



**IMPLEMENTASI PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP
KONSUMEN ATAS KETIDAKSESUAIAN BARANG DALAM
BELANJA ONLINE (*E-COMMERCE*)**

TUGAS AKHIR-PENULISAN HUKUM

Diajukan untuk memenuhi syarat memperoleh gelar Sarjana dalam Program
Sarjana (S1) Hukum

Oleh:

MENTARI FEBRILIANA

NIM 11000119140185

FAKULTAS HUKUM

UNIVERSITAS DIPONEGORO

SEMARANG

2023

HALAMAN PENGESAHAN

**IMPLEMENTASI PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN
ATAS KETIDAKSESUAIAN BARANG DALAM BELANJA ONLINE (E-
COMMERCE)**

TUGAS AKHIR-PENULISAN HUKUM

Diajukan untuk memenuhi syarat memperoleh gelar Sarjana dalam Program
Sarjana (S1) Hukum

Oleh:

MENTARI FEBRILIANA

NIM 11000119140185

Tugas Akhir – Penulisan Hukum dengan judul di atas telah disahkan dan disetujui
untuk diperbanyak

Pembimbing I



Rinitami Njatrijani, SH.M.Hum
NIP 196108171987032001

Pembimbing II



Hendro Saptono, SH.M.Hum
NIP 195910051986031001

HALAMAN PENGUJIAN

**IMPLEMENTASI PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN
ATAS KETIDAKSESUAIAN BARANG DALAM BELANJA ONLINE (E-
COMMERCE)**

Dipersiapkan dan disusun

Oleh:

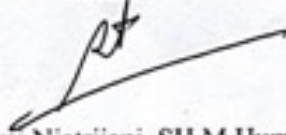
MENTARI FEBRILIANA

NIM 11000119140185

Telah diujikan di depan Dewan Penguji pada tanggal 14 September 2023

Dewan Penguji

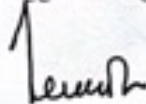
Ketua



Rinitami Njatrijani, SH.M.Hum

NIP196108171987032001

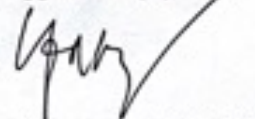
Anggota Penguji I



Hendro Saptono, SH.M.Hum

NIP 195910051986031001

Anggota Penguji II

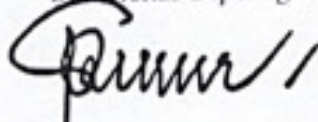


Bagus Rahmanda, S.H., M.H.

H.7.198704232018071001

Mengesahkan:

Dekan Fakultas Hukum
Universitas Diponegoro,



Prof. Dr. Retno Saraswati, S.H., M.Hum.

NIP 196711191993032002

Mengetahui:

Ketua Program Studi S1 Hukum



Dr. Aditya Yuli Sulistyawan, S.H., M.H.

NIP 198407092008121000

PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa Tugas Akhir ini tidak pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu Perguruan Tinggi lain, dan sepanjang pengetahuan saya di dalamnya tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar Pustaka.

Semarang, 19 September 2023



Mentari Febriliana

NIM 11000119140185

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

MOTTO

“Anyone From anywhere can be anything”

PERSEMBAHAN

Penulisan Hukum ini dipersembahkan untuk orang tua tercinta, saudara tersayang, dan almamater Fakultas Hukum Universitas Diponegoro.

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan segala rahmat dan nikmatnya sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan hukum ini dengan judul **“Implementasi Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Atas Ketidaksesuaian Barang Dalam Belanja Online (*e-commerce*)”**. Penulis berharap karya ini dapat memberi manfaat, pengetahuan dan pemahaman kepada masyarakat Indonesia, khususnya kepada mahasiswa Fakultas Hukum Universitas Diponegoro dan bagi perkembangan peradaban hukum di Indonesia pada umumnya dalam bidang Hukum Bisnis tentang Perlindungan Konsumen.

Merupakan suatu kehormatan dan kebanggaan tersendiri bagi penulis karena skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik. Mengingat keterbatasan pengetahuan dan pengalaman penulis, sehingga dalam pembuatan skripsi ini tidak sedikit bantuan, petunjuk, saran-saran, maupun arahan dari berbagai pihak. Oleh karena itu dengan kerendahan hati dan rasa hormat yang setinggi-tingginya, penulis mengucapkan terimakasih banyak kepada:

1. Prof. Dr. Yos Johan Utama, S.H., M.Hum., selaku Rektor Universitas Diponegoro;
2. Prof. Dr. Retno Saraswati, S.H., M.Hum., selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas Diponegoro;

3. Bapak Dr. R.B. Sularto, S.H., M.Hum., selaku Dosen Wali yang senantiasa menasehati dan menuntun penulis selama kuliah di Fakultas Hukum Universitas Diponegoro;
4. Ibu Rinitami Njatrijani, S.H., M.Hum., selaku Dosen Pembimbing I yang telah memberikan ilmu, petunjuk, dan bimbingan kepada penulis terutama dalam penulisan skripsi ini;
5. Bapak Hendro Saptono, S.H., M.Hum., selaku Dosen Pembimbing II yang telah membimbing penulis dan memberikan petunjuk kepada penulis dalam penulisan skripsi ini;
6. Bapak Bagus Rahmanda, S.H., M.H., selaku Dosen Penguji;
7. Bapak dan Ibu dosen, staf, dan karyawan Fakultas Hukum Universitas Diponegoro yang telah banyak membantu penulis selama kuliah, khususnya pada dosen bagian hukum perdata;
8. Kedua orang tua penulis, Sigit Pramana Jati dan Melia Rizamena serta adik penulis Sheva Dea Amalia yang selalu mendukung, mendoakan, dan memberikan perhatian kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini;
9. Teman-teman saya semasa SMA khususnya Indri Aprianti, Sri Mulyani, Widya Helena Astutiningsih, Dinda Ayu Fadhila, Eka Rahmatika, Linda Nur Baetavianti, dll yang telah memberikan semangat;

