



**PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN ATAS
INFORMASI PALSU YANG DIBERIKAN PELAKU USAHA DALAM
BERTRANSAKSI SECARA *ONLINE* DI INSTAGRAM**

PENULISAN HUKUM

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

Oleh :

TRIE YOLITA F. Br. TOGATOROP

11010114120055

**FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS DIPONEGORO
SEMARANG**

2018

HALAMAN PENGESAHAN

**PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN ATAS
INFORMASI PALSU YANG DIBERIKAN PELAKU USAHA DALAM
BERTRANSAKSI SECARA *ONLINE* DI INSTAGRAM**

PENULISAN HUKUM

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

Oleh :

TRIE YOLITA F. BR. TOGATOROP

NIM. 11010114120055

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

Pembimbing I

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

NIP. 19610817 198703 2 001

Pembimbing II

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

NIP. 19591005 198603 1 001

HALAMAN PENGUJIAN

PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN ATAS
INFORMASI PALSU YANG DIBERIKAN PELAKU USAHA DALAM
BERTRANSAKSI SECARA *ONLINE* DI INSTAGRAM

Dipersiapkan dan disusun

Oleh :

TRIE YOLITA F. Br. TOGATOROP

NIM. 11010114120055

Telah diujikan di depan Dewan Penguji pada tanggal 27 Februari 2018

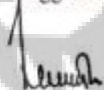
Dewan Penguji

Ketua:


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

NIP. 19610817 198703 2 001

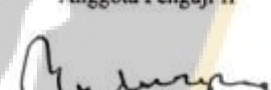
Anggota Penguji I



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

NIP. 19591005 198603 1 001

Anggota Penguji II



Dr. Bambang Eko Turisno, S.H., M.Hum.

NIP. 19621209 198703 1 001

Mengesahkan:

Dekan Fakultas Hukum

Universitas Diponegoro,



Prof. Dr. R. Beary Riyanto, S.H., M. Hum., C.N.

NIP. 19620410 198703 1 003

Mengetahui:

Ketua Program Studi S1

Ilmu Hukum



Marjo, S.H., M.Hum.

NIP. 19650318 199003 1 001

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, 27 Februari 2018



Trie Yolita F. Br. Togatorop

NIM. 11010114120055

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

“ Dan pergunakanlah waktu yang ada karena hari-hari ini adalah jahat.”

(Efesus 5 : 16)

“ Dan bukan hanya itu saja. Kita malah bermegah juga dalam kesengsaraan kita, karena kita tahu, bahwa kesengsaraan itu menimbulkan ketekunan, dan ketekunan menimbulkan tahan uji dan tahan uji menimbulkan pengharapan. Dan pengharapan tidak mengecewakan, karena kasih Allah telah dicurahkan di dalam hati kita oleh Roh Kudus yang telah dikaruniakan kepada kita.”

(Roma 5 : 3-5)

