



**PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN
TERKAIT TRANSAKSI *E-COMMERCE*
DALAM SUATU PERJANJIAN**

PENULISAN HUKUM

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

Oleh :

SINTA ERI AMBARWATI

11010114140528

FAKULTAS HUKUM

UNIVERSITAS DIPONEGORO

SEMARANG

2018

HALAMAN PENGESAHAN
PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN
TERKAIT TRANSAKSI *E-COMMERCE*
DALAM SUATU PERJANJIAN

Penulisan Hukum

Diajukan untuk melengkapi tugas-tugas dan memenuhi syarat-syarat guna menyelesaikan Program Sarjana Strata-1 (S1) Ilmu Hukum

Oleh :
Sinta Eri Ambarwati
NIM : 11010114140528

Penulisan hukum dengan Judul diatas telah disahkan dan disetujui untuk diperbanyak

Pembimbing I

Pembimbing II

.....
NIDN.

.....
NIDN.

HALAMAN PENGUJIAN

PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN TERKAIT TRANSAKSI *E-COMMERCE* DALAM SUATU PERJANJIAN

Dipersiapkan dan Disusun Oleh:

SINTA ERI AMBARWATI
11010114140528

Telah diujikan didepan Dewan Penguji pada tanggal 21 Maret 2018

Ketua

Hendro Saptono ,S.H.,M.Hum.
NIP 19510051986031001

Anggota Penguji I

Anggota Penguji II

Sartika Nanda Lestari ,S.H.,M.H.,LL.M.
NIP. 198812062014042001

Suradi ,S.H.,M.Hum.
NIP. 19570911184031003

Mengesahkan :
Dekan Fakultas Hukum Universitas Diponegoro

Mengetahui :
Ketua Program Studi S1 Ilmu Hukum

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

Marjo,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 atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Semarang, 21 Maret 2018



SINTA ERI AMBARWATI

11010114140528

HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN

“ Sesungguhnya sesudah kesulitan ada kemudahan “

(Q.S.AL-Insyiroh:6)

“Jika Allah menolong kamu , maka tak ada orang yang dapat mengalahkan kamu ;Jika Allah membiarkan kamu (tidak memberi pertolongan) , maka siapakah gerangan yang dapat menolong kamu selain dari Allah sesudah itu ? karena itu hendaklah kepada Allah saja orang –orang mu-min bertawakal “

(Q.S.AL-Imron : 160)

“ Bahwa tiada yang orang dapatkan ,kecuali yang ia usahakan , Dan bahwa usahanya akan kelihatan nantinya “

(Q.S.An Najm : 39-40)

“Cukuplah Allah yang menjadi sandaran , karena Dia tak akan mengecewakan siapa pun yang bersandar kepada-nya “

Dengan segala kerendahan Hati , Penulisan Hukum ini kupersembahkan kepada :

*Ayahanda dan Ibunda tercinta
Almamater tercinta*

ABSTRAK

Perkembangan teknologi yang sangat pesat membawa kemajuan pada hampir seluruh aspek kehidupan manusia dalam berbagai bidang yang secara langsung telah mempengaruhi lahirnya bentuk-bentuk perbuatan hukum baru, termasuk didalamnya semakin meningkatnya perdagangan secara elektronik (*online*). Internet dalam beberapa tahun terakhir memiliki perkembangan yang sangat pesat sekali, baik dari sudut teknologinya maupun jumlah penggunaannya, hal ini dibuktikan dengan begitu banyaknya media internet dimana-mana, baik dalam bentuk warung-warung internet (*warnet*) sampai dengan modem internet yang bisa dibawa kemana-mana dengan mobilitas yang sangat mudah. Melalui media internet setiap individu memiliki hak dan kemampuan untuk berhubungan dengan individu lain tanpa batasan apapun yang menghalanginya Hal ini bisa disimak dari kegiatan usaha melalui perdagangan secara elektronik (*e-commerce*), sebagai hasil dari kemajuan di sektor komunikasi dan teknologi informasi.