10. Teman-teman saya semasa kuliah Rigka Aprilia, Salsalina Karina Br. Tarigan, Ebenezer Agusman Sianipar, Arjuna Duwente, dll yang telah memberikan semangat;
11. Teman-teman KKN-T Universitas Diponegoro Desa Beji, Kecamatan Taman, Kabupaten Pemalang
12. Semua pihak yang telah membantu penulis dalam menyusun skripsi ini, yang tidak dapat disebutkan satu persatu.
13. Akhir kata, skripsi ini masih banyak kekurangan, masukan dan koreksi dari berbagai pihak tentunya sangat bermanfaat bagi penyempurnaan di masa-masa mendatang.

Semarang, 11 September 2023

Mentari Febriliana

ABSTRAK

E-commerce merupakan bentuk transaksi perdagangan barang dan/atau jasa yang menggunakan media perantara internet. Dalam *e-commerce*, konsumen sering mengalami ketidaksesuaian barang yang dibeli. Oleh karena itu, perlindungan hukum bagi konsumen dalam transaksi *e-commerce* sangat penting. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui implementasi perlindungan hukum terhadap konsumen atas ketidaksesuaian barang dalam belanja online (*e-commerce*), untuk mengetahui penerapan sanksi kepada pelaku usaha terhadap ketidaksesuaian barang dalam penjualan online (*e-commerce*).

Metode penelitian yang digunakan dalam penulisan skripsi ini adalah yuridis normatif yaitu penelitian yang menekankan pada norma hukum, disamping itu juga berusaha menelaah kaidah-kaidah hukum yang berlaku di masyarakat.

Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa implementasi perlindungan hukum terhadap konsumen atas ketidaksesuaian barang dalam belanja *online* pelaku usaha bertanggung jawab terhadap kerugian konsumen dalam transaksi bisnis *online* serta penyelesaian sengketa konsumen atas kerugian konsumen dalam melakukan transaksi *online* yaitu jalur pengadilan dan luar pengadilan (mediasi, arbitrase, dan konsiliasi) sesuai dengan kesepakatan para pihak. Sanksi pelaku usaha yang melakukan ketidaksesuaian barang dalam penjualan online (*e-commerce*) diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yaitu sanksi perdata, sanksi administratif, sanksi pidana penjara dan denda serta sanksi pidana tambahan karena pelaku usaha yang melalaikan tanggung jawabnya dan melakukan larangan-larangan yang disebutkan dalam pasal 8 sampai 18 dan disebutkan juga dalam pasal 62 ayat (1).

Kata kunci: perlindungan konsumen, belanja online

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN	<i>i</i>
HALAMAN PENGUJIAN	<i>ii</i>
PERNYATAAN.....	<i>iii</i>
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	<i>iv</i>
KATA PENGANTAR	<i>v</i>
ABSTRAK.....	<i>viii</i>
DAFTAR ISI	<i>ix</i>
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. LATAR BELAKANG.....	1
B. RUMUSAN MASALAH.....	6
C. KERANGKA PEMIKIRAN	6
D. TUJUAN PENELITIAN	7
E. MANFAAT PENELITIAN	8
F. METODE PENELITIAN.....	8
G. SISTEMATIKA PENDAHULUAN.....	13
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	15

A. Tinjauan Umum Tentang Perlindungan Konsumen	15
1. Pengaturan Perlindungan Konsumen	15
2. Asas dan Tujuan Perlindungan Konsumen	16
B. Tinjauan Umum Tentang Konsumen dan Pelaku Usaha	20
1. Pengertian Konsumen	20
2. Hak dan Kewajiban Konsumen.....	25
3. Pengertian Pelaku Usaha.....	27
4. Hak dan Kewajiban Pelaku Usaha	29
5. Tanggung jawab penjual	31
6. Tanggung jawab penjual dan mekanisme perwujudan tanggung jawab dalam perdagangan dan <i>e-commerce</i>	39
C. Tinjauan Umum Tentang <i>E-Commerce</i>	40
1. Pengaturan <i>E-commerce</i>	40
2. Karakteristik <i>E-commerce</i>	44
3. Tahapan Transaksi <i>e-commerce</i>	48
D. Tinjauan Umum Tentang Perlindungan Hukum	50
1. Pengertian Perlindungan Hukum	50
2. Prinsip-Prinsip Perlindungan Hukum	51
E. Tinjauan Umum Tentang Jual Beli	52
1. Pengaturan Jual Beli.....	52
2. Syarat Jual Beli	54
BAB III HASIL DAN PEMBAHASAN.....	56

A. Implementasi Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen atas Ketidaksesuaian Barang dalam Belanja Online (<i>e-commerce</i>).....	56
1. Hak dan kewajiban konsumen dan pelaku usaha dalam perlindungan konsumen	58
2. Pengaturan mengenai belanja online.....	63
3. Tanggung jawab pelaku usaha dalam perlindungan konsumen	68
4. Contoh Ketidaksesuaian Barang	70
5. Penyelesaian Sengketa Konsumen Dalam Perlindungan Konsumen... ..	73
B. Penerapan sanksi kepada pelaku usaha terhadap ketidaksesuaian barang dalam penjualan online (<i>e-commerce</i>)	82
1. Sanksi Perdata dalam Perlindungan Konsumen.....	84
2. Sanksi administratif dalam Perlindungan Konsumen menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen....	85
BAB IV PENUTUP.....	90
A. Kesimpulan	90
B. Saran	91
DAFTAR PUSTAKA	92