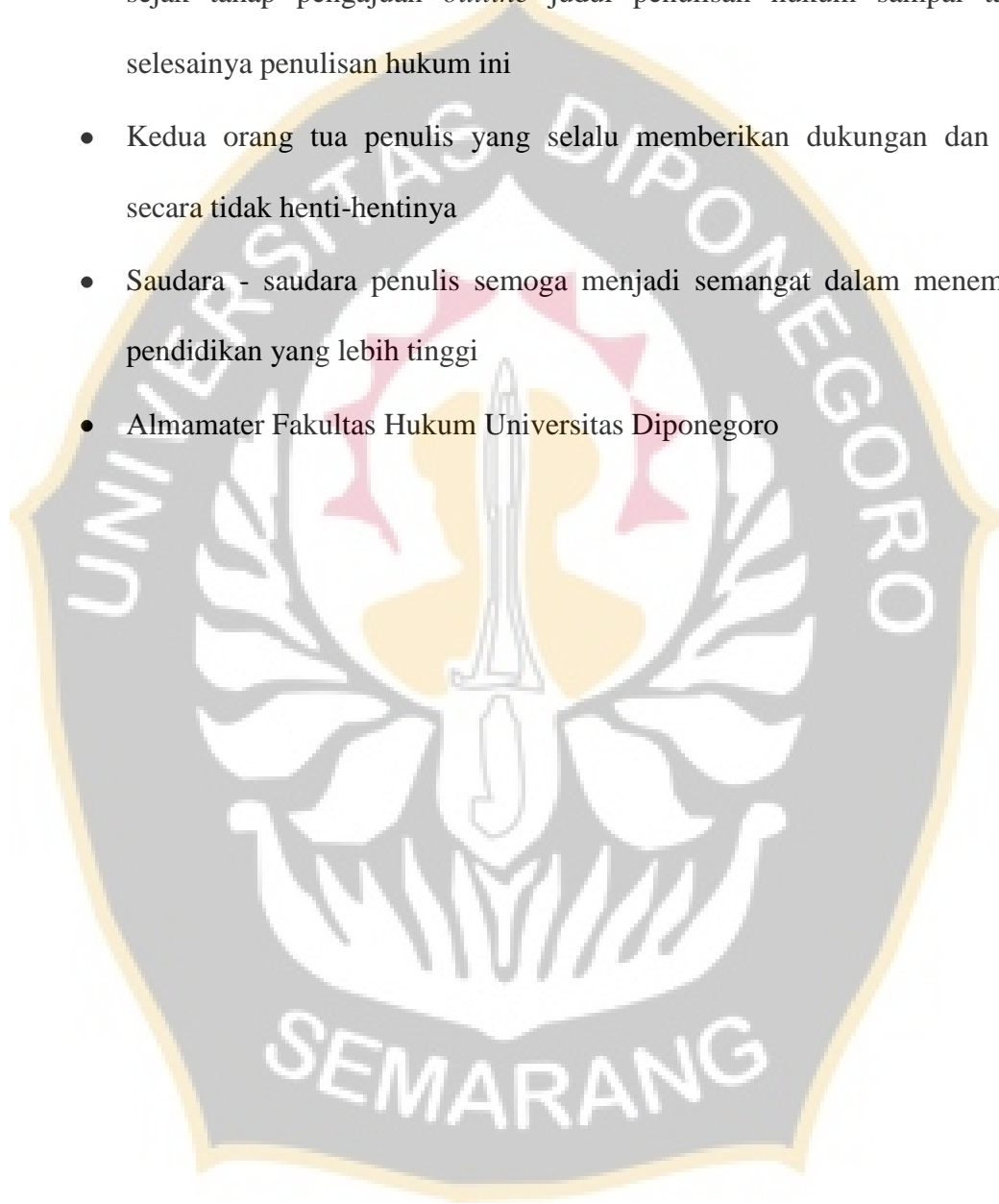
“ Serahkanlah hidupmu kepada Tuhan dan percayalah kepada-Nya, dan Ia akan bertindak.”

(Mazmur 37 : 5)

“ Pikirkanlah hal-hal yang positif, maka hal-hal positif pula yang akan terjadi padamu”

Penulisan hukum ini dipersembahkan kepada :

- Tuhan Yesus Kristus yang selalu memberi kemudahan kepada penulis sejak tahap pengajuan *outline* judul penulisan hukum sampai tahap selesainya penulisan hukum ini
- Kedua orang tua penulis yang selalu memberikan dukungan dan doa secara tidak henti-hentinya
- Saudara - saudara penulis semoga menjadi semangat dalam menempuh pendidikan yang lebih tinggi
- Almamater Fakultas Hukum Universitas Diponegoro



KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur kehadirat Tuhan Yesus Kristus atas segala rahmat dan berkat-Nya penulis dapat menyelesaikan penulisan hukum dengan judul **“PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN ATAS INFORMASI PALSU YANG DIBERIKAN PELAKU USAHA DALAM BERTRANSAKSI SECARA *ONLINE* DI INSTAGRAM”** .

