

**Perlindungan Konsumen Dalam Transaksi Jual Beli
Melalui *Online* Di Kota Semarang**



Oleh:

Sagita Putri Krisdewanti

NIM: 16.02.51.0072

**FAKULTAS HUKUM DAN BAHASA
UNIVERSITAS STIKUBANK SEMARANG**

2021

PERNYATAAN DAN PERSETUJUAN KESIAPAN UJIAN SKRIPSI



Saya, Sagita Putri Krisdewanti, 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.

Sagita Putri Krisdewanti

NIM : 16.02.51.0072

Disetujui oleh Pembimbing

Kami setuju skripsi tersebut diajukan untuk ujian skripsi.

Semarang, 09 Februari 2022.

Adi Suliantoro, S.H., M.H

NIDN : 0608026501

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN TUGAS AKHIR/ SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya menyatakan bahwa TUGAS AKHIR / SKRIPSI dengan
Judul :
PERLINDUNGAN KONSUMEN DALAM TRANSAKSI JUAL BELI MELALUI ONLINE
DI KOTA SEMARANG

yang telah diuji di depan tim penguji pada tanggal 09-02-2022, adalah benar hasil karya saya dan dalam TUGAS AKHIR /SKRIPSI ini tidak terdapat keseluruhan atau sebagian tulisan orang lain yang saya ambil dengan cara menyalin, atau meniru dalam bentuk rangkaian kalimat atau simbol yang saya aku seolah-olah sebagai tulisan saya sendiri dan atau tidak terdapat bagian atau keseluruhan tulisan yang saya salin, tiru atau yang saya ambil dari tulisan orang lain tanpa memberikan pengakuan pada penulis aslinya.

Apabila saya melakukan hal tersebut diatas, baik sengaja maupun tidak, dengan ini saya menyatakan menarik TUGAS AKHIR / SKRIPSI yang saya ajukan sebagai hasil tulisan saya sendiri.

Bila kemudian terbukti bahwa saya ternyata melakukan tindakan menyalin atau meniru tulisan orang lain seolah-olah hasil pemikiran saya sendiri, berarti gelar dan ijazah saya yang telah diberikan oleh Universitas Stikubank (UNISBANK) Semarang batal saya terima.



Semarang, 09-02-2022
Yang Menyatakan

(SAGITA PUTRI KRISDEWANTI)
NIM. 16.02.51.0072

SAKSI 1
Tim Penguji



(ADI SULIANTORO, S.H., M.H)

SAKSI 2
Tim Penguji



(FITIKA ANDRAINI, S.H., M.Kn)

SAKSI 3
Tim Penguji



(ARIKHA SAPUTRA, S.H., M.H)



Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan Digisign Unisbank. Untuk memastikan keasliannya, silahkan scan QRCode dan pastikan diarahkan ke alamat <https://digisign.unisbank.ac.id>

HALAMAN PENGESAHAN

Tugas Akhir dengan judul :

Perlindungan Konsumen Dalam Transaksi Jual Beli melalui *Online* di Kota Semarang

Ditulis oleh :

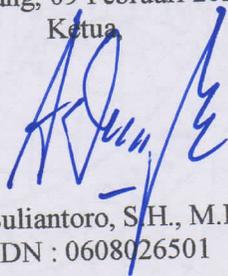
NIM : 16.02.51.0072

Nama : Sagita Putri Krisdewanti

Telah dipertahankan 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.

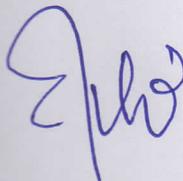
Semarang, 09 Februari 2022

Ketua



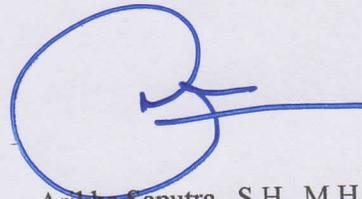
Adi Suliantoro, S.H., M.H.
NIDN : 0608026501

Sekretaris,



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

Anggota,



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

Mengetahui,
Universitas Stikubank (UNISBANK) Semarang
Fakultas Hukum dan Bahasa
Dekan,



UNIVERSITAS
STIKUBANK
DIGITAL YOUTH ENTREPRENEURIAL UNIVERSITY

FAKULTAS HUKUM DAN BAHASA

Dr. Agnes Widyaningrum, S.E., S.Pd., M.Pd.
NIDN : 0604017201

HALAMAN MOTTO

When life goes you down do you wanna know what you've gotta do ?

JUST KEEP SWIMMING.

JUST KEEP SWIMMING.

JUST KEEP SWIMMING.

-Dory

HALAMAN PERSEMBAHAN

Puji syukur saya panjatkan kehadirat Allah SWT, yang telah memberikan kesehatan, rahmat dan hidayah-Nya, sehingga saya masih diberi kesempatan untuk menyelesaikan skripsi ini, sebagai salah satu syarat untuk mendapatkan gelar kesarjanaan. Walaupun jauh dari kata sempurna, namun saya bangga telah mencapai pada titik ini, yang akhirnya skripsi ini bisa selesai.

