



**PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN YANG
MENGALAMI KERUGIAN DALAM JUAL BELI *ONLINE* MELALUI
JD.ID (STUDI KASUS PT. JINGDONG INDONESIA)**

PENULISAN HUKUM

Diajukan untuk melengkapi tugas-tugas dan memenuhi persyaratan guna
menyelesaikan Program Sarjana (S-1) Ilmu Hukum Fakultas Hukum Universitas

Diponegoro

Disusun oleh:

OCKAS FIRDAUS SALASA

11010115140401

**FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS DIPONEGORO
SEMARANG**

2019

HALAMAN PENGESAHAN

**PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN YANG
MENGALAMI KERUGIAN DALAM JUAL BELI *ONLINE* MELALUI
JD.ID (STUDI KASUS PT. JINGDONG INDONESIA)**

PENULISAN HUKUM

Diajukan untuk melengkapi tugas-tugas dan memenuhi syarat-syarat guna menyelesaikan Program Sarjana (S1) Ilmu Hukum.

Oleh :

OCKAS FIRDAUS SALASA

NIM 11010115140401

Penulisan hukum dengan judul di atas telah disahkan dan telah disetujui untuk diperbanyak.

Dosen Pembimbing I,



Hendro Saptono, S.H., M.Hum.

NIP. 195910051986031001

Dosen Pembimbing II,



Rinitami Njatrijani, S.H., M.Hum.

NIP. 196108171987032001

HALAMAN PENGUJIAN

**PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN YANG
MENGALAMI KERUGIAN DALAM JUAL BELI *ONLINE* MELALUI
JD.ID (STUDI KASUS PT. JINGDONG INDONESIA)**

Dipersiapkan dan disusun oleh:

OCKAS FIRDAUS SALASA

11010115140401


Telah diujikan di depan Dewan Penguji pada tanggal 19 September 2019

Dewan Penguji
Ketua



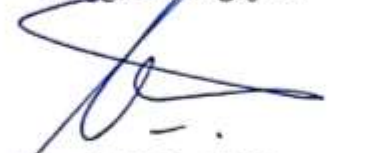
Hendro Saptono, S.H., M.Hum
NIP. 195910051986031001

Anggota Penguji I



Rinitani Njatrijani, S.H., M.Hum
NIP. 196108171987032001

Anggota Penguji II



Suradi, S.H., M.Hum.
NIP. 195709111984031003

Mengesahkan:
Dekan Fakultas Hukum
Universitas Diponegoro,



Prof. Dr. Retno Saraswati, S.H., M.Hum.
NIP. 196711191993032002

Mengetahui:
Ketua Program Studi S1 Ilmu Hukum



Mario, S.H., M.Hum.
NIP. 196503181990031001

PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa Penulisan Hukum 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 dan diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Semarang, 29 Agustus 2019

Ockas Firdaus Salasa

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

Motto:

“Bila kamu tak tahan lelahnya belajar, maka kamu akan menanggung perihnya kebodohan“
(Imam Syafi’i)

“Bukanlah orang-orang yang paling baik dari pada kamu siapa yang meninggalkan dunianya karena akhirat, dan tidak pula meninggalkan akhiratnya karena dunianya, sehingga ia dapat kedua-duanya semua. Karena di dunia itu menyampaikan akhirat. Dan jangankah kamu jadi memberatkan atas sesama manusia“.
(H.R Muslim)

Persembahan:

Skripsi ini dipersembahkan untuk:

1. Kedua orangtuaku, Ayah Muchlas dan Ibu Sukorini,
2. Kakak-kakakku, Fika Laela Qodarini, Meri Firdi Sepfrida
3. Almamater Fakultas Hukum Universitas Diponegoro.

ABSTRAK

“Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Yang Mengalami Kerugian Dalam Jual Beli Online Melalui JD.ID (Studi Kasus PT. Jindong Indonesia)”

Perlindungan Konsumen, dengan sejarah panjangnya sebagai suatu kesadaran bagi masyarakat, ialah upaya untuk menjamin adanya kepastian hukum untuk melindungi kepentingan konsumen serta mendorong konsumen dan pelaku usaha agar menghormati dan memenuhi hak-hak dan kewajiban-kewajibannya dalam berusaha. Undang-Undang Perlindungan Konsumen Nomor 8 Tahun 1999 dibuat dengan mempertimbangkan bahwa dunia usaha harus dapat berkembang tanpa mengakibatkan kerugian konsumen.

Media internet terbuka bagi masyarakat luas, internet mulai digunakan juga untuk kepentingan perdagangan. Transaksi jual-beli *online* yang mana merupakan pengembangan dari kegiatan perdagangan, merupakan suatu bentuk perikatan yang mengikat bagi kedua belah pihak, namun dilakukan menggunakan sarana internet dan dilakukan tanpa adanya interaksi langsung dari kedua belah pihak. Oleh sebab itu, transaksi elektronik memiliki celah yang dapat menimbulkan kerugian bagi konsumen.

