

**PERLINDUNGAN KONSUMEN JUAL BELI *ONLINE* MELALUI  
*INSTAGRAM* BERDASARKAN UNDANG-UNDANG NOMOR 19  
TAHUN 2016 TENTANG INFORMASI DAN TRANSAKSI  
ELEKTRONIK**

**SKRIPSI**

**OLEH**

**HIKMAHTUL UZMA AZZAHRA NOORZAINI**

**201710115045**



**PROGRAM STUDI ILMU HUKUM**

**FAKULTAS HUKUM**

**UNIVERSITAS BHAYANGKARA JAKARTA RAYA**

**2021**

## LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING

Judul Skripsi : Perlindungan Konsumen Terhadap Jual Beli *Online*  
Melalui *Instagram* Berdasarkan Undang-Undang  
Nomor 19 Tahun 2016 Tentang Informasi dan  
Transaksi Elektronik

Nama Mahasiswa : Hikmahtul Uzma Azzahra Noorzaini

NPM : 201710115045

Program Studi/Fakultas : Ilmu Hukum/Hukum



PEMBIMBING I

Esther Masri, S.H., M.Kn

NIDN : 0312017904

PEMBIMBING II

Widya Romasindah Aidv., S.Psi., M.H

NIDN : 0331018008

## LEMBAR PENGESAHAN

Judul Skripsi : Perlindungan Konsumen Terhadap Jual Beli *Online*  
Melalui *Instagram* Berdasarkan Undang-Undang  
Nomor 19 Tahun 2016 Tentang Informasi dan  
Transaksi Elektronik

Nama Mahasiswa : Hikmahtul Uzma Azzahra Noorzaini

NPM : 201710115045

Program Studi/Fakultas : Ilmu Hukum/Hukum

Tanggal Lulus Ujian Skripsi : 30 April 2021

Bekasi, 10 Mei 2021

MENGESAHKAN

Ketua Tim Penguji : Rahmat Saputra, S.H., M.H

NIDN : 0304058306

Penguji I : Esther Masri, S.H., M.Kn

NIDN : 0312017904

Penguji II : Zulkifli Ismail, S.H., M.H

NIDN : 0324037202

MENGETAHUI,

Ketua Program Studi

Ilmu Hukum

Dekan

Fakultas Ilmu Hukum

Clara Ignatia Tobing, S.H., M.H

NIDN : 0314029002

Dr. Ika Dewi Sartika Saimima, S.H., M.H., M.M

NIDN : 0312117102

## LEMBAR PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Hikmahtul Uzma Azzahra Noorzaini

NPM : 201710115045

TTL : Jakarta, 28 Agustus 1999

Prodi : Ilmu Hukum

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi saya yang berjudul “Perlindungan Konsumen Terhadap Jual Beli *Online* Melalui *Instagram* Berdasarkan Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik “ ini adalah benar-benar merupakan hasil karya saya sendiri dan tidak mengandung materi yang ditulis oleh orang lain kecuali pengutipan sebagai referensi yang sumbernya telah 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-unsur lainnya.

Bekasi, 13 April 2021

Yang Membuat Pernyataan,



Hikmahtul Uzma Azzahra Noorzaini

201710115045

## LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

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

Nama : Hikmahtul Uzma Azzahra Noorzaini  
NPM : 201710115045  
TTL : Jakarta, 28 Agustus 1999  
Program Studi/Fakultas : 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 : **Perlindungan Konsumen Terhadap Jual Beli Online Melalui Instagram Berdasarkan Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik**

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, menamikan/mempublikasinya 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, 13 April 2021

Yang Membuat Pernyataan,



Hikmahtul Uzma Azzahra Noorzaini



## ABSTRAK

Hikmahtul Uzma Azzahra Noorzaini, 201710115045. *Perlindungan Konsumen Terhadap Jual Beli Online Melalui Instagram Berdasarkan Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik*

Kasus jual beli melalui media *online* instagram, dimana sudah ada peraturan Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik dan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen yang merupakan upaya perlindungan konsumen terhadap jual beli melalui media online instagram. Penelitian ini merupakan penelitian yang bersifat normatif empiris dan data yang digunakan yaitu data primer dengan menggunakan bahan-bahan hukum primer dan bahan hukum sekunder. Upaya penyelesaian perlindungan konsumen bertujuan untuk melindungi para konsumen yang telah mengalami kerugian di karenakan tindakan yang di lakukan oleh para pihak pelaku usaha yang tidak bertanggungjawab seperti melakukan penipuan online, barang yang tidak dikirim, barang rusak pada saat diterima, dan barang yang tidak sesuai dengan yang diinformasikan yang cenderung merugikan para konsumen. Penelitian ini juga mewawancarai Ibu Widya Romasindah Aidy, S.Psi., MH., selaku Dosen Fakultas Hukum Universitas Bhayangkara Jakarta Raya (Kampus II Bekasi) dan Wawancara dengan Ibu Maryam Haninah S.KG selaku Mahasiswi dari Universitas Prof. Dr. Moestopo (Beragama) yang telah mengalami kerugian dan tidak mendapatkan hak-haknya sebagai konsumen. Hasil wawancara ini menyatakan bahwa para konsumen merasa dirugikan atas perbuatan yang dilakukan pihak pelaku usaha.