Penulisan hukum ini membahas tentang bagaimana perlindungan hukum terhadap konsumen yang bertransaksi secara *online* dan bagaimana akibat hukum serta tanggung jawab pelaku usaha yang memberikan informasi palsu kepada konsumen dalam bertransaksi secara *online* di Instagram.

Melalui penulisan hukum ini penulis berharap dapat memberikan informasi yang berguna dalam masalah hukum khususnya hukum perlindungan konsumen yang sering terjadi di kalangan masyarakat serta dapat memberikan solusi yang baik untuk setiap sengeketanya yang terjadi pada konsumen sesuai dengan Undang-Undang yang terkait di dalamnya.

Penulis menyadari bahwa penulisan hukum ini masih jauh dari kesempurnaan, dengan kerendahan hati penulis memohon masukan yang bermanfaat dari pembaca.

Akhir kata secara tulus, penulis menyampaikan terima kasih yang tak terhingga 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 Kepala Program Studi S1 Ilmu Hukum Fakultas Hukum Universitas Diponegoro Semarang dan selaku Dosen Wali penulis, yang selalu menyempatkan waktu bagi untuk penulis berkonsultasi dan memberikan semangat selama masa studi di Fakultas Hukum Universitas Diponegoro Semarang.
4. Bapak Muhyidin, S.Ag., M.Ag., M.H. selaku Ketua Bagian Hukum Perdata Fakultas Hukum Universitas Diponegoro Semarang.
5. Ibu Rinitami Njatrijani, S.H., M.Hum. selaku Dosen Pembimbing I, atas bimbingan, arahan, ilmu pengetahuan, waktu, penghiburan serta kesabaran yang diberikan sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan hukum ini.
6. Bapak Hendro Saptono, S.H. M.Hum., selaku Dosen Pembimbing II, atas bimbingan dan ilmu pengetahuan serta waktu yang diberikan kepada penulis selama proses bimbingan dalam perjalanan penulisan hukum ini.
7. Bapak Dr. Bambang Eko Turisno, S.H., M.Hum. selaku Dosen Penguji, atas segala kritik dan masukan yang diberikan kepada penulis, serta

memberikan pengalaman dan semangat kepada penulis agar selalu siap dalam menghadapi dunia yang sesungguhnya.

8. Bapak dan Ibu Dosen serta seluruh staff dan karyawan Fakultas Hukum Universitas Diponegoro Semarang.
9. Kedua orang tua tercinta, yang selalu memberikan kasih sayang, dukungan, semangat serta doa yang selalu dipanjatkan untuk penulis hingga saat ini penulis selalu diberikan kekuatan untuk menyelesaikan masa studi di Fakultas Hukum Universitas Diponegoro Semarang.
10. Even Juliati selaku tante penulis yang selalu memantau perkembangan penulisan hukum ini dari tahap awal hingga tahap akhir penulis menyelesaikan penulisan hukum ini.
11. Jefri Togatorop, Crish Togatorop, dan Anggi Togatorop yang merupakan saudara kandung penulis yang selalu memberikan semangat kepada penulis untuk dapat segera menyelesaikan masa studi sarjana hukum di Universitas Diponegoro ini.
12. Sahabat penulis Great Faith Docma yang selalu menyemangati penulis secara tiba – tiba untuk penulis tidak malas mengerjakan penulisan hukum ini.
13. Satria Maranatha Limbong yang tidak ingin penulis cepat lulus tetapi selalu menyemangati dan mendukung penulis dalam keseharian penulis dalam menyelesaikan masa studi penulis, serta untuk setiap tawa canda dan kasihnya yang diberikan untuk penulis.