Dalam menjawab masalah tersebut penulis menggunakan metode penelitian dengan pendekatan yuridis empiris. Penelitian yang dipergunakan adalah deskriptif analitis yaitu melakukan deskripsi terhadap hasil penelitian dengan data yang selengkap mungkin dan data diperoleh dari data primer dan juga data sekunder yang berhubungan dengan kepastian hukum dalam fitur perbelanjaan pada aplikasi JD.ID yang selanjutnya dilakukan analisis terhadap hasil penelitian dengan menggunakan peraturan perundang-undangan dan teori yang relevan.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Hukum Perlindungan Konsumen telah menyadarkan konsumen akan hak-haknya dalam melakukan Transaksi Elektronik, serta mengingatkan dan menegaskan pelaku usaha agar menjaga itikad baik dan senantiasa memenuhi kewajibannya. Bentuk pertanggungjawaban yang dapat dimintakan kepada JD.ID dalam hal terjadi kerugian yang dialami konsumen dalam jual beli barang melalui situs JD.ID, tergantung pada letak dan penyebab permasalahan itu terjadi. Tetapi apabila permasalahan itu terjadi akibat kegagalan pada sistem portal web JD.ID, berdasarkan Pasal 26 UUPK, JD.ID wajib bertanggung jawab memenuhi jaminan dan/ atau garansi yang disepakati dan/ atau diperjanjikan.

Kata Kunci : Perlindungan Hukum, JD.ID, Wanprestasi, Kerugian Konsumen

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan ke kehadiran Allah SWT, atas segala berkat dan karunia-Nya yang telah menuntun penulis dan memberikan bimbingan dalam penyelesaian Penulisan Hukum yang berjudul: **“PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN YANG MENGALAMI KERUGIAN DALAM JUAL BELI *ONLINE* MELALUI JD.ID (STUDI KASUS PT. JINGDONG INDONESIA)”**. Penulisan Hukum ini disusun dalam rangka menyelesaikan tugas akhir sebagai syarat kelulusan program sarjana (S1) Fakultas Hukum Universitas Diponegoro.

Selesainya Penulisan Hukum ini tidak terlepas dari bantuan berbagai pihak, sehingga pada kesempatan kali ini penulis dengan segala kerendahan hati dan penuh rasa hormt mengucapkan terima kasih, kepada :

1. **Bapak Prof. Dr. Yos Johan Utama, S.H., M.Hum.** selaku Rektor Universitas Diponegoro;
2. **Ibu Prof. Dr. Retno Saraswati, S.H., M.Hum.** selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas Diponegoro;
3. **Bapak Marjo, S.H., M.Hum.** selaku Ketua Bagian S1 Fakultas Hukum Universitas Diponegoro;
4. **Bapak Muhyidin, S.Ag., M.Ag., M.H.** selaku Ketua Bagian Hukum Perdata;
5. **Bapak Hendro Saptono, S.H., M.Hum.** selaku pembimbing I dan Ketua Dewan Penguji yang telah menyediakan waktu dan pemikiran dan tenaga

untuk membimbing penulis dalam menyelesaikan Skripsi ini serta dengan sabar dan tanpa lelah dalam memberikan pengarahan dan masukan kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi ini dengan baik.

6. **Ibu Rinitami Njatrijani, S.H., M.Hum.** selaku Dosen Pembimbing II dan Anggota Penguji I yang telah dengan sabar dan penuh perhatian untuk membimbing penulis dalam menyelesaikan Skripsi serta selalu diberi ilmu-ilmu yang bermanfaat sehingga dapat menyelesaikan Skripsi dengan baik.
7. **Bapak Suradi, S.H., M.Hum.** selaku Anggota Penguji II yang telah dengan sabar dan penuh perhatian untuk membimbing penulis dalam menyelesaikan Skripsi serta selalu diberi ilmu-ilmu yang bermanfaat sehingga dapat menyelesaikan Skripsi dengan baik.
8. **Ibu I.G.A Gangga Santi D, S.H., M.Kn.** selaku Dosen Wali yang telah membimbing penulis selama berkuliah di Fakultas Hukum Universitas Diponegoro.
9. Bapak, Ibu dosen Fakultas Hukum Universitas Diponegoro yang telah memberikan ilmu serta sarannya;
10. Pegawai/Staff Akademik Fakultas Hukum Universitas Diponegoro atas bantuan melayani segala kebutuhan penulis selama masa perkuliahan;
11. Untuk kedua orang tuaku tercinta, Bapak Muchlas dan Ibu Sukorini yang menjadi tulang punggung , tulang rusuk, penyemangat, guru kehidupan dan donatur tetap, penulis untuk menggapai cita-cita dan harapan penulis dengan segala kasih sayang yang telah diberikan kepada penulis dengan sangat sabar dan ikhlas;

12. Untuk kak Fika Laela Qodarini dan Meri Firdi Sepfrida, selaku kakak penulis terimakasih telah membantu penulis dalam segala hal, yang selalu mensupport penulis dalam keadaan apapun, yang selalu sabar juga menghadapi orang bandel.
13. Seluruh pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu.

