



PERLINDUNGAN KONSUMEN ATAS WANPRESTASI *E-COMMERCE*

PEGIPEGI.COM

PENULISAN HUKUM

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

Oleh :

REGITA MASLIANI

11010114120265

FAKULTAS HUKUM

UNIVERSITAS DIPONEGORO

SEMARANG

2018

HALAMAN PENGESAHAN

PERLINDUNGAN KONSUMEN ATAS WANPRESTASI *E-COMMERCE*

PEGIPEGL.COM

PENULISAN HUKUM

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

Oleh :

REGITA MASLIANI

11010114120265

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

Pembimbing I

Pembimbing II

Rinitami Niatrijani, S.H., M.Hum.

Budiharto, S.H., M.S

NIP 196108171987032001

NIP 195601101982031002

HALAMAN PENGUJIAN

PERLINDUNGAN KONSUMEN ATAS WANPRESTASI *E-COMMERCE*

PEGIPEGL.COM

Dipersiapkan dan disusun oleh :

REGITA MASLIANI

11010114120265

Telah diujikan di depan Dewan Penguji pada tanggal 21 Maret 2018

Dewan Penguji
Ketua

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

Anggota Penguji I

Anggota Penguji II

Budiharto, S.H., M.S
NIP 195601101982031002

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

Mengesahkan:
Dekan Fakultas Hukum
Universitas Diponegoro,

Mengetahui:
Ketua Program Studi S1 Ilmu Hukum

Prof. Dr. R. Benny Riyanto, S.H., M.Hum., C.N.
NIP 196204101987031003

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

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

Motto:

“Enjoy it. Because it's happening.” (Stephen Chbosky)

Persembahan:

Dengan segala kerendahan hati, Penulisan Hukum ini kupersembahkan kepada:

- Kepada Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberikan nikmat dan karunia-Nya
- Kedua orang tuaku (Bapak Taruna Jaya, S.H dan Ibu Linta Kartika), kakakku (Rifkyansah Noerjaya, S.H) yang menjadi penyemangat dan motivasi terhadap hidupku ke arah yang lebih baik
- Almamaterku, Universitas Diponegoro Semarang

ABSTRAK

“Perlindungan Hukum Konsumen Atas Wanprestasi *E-Commerce Pegipegi.Com*”

E-commerce diatur dalam Undang-Undang No. 11 Tahun 2008, Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2014 serta Peraturan Presiden Nomor 74 Tahun 2017. Bertransaksi melalui *e-commerce* itu mudah, nyaman serta efisien. Namun karena kedua belah pihak secara fisik tidak bertemu maka terdapat kemungkinan terjadi kecurangan atau kekeliruan yang dampaknya cenderung lebih merugikan konsumen.

Tujuan penulisan hukum ini yaitu untuk mengetahui tanggung jawab pelaku usaha (*pegipegi.com*) kepada konsumen yang dirugikan akibat tidak dilaksanakannya kewajiban *pegipegi.com* serta upaya konsumen *e-commerce* *pegipegi.com* dalam mendapatkan perlindungan hukum dan ganti rugi atas kerugian akibat wanprestasi yang dilakukan *pegipegi.com*.

Metode penelitian yang digunakan penulis adalah yuridis normatif. Spesifikasi penelitian yang digunakan bersifat deskriptif analitis. Metode yang digunakan dalam menganalisis dan mengolah data-data yang terkumpul adalah analisis kualitatif.

Pembahasan dalam penelitian ini yaitu tentang bentuk tanggung jawab yang diberikan oleh *Pegipegi.com* kepada konsumen seperti tanggung jawab atas perlindungan terhadap informasi pribadi serta pemberian ganti rugi. Di sisi lain juga dibahas mengenai upaya-upaya yang dapat dilakukan konsumen apabila setelah bertransaksi konsumen merasa dirugikan yaitu dengan memilih untuk menyelesaikan sengketa dengan jalan damai maupun dengan bantuan BPSK (non litigasi) atau memilih untuk menyelesaikannya melalui pengadilan (litigasi).

Simpulan yang didapat penulis yaitu bahwa dalam ketentuan-ketentuan yang diberlakukan oleh *pegipegi.com* dalam bertransaksi dengan konsumen sesuai dengan peraturan-peraturan hukum nasional Indonesia. Dalam upaya penyelesaian permasalahan dengan *pegipegi.com*, konsumen memilih menyelesaikannya dengan jalan damai atau secara non litigasi.

Kata Kunci: Perlindungan Hukum Konsumen, *E-Commerce*, *Pegipegi.com*

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah rabbil'alamin, segala puji dan syukur kehadiran Allah SWT atas segala rahmat dan ridho-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan hukum dengan judul **“Perlindungan Hukum Konsumen Atas Wanprestasi E-Commerce Pegipegi.com”**.

