

**PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN DALAM  
TRANSAKSI JUAL BELI MELALUI ONLINE DI KOTA SEMARANG**

**SKRIPSI**

**Diajukan Untuk Memenuhi Persyaratan Dalam Menyelesaikan Progam  
Studi Ilmu Hukum**



**Oleh :**

**Nama : Rosa Zhal Zhabila**

**NIM : 17.02.51.0038**

**FAKULTAS HUKUM**

**UNIVERSITAS STIKUBANK (UNISBANK) SEMARANG**

**TAHUN 2021**

**HALAMAN PERNYATAAN DAN PERSETUJUAN KESIAPAN UJIAN SKRIPSI**

Saya Rosa Zhal Zhabila, dengan ini menyatakan bahwa Skripsi yang berjudul :  
"Perlindungan Konsumen Dalam Transaksi Jual Beli Melalui Online di Kota Semarang".  
Adalah benar hasil karya saya dan belum pernah diajukan sebagai karya ilmiah, sebagian atau  
seluruhnya atas nama saya atau pihak lain.

Rosa Zhal Zhabila

NIM : 17.02.51.0038

Disetujui oleh pembimbing. Kami setuju, Skripsi tersebut diajukan untuk ujian Skripsi.

Semarang, 28 Juli 2021

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

NIDN : 0608026501

**Halaman Pengesahan**

Tugas Akhir dengan Judul:

"Perlindungan Konsumen Dalam Transaksi Jual Beli Melalui Online di Kota Semarang"

Ditulis Oleh :

NIM : 17.02.51.0038

Nama : Rosa Zhal Zhabila

Telah dipertahankan di depan Tim Dosen Penguji Tugas Akhir dan diterima sebagai salah satu syarat guna menyelesaikan Jenjang Program Strata I Program Studi Ilmu Hukum pada Fakultas Hukum Universitas Stikubank (UNISBANK) Semarang.

Semarang, 28 Juli 2021

Ketua



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

NIDN : 0608026501

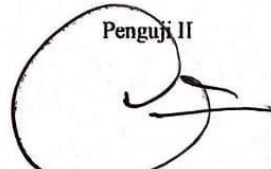
Penguji I



(Fitika Andraini, S.H.,M.Kn)

NIDN : 0607127202

Penguji II



(Arikha Saputra, S.H.,M.H)

NIDN : 0616059103

Mengetahui,

Universitas Stikubank (UNISBANK) Semarang

Fakultas Hukum



Dekan

(Dr. Rochmani, S.H.,M.Hum)

NIDN : 0618126401

**MOTTO**

“Maka sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan. Sesungguhnya bersama kesulitan itu ada kemudahan.” (Q.S Al-Insyirah Ayat 5-6)

“All our dreams can come true if we have the courage to pursue them.” (Walt Disney)

“Saya meminta kekuatan dan Allah memberi saya kesulitan untuk membuat saya kuat”.

“Hidup itu harus STRUGGLE!”

### **HALAMAN PERSEMBAHAN**

Dalam penyusunan skripsi ini, penulis tidak terlepas dari bantuan, bimbingan dan dukungan dari berbagai pihak. Tanpa mengurangi rasa hormat, penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. ALLAH SWT, yang telah memberikan kemudahan dan kelancaran kepada penulis dalam penyusunan skripsi ini.
2. Kedua orang tuaku tercinta Bapak Sunarjo dan Ibu Wartini yang selalu memberikan doa yang tak henti-hentinya, kasih sayang Bapak dan Ibu, selalu memberikan dukungan dan semangat yang luar biasa terhadap penulis. Terima kasih Bapak Ibu, kalian orang tua hebat dan panutan hidup bagi penulis. Semoga Allah selalu memberikan kesehatan, panjang umur serta kebahagiaan kepada Bapak dan Ibu.
3. Adikku tersayang Najwa Nandho Say, yang selalu menghibur penulis dikala penulis sedang membuat skripsi, yang sudah mau penulis suruh ini dan itu. Semoga penulis bisa menjadi panutan yang baik untuk kamu ya dek..
4. Dosen Pembimbing yang terbaik, Bapak Adi Suliantoro S.H,M.H yang sudah membimbing penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini.
5. Bapak dan Ibu Dosen di Fakultas Hukum Unisbank Semarang. Yang sudah memberikan ilmunya kepada penulis selama 4 tahun ini menuntut ilmu.