Skripsi atau tugas akhir ini saya persembahkan untuk :

- Bapak Sugi dan Ibu Sri, orang tua saya, terima kasih atas doa, dukungan baik dalam dunia renang maupun pendidikan, semangat, motivasi, pengorbanan, nasehat serta kasih sayang yang tidak pernah berhenti sampai saat ini.
- Sarah, adik saya yang lebih cocok jadi kakak saya, terima kasih sudah banyak sekali membantu dalam semuanya.
- Mba Oky yang sudah membantu saya dalam pembuatan skripsi ini juga Mas Kikuk yang selalu memberi dukungan untuk menyelesaikan skripsi ini.
- Untuk Pak Adi yang sudah sabar dalam proses bimbingan pembuatan skripsi ini.
- Pak Handoko yang sabar dan banyak sekali membantu dalam proses pembuatan, Pak Arikha dan juga Bu Fitika serta Pak Oky yang banyak membantu saya, sekali lagi saya ucapkan terima kasih.
- Keluarga Jatengfast Dormitory, khusus nya para pelatih yang memberikan dukungan baik dalam dunia renang maupun dalam pendidikan.
- Peppy roommate saya yang ikut andil dalam kepusingan saya juga waktu saya mengerjakan skripsi ini.
- Elle yang memberikan saya semangat dalam pembuatan skripsi saya.
- Semua saudara dan juga teman-teman saya yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu.

Abstrak

Kegiatan jual beli secara *online* merupakan cara baru yang cukup berkembang saat ini, sebab dapat memudahkan konsumen dalam memenuhi kebutuhan berbelanja. Transaksi *online* menjadi pilihan karena memiliki keunggulan antara lain lebih praktis serta mudah dan dapat dilakukan kapanpun selama memiliki koneksi internet, namun di sisi lain memiliki dampak negatif yaitu timbulnya permasalahan hukum yang dapat menimbulkan kerugian bagi konsumen. Pentingnya perlindungan hukum terhadap konsumen dikarenakan konsumen mensyaratkan adanya pemihakan kepada posisi tawar yang lemah (konsumen). Adanya perlindungan hukum untuk konsumen ini merupakan suatu masalah yang besar dengan adanya persaingan global yang terus berkembang. Adanya perlindungan hukum yang di terbitkan oleh pemerintah ini telah membuat rasa aman dan nyaman kepada masyarakat terlebih untuk menggunakan layanan jual beli *online* melalui internet dan menjadikan masyarakat terhindar dari hal penipuan atau yang lainnya.

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini dengan menggunakan metode pendekatan yuridis normatif atau metode kepustakaan adalah metode yang dilakukan dengan cara meneliti bahan pustaka yang ada. Spesifikasi penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif analitis.

Dalam *e-commerce* seorang penjual memberikan penawaran terhadap barang yang dimilikinya untuk dijual melalui media elektronik, yaitu internet dengan memasukkan penawaran tersebut dalam situs, baik yang ia kelola sendiri untuk melakukan perdagangan atau memasukkannya dalam situs lain. Munculnya Undang – Undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (UU ITE) memberikan dua hal penting yakni, pertama pengakuan transaksi elektronik dan dokumen elektronik dalam kerangka hukum perikatan dan hukum pembuktian, sehingga kepastian hukum transaksi elektronik dapat terjamin dan yang kedua diklasifikasinya tindakan-tindakan yang termasuk kualifikasi pelanggaran hukum terkait penyalahgunaan teknologi informasi disertai dengan sanksi pidananya. Dengan adanya pengakuan terhadap transaksi elektronik dan dokumen elektronik maka setidaknya kegiatan *e-commerce* mempunyai basis legalnya. Pembeli di sini dapat dengan leluasa memilih transaksi mana yang sesuai dengan yang ia cari, dalam menjelajah situs dalam internet, pembeli layaknya orang yang berbelanja secara konvensional dengan melihat etalase-etalase yang dipajang oleh tiap-tiap toko dan jika ia menemukan suatu yang ia cari maka ia dapat melakukan transaksi

dengan penjual yang memberikan penawaran dalam situs tersebut yang diandaikan dengan toko secara konvensional.

Secara normatif, UU No. 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen menyebutkan bahwa dalam pasal 4 huruf (a) menyatakan hak konsumen adalah kenyamanan, keamanan, keselamatan dalam mengkonsumsi barang/jasa. Kemudian dijelaskan lagi pasal 4 huruf (c), (d), (e), (f), (g), (h), (i), yakni hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa, hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan, hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut, hak untuk mendapat pembinaan dan pendidikan konsumen, hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif, hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya.

Kata Kunci : E-Commerce, Konsumen

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur saya panjatkan kepada Allah SWT atas rahmat dan hidayah-Nya saya dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini dengan judul “Perlindungan Konsumen dalam Transaksi Jual Beli melalui *Online* di Kota Semarang”.