Penulis menyadari bahwa penulisan hukum ini masih jauh dari kesempurnaan, mengingat keterbatasan pengetahuan penulis, selain itu dalam menyelesaikan penulisan hukum ini penulis banyak menghadapi berbagai halangan dan rintangan. Halangan dan rintangan dalam penulisan hukum ini tidak dapat dilalui penulis dengan baik tanpa bantuan, bimbingan, petunjuk, doa, serta arahan dari berbagai pihak, oleh karena itu, dengan kerendahan hati dan rasa hormat penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Yos Johan Utama, S.H., M.Hum., selaku Rektor Universitas Diponegoro Semarang.
2. Bapak Prof. Dr. R. Benny Riyanto, S.H., M.Hum., C.N., selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas Diponegoro Semarang.
3. Bapak Marjo, S.H., M.Hum., selaku Ketua Program Studi S1 Ilmu Hukum Fakultas Hukum Universitas Diponegoro Semarang.
4. Bapak Muhyidin, S.Ag., M.Ag., M.H., selaku Ketua Bagian Hukum Perdata Dagang Fakultas Hukum Universitas Diponegoro Semarang

5. Ibu Dr. Lita Tyesta A.L.W., S.H.,M.Hum., selaku Dosen Wali yang telah memberikan perhatian sehingga penulis dapat belajar dengan baik selama menjadi mahasiswi di Fakultas Hukum Universitas Diponegoro.
6. Ibu Rinitami Njatrijani, S.H., M.Hum., selaku Dosen Pembimbing I yang tidak pernah lelah dan tidak pernah bosan untuk memberikan bimbingan, dan arahan sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan hukum ini.
7. Bapak Budiharto, S.H., M.S, selaku Dosen Pembimbing II yang tidak pernah lelah dan tidak pernah bosan untuk membimbing, mengarahkan, dan membantu penulis menyelesaikan penulisan hukum ini.
8. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Hukum Universitas Diponegoro Semarang, khususnya Bapak dan Ibu Dosen Bagian Hukum Perdata Dagang yang telah memberikan ilmu kepada penulis, serta Bapak dan Ibu staf Fakultas Hukum Universitas Diponegoro Semarang.
9. Ibu Susiana, selaku konsumen yang telah memberikan informasi dalam penelitian Penulis.
10. Ibu Sisca, selaku karyawan pegipegi.com yang telah memberikan informasi dalam penelitian Penulis.
11. Kedua orang tuaku tercinta, Bapak Taruna Jaya S.H dan Ibu Linta Kartika, kakakku Rifkyansah Noerjaya, S.H yang selalu mendoakan dan memberikan semangat dalam mengerjakan skripsi.
12. Keluarga besarku yang selalu memberikan semangat dan dorongan dalam menyelesaikan penulisan skripsi ini.

13. Sahabat-sahabatku yang selalu membuat hari-hariku berwarna, Erinda, Safira, Dita, Pasty, Puspita, Andy, Mila, Safrida, Yolanda, dan Bella. Serta yang terakhir adalah semua pihak yang telah memberikan bantuan kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu.

Semoga amal baiknya mendapat balasan yang setimpal dari Tuhan dan akhirnya sebagai harapan penulis, semoga skripsi ini dapat memenuhi persyaratan di dalam menyelesaikan pendidikan sarjana dan bermanfaat bagi semua yang membutuhkan.

Semarang, 20 Februari 2018

Penulis,

Regita Masliani

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
HALAMAN PENGUJIAN	iii
PERNYATAAN.....	iv
MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	v
ABSTRAK	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI.....	x
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Perumusan Masalah	4
C. Tujuan Penelitian	5
D. Manfaat Penelitian	5
E. Sistematika Penulisan	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	9
A. Perlindungan Konsumen.....	9
1. Pengertian Perlindungan Konsumen	9
2. Asas dan Tujuan Perlindungan Konsumen.....	10
3. Konsumen.....	11
4. Pelaku Usaha	13
B. Perjanjian	17
1. Pengertian Perjanjian.....	17
2. Unsur-unsur dalam Perjanjian	18

3. Asas-asas Perjanjian	19
4. Syarat Sahnya Perjanjian	20
5. Wanprestasi	22
6. Perbuatan Melawan Hukum	23
C. Perjanjian Jual Beli	24
1. Pengertian Perjanjian Jual Beli	24
2. Para Pihak dalam Perjanjian Jual Beli	24
3. Saat Terjadinya Perjanjian Jual Beli	25
4. Hak dan Kewajiban Para Pihak dalam Perjanjian Jual Beli	25
D. Tinjauan Umum Tentang <i>E-Commerce</i>	29
1. Pengertian <i>E-Commerce</i>	29
2. Ruang Lingkup <i>E-Commerce</i>	31
3. Perjanjian Digital dalam <i>E-Commerce</i>	33
4. Tahap-Tahap Bertransaksi Melalui <i>E-Commerce</i>	35
5. Pengaturan Megenai <i>E-Commerce</i>	36
BAB III METODE PENELITIAN	43
A. Metode pendekatan	44
B. Spesifikasi Penelitian	44
C. Sumber Bahan Hukum	45
D. Analisis Bahan Hukum	47
E. Metode Penyajian Data	47
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	49
A. Hasil Penelitian	49

1. Kasus Posisi Wanprestasi yang Dilakukan Pegipegi.com Terhadap Susiana.....	49
2. Skema Kasus Wanprestasi yang Dilakukan Pegipegi.com Terhadap Susiana.....	53
B. Pembahasan.....	56
1. Bentuk Tanggung Jawab Pelaku Usaha (Pegipegi.com) Kepada Konsumen yang Dirugikan Akibat Tidak Dilaksanakannya Kewajiban Pegipegi.com.....	56
2. Upaya Konsumen E-Commerce Pegipegi.com Dalam Mendapatkan Perlindungan Hukum dan Ganti Rugi Atas Kerugian Akibat Wanprestasi yang Dilakukan Pegipegi.com.....	74
BAB V PENUTUP.....	82
A. Kesimpulan.....	82
B. Saran.....	83
DAFTAR PUSTAKA.....	84
LAMPIRAN LAMPIRAN	