Kata Kunci : instagram, jual beli, kerugian, online, perlindungan konsumen.

## **ABSTRACT**

Hikmahtul Uzma Azzahra Noorzaini, 201710115045. ***Consumer Protection Against Buying and Selling Online through Instagram Based on Law Number 19 of 2016 Concerning Electronic Information and Transactions***

*The case of buying and selling through online media Instagram, where there is already a regulation of Law Number 19 of 2016 concerning Electronic Information and Transactions and Law Number 8 of 1999 concerning Consumer Protection which is an effort to protect consumers against buying and selling through the online media Instagram. This research is a normative and empirical research and the data used are primary data using primary legal materials and secondary legal materials. Efforts to resolve consumer protection aim to protect consumers who have suffered losses due to actions taken by irresponsible business actors such as online fraud, undelivered goods, damaged goods upon receipt, and goods that are not in accordance with what informed that tends to harm consumers. This study also interviewed Mrs. Widya Rosmasindah Aidy, S.Psi, MH., As a Lecturer at the Faculty of Law, University of Bhayangkara Jakarta Raya (Campus II Bekasi) and an interview with Mrs. Maryam Haninah S.kg as a student from Prof. University. DR. Moestopo (Religious) who have suffered losses and do not get their rights as consumers. The results of this interview stated that consumers felt disadvantaged by the actions of the business actors.*

*Keywords: instagram, buying and selling, loss, online, consumer protection*

## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis kehadiran Tuhan Yang Maha Esa atas berkat dan kasih sayang yang selalu melimpah terhadap penulisan skripsi ini. Penulisan ini mengangkat skripsi ini dengan judul “ Perlindungan Konsumen Terhadap Jual Beli *Online* Melalui *Instagram* Berdasarkan Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik” Skripsi ini tentu tidak akan terselesaikan dengan baik tanpa bantuan dan dukungan dari berbagai pihak. Karena itu, penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. Drs. Bambang Karsono, S.H., M.H., selaku Rektor Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
2. Ibu Dr. Ika Dewi Sartika Saimima, S.H., M.H., M.M., selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
3. Bapak Dr. Dwi Atmoko, S.H.,M.H., selaku Wakil Dekan I Fakultas Hukum Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
4. Ibu Elfirda Ade Putri, S.H.,M.H, selaku Wakil Dekan II Fakultas Hukum Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
5. Bapak Jantarda Mauli Hutagalung., SH., S.Pd., M.H, selaku Wakil Dekan III Fakultas Hukum Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
6. Ibu Esther Masri., SH., M.Kn, selaku Dosen Pembimbing I, yang telah banyak meluangkan waktu disela-sela kesibukannya untuk memberikan arahan dan pemikiran serta bimbingan kepada penulis hingga pada akhirnya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
7. Ibu Widya Rosmasindah Aidy., S.Psi., MH, selaku Dosen Pembimbing Akademik saya dari semester I s/d VIII dan selaku Dosen Pembimbing II, yang telah banyak meluangkan waktu disela-sela kesibukannya untuk memberikan arahan dan pemikiran serta bimbingan kepada penulis hingga pada akhirnya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
8. Seluruh Bapak/Ibu Dosen Fakultas Hukum Universitas Bhayangkara Jakarta Raya yang telah memberikan bekal ilmu pengetahuan.
9. Kedua orang tua saya, Daddy Anton Herdiyanto dan Mami Dahliah yang telah memberikan kasih sayang, doa, semangat, nasihat, bimbingan, pengorbanan, dan kesabaran tiada hentinya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.