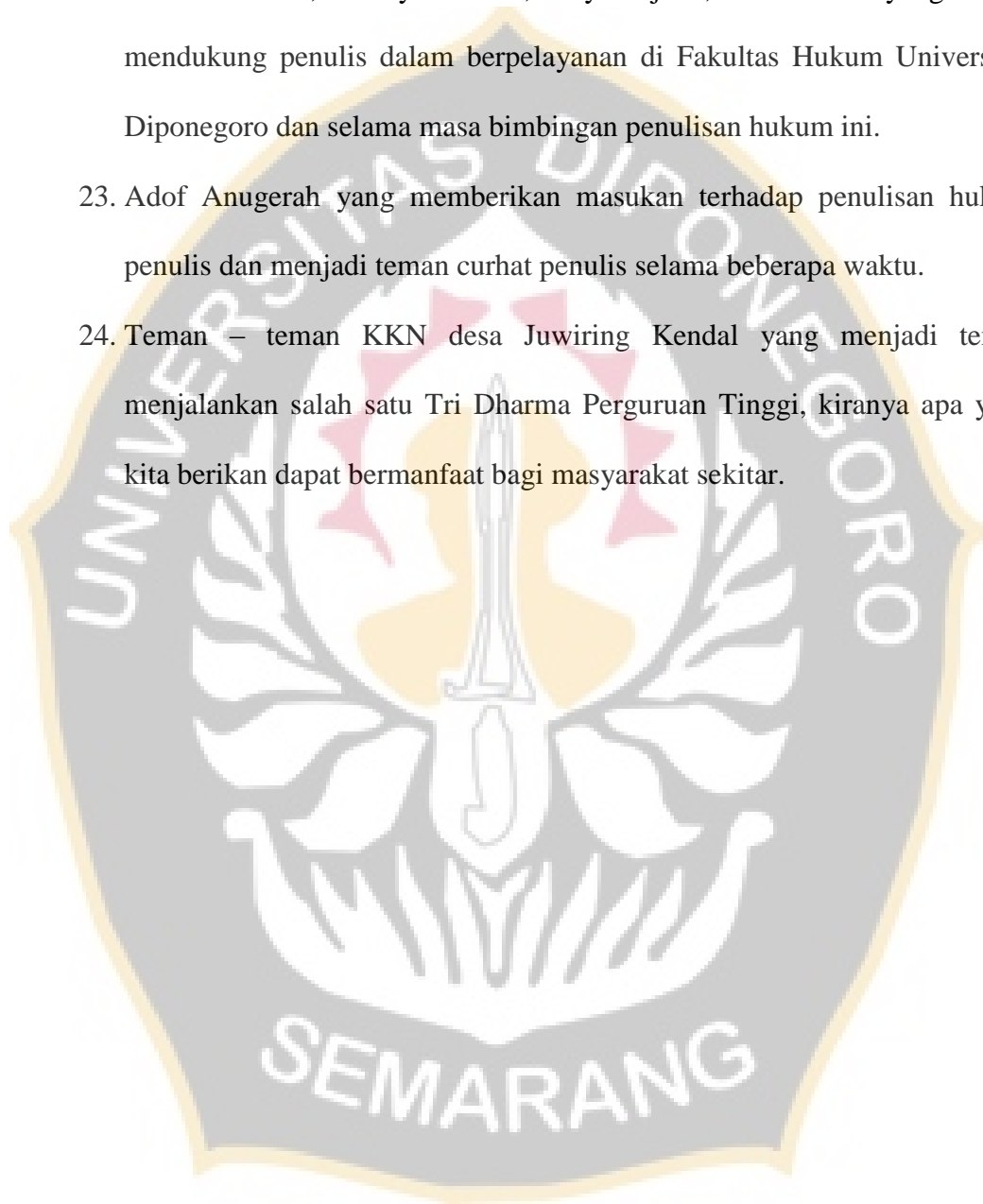
14. Abang, kakak dan adik tersayang di Persekutuan Mahasiswa Kristen Fakultas Hukum Universitas Diponegoro yang banyak memberikan kasih, kenangan, motivasi, semangat serta doa kepada penulis.
15. Kerabat seperjuangan di Persekutuan Mahasiswa Kristen Fakultas Hukum Universitas Diponegoro angkatan 2014 yang memberikan canda tawa, semangat, hiburan, dan motivasi yang terus menerus kepada penulis.
16. Teman – teman IKASATU di Fakultas Hukum Universitas Diponegoro yakni Irene Yemima, Pertiwi Simangunsong, Bintang Sitorus, Maria Tampubolon, David Lumbanbatu, Reynaldi Benta, dan Recky Ginting yang selalu menyemangati penulis selama masa bimbingan penulisan hukum ini.
17. IKASATU Semarang yang telah menjadi wadah penulis untuk merasakan jiwa kekeluargaan di tanah perantauan ini dan menjadi tempat bagi penulis untuk bermain bersama teman satu daerah.
18. Pujangga dari Teknik Perkapalan Willson Tambunan yang bersedia menyediakan waktu untuk mendengar keluhan penulis dan menghibur penulis saat penulis jenuh mengerjakan penulisan hukum ini.
19. Theresa Sirait, Raygitha Pangaribuan, dan Elsha Surbakti yang selalu memberikan masukan positif, doa, dan lelucon untuk penulis.
20. Fernando Z. Pardede yang mengingatkan penulis untuk selalu menyerahkan diri, bersabar, serta berdoa kepada Tuhan.
21. Abang dan kakak senior Fakultas Hukum Universitas Diponegoro yakni Erick Extrada, Samuel Siregar, Yudha Immanuel, Samudra Purba, dan