6. Laki-laki yang penulis sayangi, mas Rizky Cahya Nugraha yang sudah memberikan perhatian, pengertian, bantuan, support dan semangatnya untuk penulis yang tiada henti.
7. Sahabat-sahabatku tersayang Nadya Bethry, Desta Ellen, Achvirilia Eka, Hani Kusumawati dan Reina Amelia yang selalu memberikan dukungan dan semangatnya.
8. Sahabat-sahabatku “TWICE” (Mb Raissa, Ariska, Ira, Ayu Mega, Asih, Febry, Rahma, dan Mb Fenti) di bangku perkuliahan yang amat sangat menyenangkan. Semoga silaturahmi kita selalu terjalin.
9. Teman-teman Fakultas Hukum Unisbank angkatan 2017 kelas A1 & Kelas A2 Sore.
10. Teman-teman kerja penulis di PT. Bestari Buana Murni Cabang Semarang, yang selalu memberikan kemudahan waktu kerja kepada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi ini.
11. Kepada diri sendiri yang sudah berjuang dengan sangat keras dan mampu bertahan hingga detik ini.
12. Dan semua pihak yang tidak biasa penulis sebut satu persatu, yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini. Semoga Allah senantiasa memberikan kalian kesehatan, kebahagiaan serta lindungannya. Aamiin..

Zhal, Zhabila. Rosa. 2021. “PERLINDUNGAN TERHADAP KONSUMEN DALAM TRANSAKSI JUAL BELI MELALUI ONLINE DI KOTA SEMARANG”. Diajukan Untuk Memenuhi Persyaratan Dalam Menyelesaikan Program Studi Ilmu Hukum. Pembimbing Adi Suliantoro, S.H,M.,H. FH-UNISBANK Semarang.

### ABSTRAK

Dalam situasi di wabah pandemi Covid-19 saat ini, kita sering dikejutkan dengan berbagai pemberitaan bahwa banyak kecurangan, yang dilakukan pelaku usaha kepada konsumen dalam jual beli *online*. Seperti barang yang tidak sesuai dengan pesanan, barang yang dikirimkan rusak, barang tidak sampai kepada konsumen dan lain-lain. Dimana dalam jual beli *online*, di dalamnya terdapat pelaku usaha tidak patuh terhadap UU yang sudah di buat oleh pemerintah, sehingga perlunya perlindungan untuk konsumen yang melakukan transaksi *E-Commerce* di Kota Semarang.

Dengan permasalahan bagaimana aspek perlindungan hukum terhadap konsumen dalam bertransaksi jual beli *online* dalam situs *E-Commerce* dan bagaimanakah hambatan dalam upaya melindungi konsumen dan bagaimana solusinya.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode pendekatan secara “Yuridis Normatif”. Spesifikasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah “Deskriptif Analitis” dan metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah “Metode Kualitatif”

Hasil penelitian ini adalah, bahwa dalam aspek perlindungan hukum terhadap konsumen dalam transaksi jual beli melalui *online* termuat di dalam “*Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPerdata)*” yang di dalam transaksi tersebut telah terjadi suatu suatu perjanjian jual beli. Termuat juga di dalam “*UU No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen*”, dimana konsumen berhak mendapatkan ganti kerugian dari pelaku usaha (penjual) apabila barang yang diterima oleh konsumen tidak sesuai dengan informasi yang tercantum di dalam keterangan platform *E-Commerce*. Dan yang terakhir termuat di dalam “*UU No. 16 Tahun 2019 Tentang Perubahan Atas Undang- Undang No. 11 Tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (UU ITE)*”. Hambatan dalam melindungi konsumen salah satunya adalah para konsumen kurang mengetahui bahwa ada Undang-Undang yang melindungi konsumen.

**Kata Kunci :** *Perlindungan Konsumen, KUHPerdata, UU Perlindungan Konsumen, UU ITE.*

## **ABSTRACT**

*In the current situation of the Covid-19 pandemic, we are often surprised by various reports that there is a lot of fraud committed by business actors to consumers in buying and selling online. Such as goods that are not in accordance with the order, damaged goods delivered, goods not reaching consumers and others. Where in online buying and selling, there are business actors who do not comply with the laws that have been made by the government, so there is a need for protection for consumers who carry out E-Commerce transactions in the city of Semarang*

*With the problem of how aspects of legal protection for consumers in online buying and selling transactions on E-Commerce sites and what are the obstacles in an effort to protect consumers and how to solve them.*

*The method used in this study is a "juridical normative" approach. The specification used in this study is "Analytical Descriptive" and the data analysis method used in this study is "Qualitative Method".*

*The results of this study are that in the aspect of legal protection for consumers in online buying and selling transactions, it is contained in the "**Civil Law Book (KUHPerdata)**" in which there has been a sale and purchase agreement. Also contained in the "**Law No. 8 of 1999 concerning Consumer Protection**", where consumers are entitled to compensation from business actors (sellers) if the goods received by consumers do not match the information contained in the description of the E-Commerce platform. And the last one is contained in "**Law No. 16 of 2019 concerning Amendments to Law No. 11 of 2008 concerning Information and Electronic Transactions (UU ITE)**". One of the obstacles in protecting consumers is that consumers do not know that there is a law that protects consumers.*

**Keywords: Consumer Protection, Civil Code, Consumer Protection Law, ITE Law.**



## KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Allah SWT atas limpahan rahmat dan karuniaNya sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi dengan judul "**Perlindungan Konsumen Dalam Transaksi Jual Beli Melalui Online di Kota Semarang**". Shalawat dan salam senantiasa tercurahkan kepada junjungan nabi besar kita, Nabi Muhammad SAW yang telah menunjukkan kepada kita semua jalan yang lurus berupa ajaran agama islam yang sempurna dan menjadi anugrah terbesar bagi seluruh alam semesta.