Terdapat dua permasalahan yang dikaji dalam penelitian ini yaitu perjanjian yang dilakukan dalam *e-commerce* apakah dapat dibuktikan keabsahannya dan penyelesaian masalah yang timbul dalam perjanjian *e-commerce* apabila salah satu pihak melakukan wanprestasi .

Metode yang digunakan adalah yuridis normatif . spesifikasi penelitian bersifat deskriptif analitis. Sumber data dalam penelitian ini menggunakan data sekunder sebagai data utama . Metode pengumpulan data dengan cara studi kepustakaan , penelitian ini juga didukung dengan wawancara yang digunakan untuk mengklarifikasi data sekunder. Metode yang digunakan dalam menganalisis dan mengolah data-data yang terkumpul adalah analisis kualitatif .

Berdasarkan hasil penelitian perjanjian yang dilakukan dalam *e-commerce* apakah dapat dibuktikan keabsahannya;Keabsahan sebuah kontrak elektronik yang didasari oleh asas konsensualisme;berdasarkan KUHPerdara dan undang-undang informasi dan Transaksi Elektronik; dan berdasarkan Undang-Undang perlindungan konsumen,perlindungan hukum terhadap pihak yang melakukan wanprestasi yaitu proses penyelesaian sengketa melalui pengadilan maupun melalui penyelesaian sengketa diluar pengadilan .

Kata Kunci : Perlindungan Konsumen, *E-Commerce*, Perjanjian

ABSTRACT

Rapid technological developments bring progress to virtually all aspects of human life in various fields that have directly affected the birth of new forms of legal acts, including increasingly increasing electronic commerce. Internet in recent years has a very rapid development, both in terms of technology and the amount of its use, this is evidenced by so many internet media everywhere, both in the form of internet cafes (cafe) to the internet modem that can be taken anywhere - where with very easy mobility. Through the internet media every individual has the right and ability to connect with other individuals without any restrictions that prevent it This can be observed from business activities through electronic *commerce* (*e-commerce*), as a result of progress in the communications and information technology sector.

There are two problems studied in this research, namely the agreement made in *e-commerce* whether it can be proven its validity and solving the problems that arise in the *e-commerce* agreement if one party to default.

The method used is normative juridical. the research specification is analytical descriptive. Sources of data in this study using secondary data as the main data. Methods of data collection by way of literature study, this study is also supported by interviews used to clarify secondary data. The method used in analyzing and processing the collected data is a qualitative analysis.

Based on the research result of the agreement made in the *e-commerce* whether it can be proved its validity: The validity of an electronic contract based on the principle of consensualism, based on the Civil Code and the information laws and Electronic Transactions; and under the Consumer Protection Act, the legal protection of the offender is the process of dispute resolution through courts or through the settlement of disputes outside the court.

Keywords: Consumer Protection, *E-Commerce*, agreement

KATA PENGANTAR

Alhamdulillahirobbil alamin Segala puji dan syukur kehadirat Allah SWT. Sholawat serta salam semoga tercurah kepada Nabi Muhammad SAW, beserta keluarga dan para sahabatnya serta para pengikutnya.

Berkat rahmat, taufik dan hidayah-Nya, penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi yang berjudul “**PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN TERKAIT TRANSAKSI E-COMMERCE DALAM SUATU PERJANJIAN**”, sebagai syarat untuk mendapatkan gelar (S-1) pada Program Studi Ilmu Hukum Fakultas Hukum Universitas Diponegoro.

