

**PENGAWASAN PEMERINTAH TERHADAP
PEMENUHAN HAK KONSUMEN DALAM
TRANSAKSI JUAL BELI ONLINE**

SKRIPSI

**Oleh :
Alma Elysia Restiani
201710115088**



**PROGRAM STUDI ILMU HUKUM
FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS BHAYANGKARA JAKARTA RAYA
2021**

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING

Judul Skripsi : PENGAWASAN PEMERINTAH
TERHADAP PEMENUHAN HAK
KONSUMEN DALAM TRANSAKSI
JUAL BELI ONLINE

Nama Mahasiswa : Alma Elysia Restiani

NPM : 201710115088

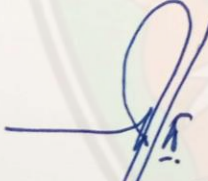
Program Studi/Fakultas : Ilmu Hukum/ Hukum

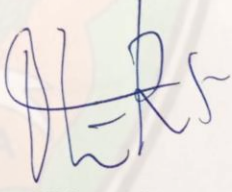
Bekasi, 14 Juni 2021

MENYETUJUI,

PEMBIMBING I

PEMBIMBING II


Adi Nur Rohman, SHL., M.Ag.,
NIDN. 0315028702


Rama Dhianty, SH, MH.,
NIDN. 0303107304

LEMBAR PENGESAHAN

Judul Skripsi : PENGAWASAN PEMERINTAH
TERHADAP PEMENUHAN HAK
KONSUMEN DALAM TRANSAKSI
JUAL BELI ONLINE

Nama Mahasiswa : Alma Elysia Restiani
NPM : 201710115088
Program Studi/Fakultas : Ilmu Hukum/ Hukum
Tanggal Lulus Ujian Skripsi : 23 Juli 2021

Bekasi, 27 Juli 2021

MENGESAHKAN

Ketua Tim Penguji : Diana Fitriana, SH, MH
NIDN. 0424039003

Penguji I : Adi Nur Rohman, S.H.I, M.Ag
NIDN. 0315028702

Penguji II : Rama Dhianty, SH, MH
NIDN. 0303107304

MENGETAHUI,

Ketua Progam Studi
Ilmu Hukum

Dekan
Fakultas Hukum

Clara Ignatia Tobing, SH., MH
NIDN : 0314029002

Dr. Ika Dewi Sartika Saimima, SH., MH., MM
NIDN : 0312117102

LEMBAR PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Alma Elysia Restiani
NPM : 201710115088
TTL : Bekasi, 28 November 1998
Prodi : Ilmu Hukum

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi saya yang berjudul “Pengawasan Pemerintah Terhadap Pemenuhan Hak Konsumen Dalam Transaksi Jual Beli Online” ini adalah benar-benar merupakan hasil karya saya sendiri dan tidak mengandung materi yang ditulis oleh orang lain kecuali pengutipan sebagai referensi yang sumbernya dituliskan secara jelas sesuai dengan kaidah penulisan karya ilmiah.

Apabila di kemudian hari ditemukan adanya kecurangan dalam penulisan, saya bersedia menerima sanksi dari Universitas Bhayangkara Jakarta Raya sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Demikian pernyataan yang saya buat dengan sebenar-benarnya tanpa ada rekayasa atau unsur lainnya.

Bekasi, 21 Juni 2021

Yang membuat pernyataan,



Alma Elysia Restiani
201710115088

LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademika Universitas Bhayangkara Jakarta Raya, saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Alma Elysia Restiani
NPM : 201710115088
TTL : Bekasi, 28 November 1998
Program : Ilmu Hukum/Hukum
Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Bhayangkara Jakarta Raya Hak Bebas Loyalti Non-Eksklusif (*Non Exclusive Royalty-Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul: **Pengawasan Pemerintah Terhadap Pemenuhan Hak Konsumen Dalam Transaksi Jual Beli Online.**

Beserta perangkat yang ada (bila diperlukan). Dengan hak bebas royalti non-eksklusif ini, Universitas Bhayangkara Jakarta Raya berhak menyimpan, mengalih media/formatkan, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (database), mendistribusikan, menampilkan/ mempublikasikannya di internet atau media lain untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta izin saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik hak cipta.

Segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran hak cipta dalam karya ilmiah ini menjadi tanggung jawab saya pribadi. Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Bekasi, 21 Juni 2021

Yang Membuat Pernyataan,



Alma Elysia Restiani

ABSTRAK

Alma Elysia Restriani, 201710115088. PENGAWASAN PEMERINTAH TERHADAP PEMENUHAN HAK KONSUMEN DALAM TRANSAKSI JUAL BELI ONLINE

Pelaksanaan transaksi jual beli online (*e-commerce*) yang berkembang pesat saat ini harus diimbangi dengan adanya pengawasan yang tegas dalam setiap implementasinya. Pengawasan transaksi *e-commerce* memang tidak semudah melakukan pengawasan terhadap transaksi perdagangan konvensional. Fungsi pengawasan pemerintah serta masyarakat sebagai konsumen yang cerdas mestinya harus dimaksimalkan, karena karakteristik perdagangan online yang berbeda dengan perdagangan konvensional.

Penelitian ini bertujuan untuk menjamin hak-hak dari para konsumen yang terdapat pada Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, terutama hak atas informasi yang jelas serta untuk mengetahui sampai di mana tingkat pengawasan yang dilakukan oleh pemerintah dalam transaksi jual beli online. Dalam penelitian ini penulis menggunakan metode penelitian yuridis normatif di mana bahan yang dikaji bersumber pada peraturan perundang-undangan, buku-buku, serta pendapat para ahli.

Hasil dari penelitian ini menyebutkan bahwa pengawasan pemerintah belum berjalan dengan maksimal dikarenakan proses transaksi online ini sangat sulit untuk di pastikan keamanannya, hal ini dibuktikan dengan lonjakan angka pengaduan konsumen pada tahun 2020 lalu. Selain itu pengawasan ini juga dinilai tidak berjalan dengan baik karena dari sisi masyarakat masih bersekap acuh juga terjadi pelanggaran hak dalam transaksi online ini, sikap acuh yang ditimbulkan oleh masyarakat ini didorong karena faktor dari penyelesaian sengketa konsumen yang dinilai memakan waktu serta membutuhkan banyak biaya. Karena pemikiran inilah yang membuat para pelaku usaha mengkesampingkan hak dari pada konsumen tersebut. Karena pelaku usaha tidak pernah mendapatkan teguran ataupun sanksi.

Kata Kunci: pengawasan, transaksi online, hak konsumen.

ABSTRACT

Alma Elysia Restriani, 201710115088. GOVERNMENT SUPERVISION OF THE FULFILLMENT OF CONSUMER RIGHTS IN ONLINE BUYING TRANSACTIONS

The implementation of online buying and selling transactions (e-commerce) which is growing rapidly at this time must be balanced with strict supervision in every implementation. Supervision of e-commerce transactions is not as easy as supervising conventional trade transactions. The supervisory function of the government and the public as smart consumers should be maximized, because the characteristics of online commerce are different from conventional commerce.

This study aims to guarantee the rights of consumers contained in Law no. 8 of 1999 concerning Consumer Protection, especially the right to clear information and to know the level of supervision carried out by the government in online buying and selling transactions. In this study, the author uses a normative juridical research method in which the materials studied are sourced from laws and regulations, books, and expert opinions.

The results of this study state that government supervision has not run optimally because the online transaction process is very difficult to ensure its security, this is evidenced by the surge in the number of consumer complaints in 2020. In addition, this supervision is also considered not to go well because from the community side, there are also violations of rights in this online transaction. Because of this thinking that makes business actors put aside the rights of these consumers. Because business actors have never received a warning or sanction.

Key words: *supervision, online transactions, consumer rights.*

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT Tuhan yang Maha Esa, karena atas rahmat dan kuasa-Nya, penulis dapat menyelesaikan Skripsi ini guna memperoleh persyaratan gelar Sarjana Hukum di Universitas Bhayangkara Jakarta Raya. Skripsi ini mengambil judul **PENGAWASAN PEMERINTAH TERHADAP PEMENUHAN HAK KONSUMEN DALAM TRANSAKSI JUAL BELI ONLINE**. Sholawat serta salam penulis panjatkan semoga senantiasa selalu dicurahkan kepada junjungan nabi besar Muhammad SAW.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna, tetapi diharapkan melalui skripsi ini kita dapat mengetahui mengenai pengawasan pemerintah terhadap pemenuhan hak konsumen terutama hak mengenai informasi yang seringkali diabaikan oleh para pelaku usaha.