Penulis menyadari bahwa penulisan skripsi ini masih banyak kekurangan dan jauh dari sempurna, oleh karena itu melalui kesempatan ini penulis mengharapkan kritik dan saran yang konstruktif dari semua pihak demi kesempurnaan skripsi ini.

Dengan segala kerendahan hati, penulis berharap skripsi ini dapat bermanfaat bagi penulis, pembaca serta semua pihak agar dapat berguna dalam pengembangan ilmu hukum.

Wassalamualaikum Wr. Wb.

Semarang, 29 Agustus 2019

Penulis

Ockas Firdaus Salasa

DAFTAR ISI

| | |
|--|-----|
| PENULISAN HUKUM | i |
| HALAMAN PENGESAHAN | i |
| HALAMAN PENGUJIAN | ii |
| PERNYATAAN..... | iii |
| MOTTO DAN PERSEMBAHAN..... | iv |
| ABSTRAK | v |
| KATA PENGANTAR..... | vi |
| DAFTAR ISI | ix |
| BAB I PENDAHULUAN | 1 |
| A. Latar Belakang Masalah..... | 1 |
| B. Rumusan Masalah | 10 |
| C. Tujuan Penelitian..... | 11 |
| D. Manfaat Penelitian..... | 11 |
| E. Sistematika Penulisan..... | 12 |
| BAB II TINJAUAN PUSTAKA..... | 14 |
| A. Tinjauan Umum Mengenai Perlindungan Hukum | 14 |
| 1. Pengertian Perlindungan Hukum | 14 |
| 2. Bentuk-Bentuk Perlindungan Hukum | 15 |
| 3. Prinsip-Prinsip Perlindungan Hukum | 17 |
| 4. Pengertian Konsumen | 18 |

| | | |
|---------|--|----|
| 5. | Pengertian Perlindungan Konsumen | 22 |
| 6. | Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen | 25 |
| B. | Tinjauan Umum Mengenai Perjanjian | 26 |
| 1. | Pengertian Perjanjian | 26 |
| 2. | Asas – Asas Dalam Perjanjian | 27 |
| 3. | Syarat Sah Perjanjian | 31 |
| 4. | Unsur dalam Perjanjian | 36 |
| 5. | Perjanjian Jual Beli | 37 |
| 6. | Wanprestasi | 38 |
| C. | Tinjauan Umum Mengenai Pelaku Usaha dan Standarisasi Produk | 40 |
| 1. | Pengertian Pelaku Usaha | 40 |
| 2. | Hak Pelaku Usaha | 42 |
| 3. | Kewajiban Pelaku Usaha | 42 |
| 4. | Tanggung Jawab Pelaku Usaha | 43 |
| 5. | Sanksi | 44 |
| 6. | Standarisasi Produk | 45 |
| D. | Tinjauan Umum Mengenai Transaksi Informasi dan Elektronik | 50 |
| 1. | Pengertian Transaksi Informasi dan Elektronik (<i>E-commerce</i>) | 50 |
| 2. | Ruang Lingkup Transaksi Informasi dan Elektronik (<i>E-Commerce</i>) | 51 |
| BAB III | | 56 |
| A. | Metode Pendekatan | 56 |

| | | |
|--------|---|-----|
| B. | Lokasi Penelitian | 57 |
| C. | Spesifikasi Penelitian | 58 |
| D. | Jenis dan Sumber Data | 58 |
| E. | Metode Pengumpulan Data | 59 |
| F. | Metode Analisis Data | 60 |
| BAB IV | | 62 |
| A. | Hasil Penelitian..... | 62 |
| 1. | Gambaran Umum Tentang PT. JD.ID..... | 68 |
| 2. | Fitur Perbelanjaan JD.ID..... | 71 |
| 3. | Tujuan JD.ID..... | 72 |
| 4. | Hubungan Para Pihak..... | 73 |
| 5. | Hasil Survei Lapangan | 74 |
| B. | Pembahasan | 78 |
| 1. | Tanggung Jawab yang Diberikan PT. Jindong Indonesia Terhadap Konsumen Yang Mengalami Kerugian Dalam Jual Beli <i>Online</i> Melalui Situs JD.ID | 78 |
| 2. | Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Situs Belanja <i>Online</i> JD.ID Dalam Hal Terjadinya Wanprestasi Yang Dilakukan Oleh Pihak JD.ID Sehingga Menimbulkan Kerugian Terhadap Konsumen. | 88 |
| BAB V | | 102 |
| A. | Kesimpulan..... | 102 |

| | |
|---------------------|-----|
| B. Saran..... | 104 |
| DAFTAR PUSTAKA..... | 105 |