Dalam penyusunan skripsi ini, penulis banyak memperoleh bantuan, dorongan bimbingan serta saran dari berbagai pihak. Sehingga penulis bermaksud menyampaikan rasa terima kasih yang setulus-tulusnya kepada :

1. Prof. Dr. Yos Johan Utama, S.H., M.Hum., selaku Rektor Universitas Diponegoro Semarang.
2. Prof. Dr. R. Benny Riyanto, S.H., M.Hum., C.N., selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas Diponegoro Semarang.
3. Marjo, S.H., M.Hum., selaku Ketua Program Studi S1 Ilmu Hukum Fakultas Hukum Universitas Diponegoro Semarang.
4. Muhyidin, S.Ag. M.Ag., M.H., selaku Ketua Bagian Hukum Perdata Fakultas Hukum Universitas Diponegoro Semarang.
5. Dr. MOCH DJAIS, S.H., C.N., M.Hum., selaku Dosen Wali penulis yang selalu memberikan pengarahan penulis selama menjadi mahasiswa di Fakultas Hukum Universitas Diponegoro Semarang .

6. HENDRO SAPTONO ,S.H.,M.Hum., selaku Dosen Pembimbing I yang selalu memberi nasehat dalam penulisan hukum ini dan meluangkan waktu untuk membimbing serta memberikan pengarahan dalam menyelesaikan penulisan hukum ini .
7. Sartika Nanda Lestari ,S.H.,M.H.,LL.M., selaku Dosen Pembimbing II yang membimbing ,memberi saran ,arahan dalam membantu dengan sabar dan penuh perhatian kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan penulisan hukum ini .
8. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Hukum Universitas Diponegoro Semarang,khususnya Bapak dan Ibu Dosen Bagian Hukum Perdata yang telah memberikan ilmu dan wawasan terutama tentang hukum kepada penulis ,serta bapak dan Ibu staf Fakultas Hukum Universitas Diponegoro Semarang yang membantu selama menempuh masa-masa perkuliahan .
9. Ayahanda, dan ibunda, yang selalu memberikan dukungan dan melimpahkan kasih sayang serta selalu mendoakan penulis dalam setiap doa pada Allah SWT sehingga penulis dapat melewatinya dengan semangat penulis tidak dapat menjelaskan dalam sebuah rangkaian kata tetapi penulis sangat berterima kasih atas kasih sayang yang diberikan selama ini dan untuk masa yang akan datang semoga penulis mampu dan selalu berusaha menjadi yang terbaik .
10. Sahabat –sahabat yang tidak dapat disebutkan penulis serta motivasi dalam menyelesaikan penulisan hukum ini dan menjadi rekan seperjuangan dalam suka maupun selama menempuh masa perkuliahan Fakultas Hukum Universitas Diponegoro Semarang Khususnya Untuk , Milla ElisyaMedita , Maria Sunarthy Apelabi , Arinta Rachmawati , Alifah

Nur Fitriana Naridha , Ntika Nur Mutiara Sari ,Dyah Ayu Andini Permata Sari ,Imroatun akromah, Tantry Kusuma Nadia . Kalian telah membuat penulis merasa mempunyai saudara perempuan yang selalu ada dalam keadaan suka maupun duka ,selalu menguatkan penulis di saat-saat penulis tidak memiliki motivasi .

11. Kepada semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu yang telah banyak membantu dalam menyelesaikan studi dan melakukan penelitian sejak awal hingga selesainya skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih banyak kekurangan, sehingga penulis dengan besar hati bersedia untuk menerima kritikan, saran dan masukan yang membangun demi sempurnanya skripsi ini. Walaupun demikian penulis tetap berharap skripsi ini dapat memberikan manfaat baik bagi penulis, rekan mahasiswa serta semua pihak.