Novita Purba yang telah membantu penulis dalam menemukan referensi untuk penulisan hukum ini.

22. Rifka Candela, Ita Iya Pulina, Ray Enjelia, dan Peace yang selalu mendukung penulis dalam berpelayanan di Fakultas Hukum Universitas Diponegoro dan selama masa bimbingan penulisan hukum ini.

23. Adof Anugerah yang memberikan masukan terhadap penulisan hukum penulis dan menjadi teman curhat penulis selama beberapa waktu.

24. Teman – teman KKN desa Juwiring Kendal yang menjadi teman menjalankan salah satu Tri Dharma Perguruan Tinggi, kiranya apa yang kita berikan dapat bermanfaat bagi masyarakat sekitar.

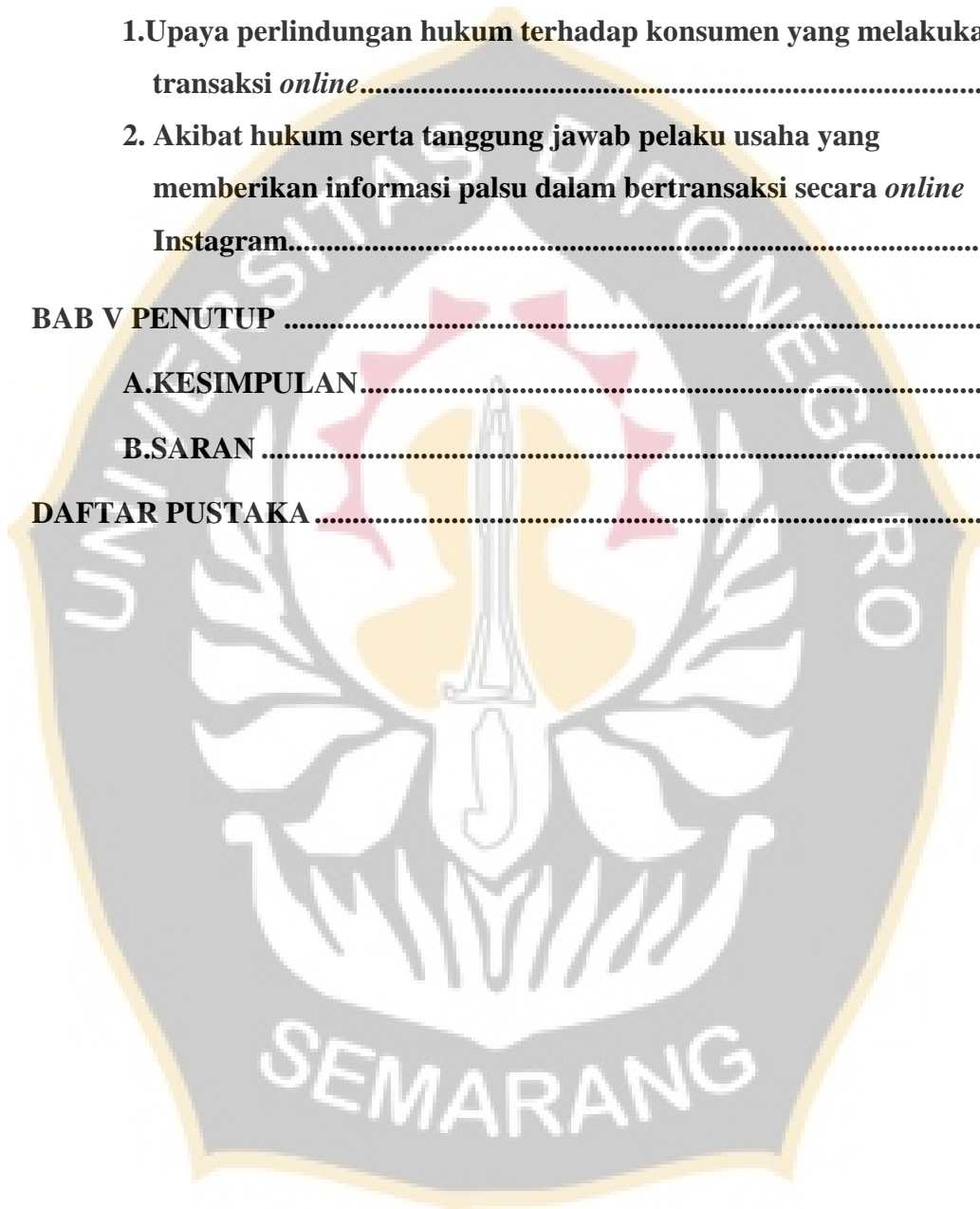


DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
HALAMAN PENGUJIAN	iii
PERNYATAAN.....	iv
MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	v
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	xii
ABSTRAK	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
A.Latar Belakang Permasalahan.....	1
B.Rumusan Masalah	8
C.Tujuan Penelitian	8
D.Manfaat Penelitian	9
E.Sistematika Penulisan.....	10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	12
A.Tinjauan Umum Tentang Perlindungan Konsumen.....	12