Penyusunan skripsi ini merupakan salah satu syarat yang harus dipenuhi untuk dapat mencapai Gelar Sarjana pada Fakultas Hukum dan Bahasa di Universitas Stikubank (UNISBANK) Semarang.

Karya ini tidak akan selesai tanpa bantuan dari orang-orang di sekeliling saya yang selalu mendukung dan memberikan bantuan dalam penulisan skripsi ini. Terimakasih saya sampaikan kepada :

1. Dr. Edy Winarno, S.T., M.Eng. selaku Rektor Universitas Stikubank Semarang.
2. Dr. Agnes Widyaningrum, S.E., S.Pd., M.Pd. selaku Dekan Fakultas Hukum dan Bahasa Universitas Stikubank Semarang.
3. Adi Suliantoro, S.H., M.H. selaku Dosen pembimbing yang telah memberikan bimbingan dalam penulisan skripsi.
4. Arikha Saputra, S.H., M.H. selaku Ketua Program Studi Fakultas Hukum dan Bahasa Universitas Stikubank.
5. Fitika Andraini, S.H., M.Kn. selaku Dosen wali saya di Universitas Stikubank.
6. Drs. Widiyanto Tri Handoko, M.Kom selaku Dosen yang telah banyak membantu dalam proses berjalannya skripsi ini. Terima kasih Pak.
7. Segenap Dosen Fakultas Hukum dan Bahasa Universitas Stikubank Semarang yang telah mendidik dan memberikan ilmu selama kuliah dan seluruh staf yang selalu melayani segala administrasi selama proses penelitian ini.
8. Semua pihak yang telah membantu dan tidak dapat disebutkan satu persatu.

Semoga segala kebaikan dan pertolongan semuanya mendapat berkah dari Allah SWT.

Penulisan skripsi ini masih jauh dari kata sempurna karena keterbatasan kemampuan dan pengetahuan yang penulis dapatkan, oleh karena itu dengan kerendahan hati penulis mohon maaf atas segala kekurangan serta mengharapkan saran dan kritik yang sifatnya membangun dari semua pihak demi membangun laporan penelitian ini. Terima kasih.

Semarang, 18 Februari 2022.

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	ii
PERNYATAAN DAN PERSETUJUAN KESIAPAN UJIAN SKRIPSI	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
HALAMAN MOTTO	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
ABSTRAK	vii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI	x
BAB I : PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Perumusan Masalah	4
1.3 Kerangka Pemikiran	4
1.4 Tujuan dan Manfaat Penelitian	6
1.1.1 Tujuan Penelitian	6
1.1.2 Manfaat Penelitian	6
1.5 Sistematika Penulisan	7
BAB II : TINJAUAN PUSTAKA	9
2.1 Tinjauan Umum	9
2.1.1 Pengertian Perlindungan Hukum	9
2.1.2 Unsur-unsur Hukum Perlindungan	10
2.1.3 Pengertian Konsumen	11
2.1.4 Hak Dasar dan Kewajiban Konsumen	12
2.1.5 Teori Perlindungan Hukum Konsumen	13
2.1.6 Tujuan Perlindungan Hukum Konsumen	15

2.1.7	Pengertian Jual Beli	15
2.2	Tinjauan Khusus.....	17
2.1.8	Pengertian Jual Beli Online	17
2.1.9	Jenis Jual Beli Online.....	17
2.1.10	Indikator Penggunaan Jual Beli Online	18
2.1.11	Electronic Data Interchange (EDI)	19
2.1.12	Manfaat Jual Beli Online	20
2.1.13	Kelebihan dan Kekurangan Dalam Jual Beli Secara Online	20
BAB III : METODE PENELITIAN		22
3.1	Tipe Penelitian.....	22
3.2	Spesifikasi Penelitian	22
3.3	Sumber Data.....	22
3.4	Metode Pengumpulan Data	23
3.5	Metode Penyajian Data	23
3.6	Metode Analisis Data	24
BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN ANALISIS DATA		26
4.1	Hasil Penelitian	26
4.1.1	Pengaturan Jual Beli Secara Online	26
4.1.2	Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Di Kota Semarang Yang Mengalami Kerugian Dalam Transaksi Jual Beli Online	39
4.1.3	Kendala-Kendala Yang Terjadi Dalam Upaya Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Dalam Transaksi Jual Beli Melalui Online Di Kota Semarang	43
4.2	Analisa.....	47
4.2.1	Analisa Terhadap Pengaturan Jual Beli Secara <i>Online</i>	47
4.2.2	Analisa Terhadap Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Di Kota Semarang Yang Mengalami Kerugian Dalam Transaksi Jual Beli Online	51
4.2.3	Analisa Terhadap Kendala-Kendala Yang Terjadi Dalam Upaya Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Dalam Transaksi Jual Beli Melalui Online Di Kota Semarang	55

BAB V : PENUTUP	58
A. Kesimpulan	58
DAFTAR PUSTAKA	60