Penulisan skripsi ini tidak akan berjalan tanpa bantuan dan bimbingan serta dorongan dari banyak pihak, oleh karena itu dengan tulus penulis ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

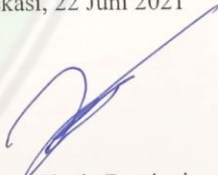
1. Bapak Dr. Drs. H. Bambang Karsono, SH, MM., selaku Rektor Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
2. Ibu Dr. Ika Dewi Sartika Saimima, SH, MH, MM., selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
3. Bapak Dr. Dwi Atmoko, SH, MH., selaku Wakil Dekan I Fakultas Hukum Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
4. Ibu Elfirda Ade Putri, SH, MH., selaku Wakil Dekan II Fakultas Hukum Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
5. Bapak Jantarda Mauli Hutagalung, SH, S.Pd, MH., selaku Wakil Dekan III Fakultas Hukum Universitas Bhayangkara Jakarta Raya
6. Bapak Indra Lorenly Nainggolan, SH, MH., selaku Dosen Pembimbing Akademik.
7. Bapak Adi Nur Rohman, SHI, M.Ag., selaku Dosen Pembimbing I.
8. Ibu Rama Dhianty, SH, MH., selaku Dosen Pembimbing II
9. Seluruh Bapak/ Ibu Dosen Fakultas Hukum Universitas Bhayangkara Jakarta Raya
10. Kepada kedua orang tua saya, Bapak Subandi dan Mamah Suprihatin

10. Kepada kedua orang tua saya, Bapak Subandi dan Mamah Suprihatin
11. Kepada adik-adik saya yaitu Ramadhan Dzaki Atthoriq, dan Faizah Adilah Nada.
12. Kepada diriku yang mau bangkit dan terus berusaha, walaupun lelah tetapi tidak pernah memilih untuk menyerah.
13. Kepada pria yang telah menemani saya beberapa tahun belakangan ini Endra Sukma, S.Pd
14. Kepada sahabat-sahabat saya, Mulyanah, dan Zhuchria Ulfani, S.Or.
15. Kepada teman SMA ku yaitu Soya Sijajeng Tara, S.M.
16. Kepada seluruh teman-teman sekelas saya di AI yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu.

Semoga Allah SWT membalas semua kebaikan yang telah diberikan kepada penulis. Penulis menyadari bahwa penulisan ini masih jauh dari kata sempurna seperti yang diharapkan. Seiring dengan itu, penulis mengharapkan kritik yang konstruktif serta bimbingan dari para penguji agar menjadi pedoman bagi penulis di masa yang akan datang.

Akhir kata, semoga penulis dapat bermanfaat dan menambah pengetahuan bagi kita semua.