1.Pengertian Perlindungan Konsumen	12
2.Sejarah Perlindungan Konsumen	15
3.Asas dan Tujuan Perlindungan Konsumen	21
4.Pengertian, Hak, dan Kewajiban Pelaku Usaha	25
4.1.Pengertian Pelaku Usaha	25
4.2.Hak Pelaku Usaha	26
4.3.Kewajiban Pelaku Usaha.....	27

5. Pengertian, Hak, dan Kewajiban Konsumen.....	29
5.1. Pengertian Konsumen.....	29
5.2. Hak Konsumen	30
5.3. Kewajiban Konsumen	32
B. Tinjauan Umum Tentang Barang dan/atau Jasa	32
C. Tinjauan Umum Tentang Transaksi Elektronik(Online).....	33
1. Sejarah Perkembangan Transaksi <i>Elektronik(Online)</i>	33
2. Pengertian Transaksi <i>Elektronik(Online)</i>	35
3. Asas dan Tujuan Transaksi <i>Elektronik(Online)</i>	36
D. Tinjauan Umum Tentang Informasi Palsu	37
E. Tinjauan Umum Tentang Instagram.....	39
1. Pengertian Instagram	39
2. Syarat Umum Penggunaan Instagram	40
F. Tinjauan Umum Tentang Standardisasi, Sertifikasi, dan Spesifikasi.42	
1. Standardisasi.....	42
2. Sertifikasi.....	44
3. Spesifikasi	48
BAB III METODE PENELITIAN	49
A. Metode Pendekatan	50
B. Spesifikasi Penelitian	51
C. Lokasi Penelitian	52
D. Jenis dan Sumber Data	52
E. Metode Penyajian Data	54
F. Metode Analisis Data	55