Semarang, Maret 2018

Penulis

SINTA ERI AMBARWATI

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
HALAMAN PENGUJIAN	iii
HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN	iv
ABSTRAK.....	v
ABSTRACT.....	viii
KATA PENGANTAR.....	ix
DAFTAR ISI	x
BAB I : PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Perumusan Masalah	7
C. Tujuan Penelitian	8
D. Manfaat Penelitian	8
E. Sistematika Penulisan	9
BAB II : TINJAUAN PUSTAKA.....	10
A. Tinjauan Umum Tentang Negara Hukum.....	10
B. Tinjauan Umum Tentang <i>E-Commerce</i>	13
1. Tranformasi Telekomunikasi Dalam Jual Beli <i>on-</i> <i>line (e-commerce)</i>	13
a. Pengaturan UU No . 11 Tahun 2008 Tentang	

	Informasi Dan Transaksi Elektronik (UU	
	ITE).....	15
	b. Unsur Pengertian <i>E-commerce</i>	17
	c. Jenis-jenis Transaksi dalam <i>E-commerce</i>	17
	2. Tranformasi Teknologi informasi yang	
	mendorong lahirnya <i>E-commerce</i>	21
	a. Pihak-Pihak Dalam Transaksi Jual Beli on-	
	line.....	21
	b. keuntungan penggunaan internet sebagai media	
	perdagangan	24
	C. Tinjauan Umum tentang Perlindungan Konsumen.....	26
	1. Pengertian Perlindungan Konsumen, Konsumen,	
	Dan Pelaku Usaha	26
	2. Asas dan Tujuan Perlindungan Konsumen	27
	3. Tujuan Perlindungan konsumen Untuk	
	Meningkatkan Kualitas Suatu Barang	29
	4. Hak dan Kewajiban Konsumen Dan Pelaku	
	Usaha.....	29
BAB III	: RANCANGAN DAN PELAKSANAAN PENELITIAN....	32
	A. Metode Pendekatan Masalah.....	32
	B. Spesifikasi Penelitian	33
	C. Metode Pengumpulan Data	33
	D. Teknik Pengumpulan Data	35
	E. Teknik Analisis Data	35
BAB IV	: HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	36

A. Transformasi Telekomunikasi.....	36
1. Transformasi Telekomunikasi dalam jual beli <i>Online (E-commerce)</i>	36
a. Pengaturan UU No . 11 Tahun 2008 Tentang Informasi Dan Transaksi Elektronik (UU ITE).....	38
b. Unsur Pengertian <i>E-commerce</i>	40
c. Jenis-jenis Transaksi dalam <i>E-commerce</i>	41
2. Tranformasi Teknologi informasi yang mendorong lahirnya <i>E-commerce</i>	44
a. Pihak-Pihak Dalam Transaksi Jual Beli on- line.....	45
b. keuntungan penggunaan internet sebagai media perdagangan	48
1) Pengertian perlindungan Konsumen.....	50
2) asas dan tujuan perlindungan konsumen.....	50
3) Tujuan perlindungan konsumen untuk meningkatkan kualitas suatu barang.....	52
4) Hak dan kewajiban Konsumen dan Pelaku Usaha	53
B. Keabsahan Transaksi <i>E-Commerce</i>	55
1. <i>E-commerce</i> dalam perspektif hukum kontrak.....	55
2. Legalitas Transaksi <i>E-commerce</i> Ditinjau dari Hukum Perikatan.....	56
3. pembuktian hukum terhadap data elektronik	61

C. Penyelesaian Sengketa Konsumen Dalam Transaksi	
<i>E-Commerce</i>	64
1. pengertian sengketa konsumen.....	64
2. mekanisme penyelesaian sengketa transaksi <i>e-commerce</i> dalam perlindungan konsumen	64
3. Penerapan alternatif penyelesaian sengketa	66
4. penerapan arbitrase <i>online</i> sebagai ODR dalam penyelesaian sengketa	67
D. Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Terkait Transaksi <i>E-Commerce</i> Dalam Suatu Perjanjian.....	
1. Kasus <i>E-commerce</i> (penipuan kejahatan dalam situs website lintas negara)	73
2. Tanggung jawab pelaku usaha dalam transaksi.....	75
3. prinsip – prinsip tanggung jawab pelaku usaha	80
BAB V : PENUTUP.....	83
A. Kesimpulan	83
B. Saran.....	84
DAFTAR PUSTAKA.....	85
A.Buku.....	85
B.Peraturan Perundang-Undangan	87
C.Website.....	87