Bekasi, 22 Juni 2021


Alma Elysia Restiani

NPM. 201710115088

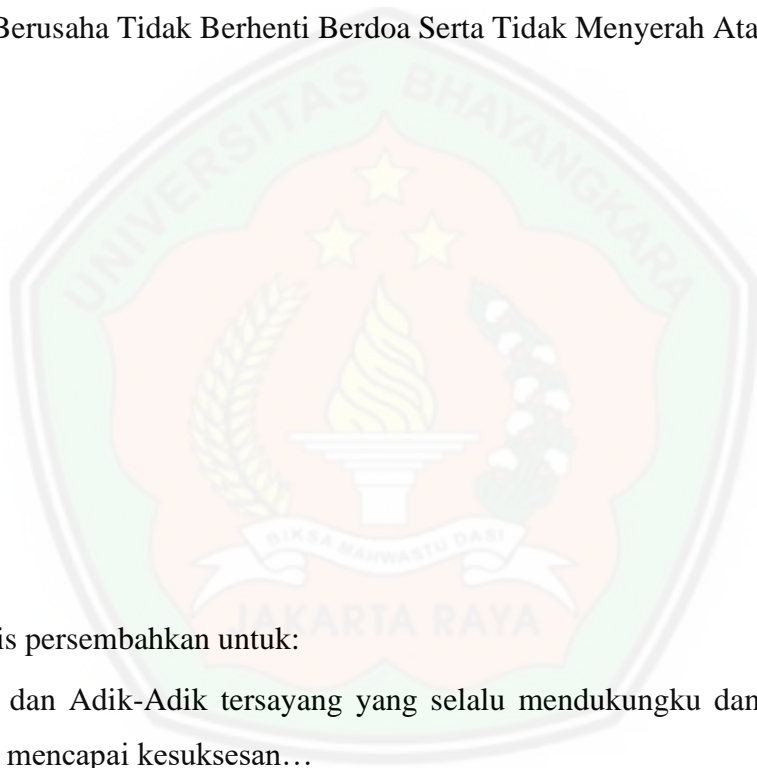
DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
LEMBAR PERNYATAAN	iv
LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI	v
ABSTRAK	vi
ABSTRACT	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR MOTO DAN PEMBAHASAN	xi
DAFTAR SINGKATAN	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang Masalah	1
1.2. Identifikasi dan Rumusan Masalah.....	7
1.2.1. Identifikasi Masalah	7
1.2.2. Rumusan Masalah	8
1.3. Tujuan dan Manfaat Penelitian	8
1.3.1. Tujuan Penelitian.....	8
1.3.2. Manfaat Penelitian.....	9
1.4. Kerangka Teoritis, Kerangka Konseptual dan Kerangka Pemikiran.....	9
1.4.1. Kerangka Teoritis	10
1.4.2. Kerangka Konseptual	11
1.4.3. Kerangka Pemikiran	12
15. Sistematika Penulisan	13
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	15
2.1. Tinjauan Umum Jual Beli Online	15
2.1.1. Pengertian Jual Beli Online	15
2.1.2. Dasar Hukum Jual Beli Online	16
2.1.3. Unsur-Unsur Jual Beli Online	17
2.1.4. Jenis-Jenis Jual Beli Online	19
2.1.5. Permasalahan Dalam Jual Beli Online	21
2.2. Perlindungan Konsumen	22

2.2.1. Pengertian Konsumen	22
2.2.2. Hak dan Kewajiban Konsumen	25
2.2.3. Legitimasi Perlindungan Konsumen.....	29
BAB III METODE PENELITIAN.....	32
3.1. Jenis Penelitian.....	32
3.2. Pendekatan Penelitian	35
3.3. Sumber dan Bahan Hukum	36
3.4. Metode Pengumpulan Data.....	37
3.5. Metode Pengolahan Data dan Analisis Data.....	38
BAB IV PEMBAHASAN DAN HASIL PENELITIAN.....	40
4.1. Pelanggaran Terhadap Hak Konsumen Dalam Jual Beli Online	40
4.1.1. Aduan Jual Beli Online.....	40
4.1.2. Pemenuhan Hak Konsumen.....	44
4.1.3. Pengawasan Pemerintah Terhadap Transaksi Jual Beli Online.....	50
4.2. Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Jual Beli Online	58
4.2.1. Regulasi Perlindungan Konsumen Dalam Jual Beli Online	58
4.2.2. Penyelesaian Sengketa.....	62
BAB V PENUTUP.....	76
5.1 Kesimpulan.....	76
5.2 Saran	77
Daftar Pustaka.....	79

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

“Terus Berusaha Tidak Berhenti Berdoa Serta Tidak Menyerah Atas Harapan”



Karya ini penulis persembahkan untuk:

Bapak, Mamah dan Adik-Adik tersayang yang selalu mendukungku dan menjadi alasan untuk semangat mencapai kesuksesan...

DAFTAR SINGKATAN

Lambang / Singkatan	Arti dan Keterangan
YLKI	Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia
BPKN	Badan Perlindungan Konsumen Nasional
PSME	Perdagangan Melalui Sistem Elektronik
UU	Undang-Undang
ITE	Informasi dan Transaksi Elektronik
LPKSM	Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat