM PEMBELIAN MELALUI *ONLINE* YANG TIDAK SESUAI PESANAN BERDASARKAN UU NO 8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN , Pembimbing Adi Suliantoro . S.H, M.H. Program Studi Ilmu Hukum dan Bahasa Universitas Stikubank (UNISBANK) Semarang

## **ABSTRACT**

*The problems that often arise in buying and selling goods online are usually related to goods received by consumers after making a purchase. Where the goods received by the consumer do not match the description of the goods contained in the online shop. Based on Article 4 letter h of Law Number 8 of 1999 concerning Consumer Protection states that consumers are entitled to compensation, compensation and/or replacement if the goods and/or services received are not in accordance with the agreement or not properly.*

*The problem contained in this paper is how the form of legal protection for consumers in buying and selling goods online according to Law no. 8 of 1999 concerning Consumer Protection, what efforts can be made by consumers because the goods are not in accordance with the order and how are the Government's efforts in anticipating buying and selling online related to goods that are not as ordered.*

*This study uses a normative juridical approach, while the specifications in this study are analytical descriptive. The research data used is secondary data obtained through library research and primary data as a complement to secondary data which is then analyzed using deductive method.*

*The results of the research obtained are a form of legal protection for consumers, preventive legal protection and repressive legal protection. Consumer efforts that can be made are by requesting returns, litigation channels, and non-litigation channels (BPSK), as well as government efforts in Anticipating Online Sales and Purchases Related to Non-Ordered Goods, namely by Guiding Consumers. The provisions are contained in Article 29 paragraph (1) of the Law. -Law Number 8 of 1999 concerning Consumer Protection, and Supervision of Consumers.*

**Keywords : Consumer Protection, Unordered Buying and selling, Government Efforts.**

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Tuhan yang Maha Esa atas segala berkat yang telah diberikan-Nya, sehingga Tugas Akhir ini dapat diselesaikan. Tugas Akhir dengan judul “Analisis Yuridis Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Pembelian Melalui *Online* Yang Tidak Sesuai Pesanan Berdasarkan Uu No 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen” ini ditujukan untuk memenuhi sebagian persyaratan akademik guna memperoleh gelar Sarjana Hukum Strata Satu Universitas Pelita Harapan Kampus Medan.

Penulis menyadari bahwa tanpa bimbingan, bantuan, dan doa dari berbagai pihak, Tugas Akhir ini tidak akan dapat diselesaikan tepat pada waktunya. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah membantu dalam proses penggerjaan Tugas Akhir ini, yaitu kepada:

1. Dr. Edy Winarno, S.T., M.Eng, selaku Rektor Universitas Stikubank (UNISBANK) Semarang.
2. Arikha Saputra, S.H., M.H., selaku Ketua Program Studi Ilmu Hukum Universitas Stikubank (UNISBANK) Semarang.
3. Adi Suliantoro, S.H., M.H. selaku Dosen Pembimbing yang telah memberikan bimbingan dan banyak memberikan masukan kepada penulis.
4. Semua Dosen yang telah mengajar penulis selama kuliah di Universitas Stikubank (UNISBANK) Semarang.
5. Staf Karyawan Universitas Stikubank (UNISBANK) Semarang yang telah membantu penulis dalam kegiatan administratif.

6. Orang Tua terkasih yang telah mencerahkan kasih sayang dan dukungan moril serta materil yang tidak terhingga sampai saat ini.
7. Semua pihak yang namanya tidak dapat disebutkan satu per satu yang telah memberikan saran, kritik, semangat dan motivasi dalam menyelesaikan Tugas Akhir tersebut.

Akhir kata, penulis menyadari bahwa masih terdapat banyak kekurangan dalam Tugas Akhir ini. Oleh karena itu, kritik dan saran dan pembaca akan sangat bermanfaat bagi penulis. Semoga Tugas Akhir ini dapat bermanfaat bagi semua pihak yang membacanya.