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	56
A.HASIL PENELITIAN	56
B.PEMBAHASAN.....	62
1.Upaya perlindungan hukum terhadap konsumen yang melakukan transaksi <i>online</i>	62
2. Akibat hukum serta tanggung jawab pelaku usaha yang memberikan informasi palsu dalam bertransaksi secara <i>online</i> di Instagram.....	83
BAB V PENUTUP	103
A.KESIMPULAN.....	103
B.SARAN	106
DAFTAR PUSTAKA	108



ABSTRAK

Permasalahan konsumen khususnya di bidang bisnis, tidak hanya terjadi pada transaksi secara konvensional saja, melainkan juga pada transaksi yang dilakukan secara *online*. Instagram, sebuah sosial media yang diminati oleh khalayak ramai sudah menjadi sebuah wadah untuk para pelaku usaha memperdagangkan produk dagangannya. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen selalu berusaha untuk mengatasi setiap permasalahan yang terjadi pada konsumen.

Banyaknya informasi palsu yang diberikan pelaku usaha, mengakibatkan kerugian bagi konsumen. Tidak hanya konsumen yang berpendapatan tinggi saja, tetapi juga terhadap konsumen yang berpendapatan rendah. Perlindungan hukum terhadap konsumen yang bertransaksi secara *online* dirasakan masih kurang, begitu juga dengan akibat hukum serta tanggung jawab pelaku usaha (pemilik *Online Shop* di Instagram) yang memberikan informasi palsu kepada konsumen masih dirasa belum sepenuhnya ditegakkan.

Untuk memperoleh data-data yang menunjang kerampungan penulisan hukum ini, penulisan hukum ini dilakukan dengan penelitian yuridis empiris melalui metode pendekatan, spesifikasi penelitian, lokasi penelitian, jenis dan sumber data, metode penyajian data, dan metode analisis data.

Berdasarkan hasil penelitian, Instagram sendiri tidak bertanggung jawab atas segala kerugian yang dialami konsumen selama bertransaksi. Sehingga dalam praktiknya banyak pelaku usaha yang justru tidak bertanggung jawab terhadap kerugian yang dialami konsumen. Namun konsumen berhak menuntut dan mendapatkan penggantian kerugian sebesar kerugian yang dialaminya, baik berupa pengembalian uang maupun penggantian dengan produk yang sama ataupun sejenis. Adapun aturan-aturan hukum yang menyinggung mengenai transaksi elektronik (*online*) diantaranya Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik, Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2014 Tentang Perdagangan, Perpres Nomor 74 Tahun 2017 Tentang Peta Jalan Sistem Perdagangan Nasional Berbasis Elektronik (*Road Map E-Commerce*) Tahun 2017-2019, dan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

Upaya perlindungan hukum terhadap konsumen yang bertransaksi secara *online* di Instagram belum ada regulasi khususnya, sehingga diharapkan dengan banyaknya permasalahan konsumen yang terjadi dapat mempercepat munculnya regulasi baru yang khusus mengatur mengenai transaksi elektronik (*online*) ini. Sejalan dengan itu juga, diharapkan pelaku usaha untuk selalu beritikad baik dalam memberikan informasi kepada konsumennya serta bertanggung jawab untuk semua tindakan merugikan yang dialami oleh konsumennya.

Kata kunci : Undang-Undang Perlindungan Konsumen, Instagram, Informasi palsu, transaksi *online*.