Penulis sangat bersyukur karena dapat menyelesaikan tugas akhir Skripsi ini yang menjadi syarat kelulusan studi di program **S1-Ilmu Hukum, Fakultas Hukum Unisbank Semarang**. Di samping itu penulis mengucapkan banyak terimakasih kepada semua pihak yang telah membantu penulis selama pembuatan Skripsi ini sehingga dapat terselesaikan. Demikian yang dapat penulis sampaikan, semoga Skripsi ini dapat bermanfaat bagi para pembaca.

Semarang, 28 Juli 2021



Penulis

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN PERNYATAAN DAN PERSETUJUAN KESIAPAN ... UJIAN SKRIPSI.....</b>	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN.....</b>	<b>iii</b>
<b>MOTTO .....</b>	<b>iv</b>
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN .....</b>	<b>v</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>vii</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>x</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang Penelitian.....	1
1.2 Perumusan Masalah.....	10
1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	12
1.4 Sistematika Penulisan.....	14
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>16</b>
2.1 TINJAUAN UMUM.....	16
2.1.1 Pengertian Perlindungan Hukum.....	16
2.1.2 Pengertian Perjanjian.....	18
2.1.3 Perjanjian Elektronik.....	22
2.1.4 Asas-Asas Dalam Perjanjian Jual Beli.....	24
2.1.5 Pengertian Perlindungan Konsumen.....	27
2.1.6 Hukum Perlindungan Konsumen Dalam Hukum Perdata.....	29
2.1.7 Pihak-Pihak Dalam Perlindungan Konsumen.....	30
2.1.8 Hak dan Kewajiban Konsumen.....	33
2.1.9 Hak dan Kewajiban Pelaku Usaha.....	34
2.1.10 Asas-Asas Perlindungan Konsumen.....	39
2.2 TINJAUAN KHUSUS.....	41
2.2.1 Pengertian <i>E-Commerce</i> .....	41
2.2.2 Jenis E-Commerce.....	42
2.2.3 Platform <i>E-Commerce</i> .....	43

2.2.4 Bertransaksi Dalam <i>E-Commerce</i> .....	46
2.2.5 Data Pengguna Transaksi Jual Beli <i>Online</i> .....	48
<b>BAB III METODE PENELITIAN.....</b>	<b>51</b>
3.1 Tipe Penelitian .....	51
3.2 Spesifikasi Penelitian.....	51
3.4 Sumber Data.....	52
3.5 Metode Pengumpulan Data.....	53
3.6 Metode Penyajian Data.....	54
3.7 Metode Analisis Data.....	54
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN ANALISIS DATA.....</b>	<b>56</b>
4.1 Hasil Penelitian .....	56
4.1.1 Aspek Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Bertransaksi Jual Beli Melalui <i>Online</i> di Kota Semarang.....	56
4.1.1.1 Transaksi Dalam Jual Beli Melalui <i>Online</i> ( <i>E-Commerce</i> ).....	56
4.1.1.2 Legalitas Transaksi Melalui Jual Beli Online ( <i>E-Commerce</i> ).....	59
4.1.1.3 Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Transaksi Jual Beli <i>Online</i> di Kota Semarang Perlindungan Hukum Dari Hukum Perdata.....	61
4.1.1.4 Perlindungan Hukum Dari “UU No.8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen”.....	64
4.1.1.5 Perlindungan Hukum Dari “Undang-Undang No. 16 Tahun 2019 Tentang Perubahan Atas Undang- Undang No. 11 Tahun 2008 Tentang “Informasi dan Transaksi Elektronik (UU ITE)”.....	67
4.1.1.6 Perlindungan Hukum Dari Peraturan Lainnya.....	68
4.1.2 Hambatan Dalam Upaya Melindungi Konsumen dan Solusinya.....	72
4.2 Analisis Data.....	75
4.2.1 Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Bertransaksi Jual Beli Melalui <i>Online</i> .....	75
4.2.2 Analisis Hambatan dalam Melindungi Konsumen dan Solusi .....	96
<b>BAB V PENUTUP .....</b>	<b>98</b>
5.1 KESIMPULAN.....	98
5.2 SARAN .....	99
DAFTAR PUSTAKA .....	101
LAMPIRAN-LAMPIRAN .....	10