Semarang , 9 Agustus 2022



(M. Anhari Jamil)

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL .....	i
HALAMAN PERNYATAAN DAN PERSETUJUAN PERNYATAAN KESIAPAN	
UJIAN SKRIPSI .....	iii
KATA PENGANTAR .....	iv
MOTTO DAN PERSEMBAHAN .....	iv
DAFTAR ISI.....	v
ABSTRAK.....	v
ABSTRACT.....	vi
BAB I.....	1
PENDAHULUAN .....	1
1.1 Latar Belakang Masalah .....	1
1.2 Perumusan Masalah .....	9
1.3 Kerangka Pemikiran.....	10
1.4 Tujuan Dan Manfaat Penulisan.....	11
1.5 Sistematika Penulisan .....	13
BAB II.....	15
TINJAUAN PUSTAKA .....	15
2.1 Tinjauan Umum Perlindungan Hukum.....	15
2.1.1 Pengertian Perlindungan Hukum .....	15
2.1.2 Tujuan Perlindungan Hukum .....	18
2.2 Tinjauan Umum Konsumen .....	19
2.2.1 Pengertian Konsumen .....	19

2.2.2 Hak dan Kewajiban Konsumen .....	22
2.3 Tinjauan Umum Perjanjian .....	23
2.3.1 Pengertian Perjanjian .....	23
2.3.2 Unsur-Unsur Perjanjian.....	24
2.3.3 Syarat Sah Perjanjian .....	25
2.3.4 Asas-asas Perjanjian.....	29
2.3.5 Macam-Macam Perjanjian .....	33
2.4 Tinjauan Umum Jual Beli .....	36
2.4.1 Perjanjian Jual Beli .....	36
2.4.2 Terjadinya Perjanjian Jual Beli.....	36
2.4.3 Kewajiban Penjual dan Pembeli .....	37
2.5 Tinjauan Khusus Perdagangan <i>Online</i> atau <i>E-commerce</i> .....	38
2.5.1 Pengertian Perdagangan <i>Online</i> atau <i>E-commerce</i> .....	38
2.5.2 Barang yang Dilarang untuk Diperjualbelikan dalam Perdagangan <i>Online</i> .....	40
2.5.3 Cara Bertransaksi dalam Perdagangan <i>Online</i> atau <i>E-commerce</i> .....	40
2.6 Tinjauan Khusus Penyelesaian Sengketa Konsumen .....	42
2.6.1 Pengertian Sengketa Konsumen .....	42
2.6.2 Macam-Macam Penyelesaian Sengketa Konsumen .....	42
BAB III .....	45
METODE PENELITIAN.....	45
3.1 Tipe Penelitian .....	45
3.2 Spesifikasi Penelitian.....	45

3.3 Sumber Data.....	46
3.3.1 Sumber Bahan Hukum .....	46
3.4 Metode Pengumpulan Data.....	47
3.5 Metode Penyajian Data .....	47
3.6 Metode Analisis Data.....	48
BAB IV .....	49
4.1     Hasil Penelitian .....	49
4.1.1     Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Dalam Jual Beli Barang Secara <i>Online</i> Terkait Barang Tidak Sesuai Pesanan sesuai Undang Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen .....	49
A.     Bentuk Perlindungan Hukum Bagi Konsumen .....	52
4.1.2     Upaya Yang Dapat Dilakukan Konsumen Dikarenakan Barang Tidak Sesuai Pesanan 58	
A.     Permohonan Penngembalian .....	59
1)     Prosedur pengembalian barang dan dana Shopee.....	60
2)     Pengisian Informasi Pengajuan Pengembalian.....	62
B.     Penyelesaian secara litigasi .....	63
C.     Penyelesaian Secara Non Litigasi .....	69
4.1.3     Upaya Pemerintah Dalam Mengantisipasi Jual Beli Secara <i>Online</i> Terkait Barang Tidak Sesuai Pesanan .....	75
A.     Pembinaan terhadap konsumen .....	80
B.     Pengawasan Terhadap Konsumen.....	83

4.2      Analisis Penulis.....	85
4.2.1     Analisa terhadap bentuk perlindungan hukum bagi konsumen dalam jual beli barang secara <i>Online</i> sesuai Undang Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen .....	85
4.2.2     Analisa Terhadap Upaya Yang Dapat Dilakukan Konsumen Dikarenakan Barang Tidak Sesuai Pesanan .....	87
4.2.3     Analisa Terhadap Upaya Pemerintah Dalam Mengantisipasi Jual Beli Secara <i>Online</i> Terkait Barang Tidak Sesuai Pesanan.....	88
BAB V .....	90
PENUTUP.....	90
5.1     Kesimpulan .....	90
5.2     Saran .....	92
DAFTAR PUSTAKA .....	95