10. Semua kakak saya, Rachel Gisella Maritza dan Irfan Hilmi yang membuat saya semangat serta memberikan dukungan, nasihat, yang membuat saya menjadi pribadi yang lebih baik lagi.
11. Keempat Nenek dan Kakek saya, embah Nurlela , Alm. Embah Muhayar , Alm. Eyang papi Noorzaini dan Alm. Eyang mami Emik rohani yang selalu memberi saya semangat dan mendoakan saya dalam melakukan apapun yang positif.
12. Kelas A1 yang telah memberikan motivasi, perhatian, do'a, dan mengisi hari-hari selama perkuliahan sampai dengan penyelesaian skripsi.
13. Khadijah Syakirah dan Fatimah abidah, My Geng. The Twin yang selalu saling membantu dan saling mengisi hari - hariku.
14. Alma Elysia Restiani, Vidya Mujaidah Bella dina, Silfiana Herman selaku sahabat terdekat saya di kampus.
15. Tri Kurnia, Melisa Arum Ningsih, dan Vega Putri Khatinka, My Geng. Five The Binggo yang selalu memberi semangat dalam hal apapun dan saling mengisi hari – hariku.
16. Muhammad Reyzal A, Muhammad Naufal Fallah , Satrio Utomo, Aji Sanjaya, Ridho Sulaiman, Wisnu Aditya , Zaki Rahim dan Bachtiar Abdullah, Bagas Bintang Samudra selaku sahabat terdekat saya dari SMA - sekarang, yang telah memberi dukungan dalam mengerjakan skripsi ini.
17. Lintang Wahyu Aji selaku sahabat paling dekat saya dari SD (Teman Les Sekolah dan English) yang sampai sekarang selalu ada dan membantu segala hal dan Annisa Fissilmi Kaafah, Selaku Sahabat paling Dekat saya dari SMP – Sekarang, yang selalu ada dan memberi dukungan dalam mengerjakan skripsi ini.
18. Untuk Kembaranku Nikmahtul Uzma Azzahra Noorzaini, yang selalu menemaniku kemanapun untuk urusan skripsi ataupun urusan lain.
19. Untuk Jodohku yang masih disimpan oleh Allah S.W.T.

Sebagai manusia biasa, penulis sangat menyadari dalam penulisan skripsi ini masih banyak terdapat kekurangan. Oleh karena itu, penulis selalu mengharapkan kritik dan saran yang konstruktif dari para pembaca demi kesempurnaan skripsi ini.



## DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL .....	ii
LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING .....	iii
LEMBAR PENGESAHAN .....	iv
LEMBAR PERNYATAAN .....	v
LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI .....	vi
ABSTRAK .....	vii
ABSTRACT .....	viii
KATA PENGANTAR .....	ix
DAFTAR ISI .....	xii
DAFTAR DIAGRAM.....	xv
MOTTO DAN PERSEMBAHAN .....	xvi
DAFTAR SINGKATAN .....	xvii
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	8
1.3 Rumusan Masalah .....	8
1.4 Tujuan dan Manfaat Penelitian	
1.4.1 Tujuan Penelitian .....	9
1.4.2 Manfaat Penelitian .....	9
1.5 Kerangka Teoritis, Kerangka Konseptual, dan Kerangka Pemikiran	
1.5.1 Kerangka Teoritis .....	10
1.5.2 Kerangka Konseptual .....	12
1.5.3 Kerangka Pemikiran .....	14
1.5.4 Lokasi Penelitian .....	15
1.6 Sistematika Penulisan .....	15

## **BAB II TINJAUAN PUSTAKA**

2.1 Tinjauan Umum Tentang Jual Beli Melalui Media <i>Online</i>	
2.1.1 Pengertian Jual Beli Melalui Media <i>Online</i> .....	17
2.1.2 Pengertian Perjanjian Jual Beli Melalui Media <i>Online</i> .....	19
2.1.3 Asas-Asas Dalam Jual Beli .....	23
2.1.4. Syarat Sah Perjanjian Jual Beli <i>Online</i> .....	25
2.1.5 Kelebihan dan Kekurangan Jual Beli Melalui Media <i>Online</i> .....	31
2.1.6 Pengertian Perjanjian Jual Beli Melalui Media <i>Online</i> .....	32
2.1.7 Jenis Transaksi Perjanjian Jual Beli Melalui Media <i>Online</i> .....	33
2.1.8 Para Pihak Dalam Perjanjian Jual Beli Melalui Media <i>Online</i> ....	37
2.1.9 Pengamanan Dalam Transaksi <i>Electronic Commerce</i> .....	40
2.1.10 Mekanisme Perjanjian Jual Beli Melalui Media <i>Online</i> .....	41
2.1.11 Berakhirnya Perjanjian Jual Beli Melalui Media <i>Online</i> .....	44
2.1.12 Permasalahan Yang Timbul Dalam Jual Beli <i>Online</i> .....	46
2.2 Pengertian Perlindungan Konsumen .....	49
2.2.1 Pengertian Konsumen .....	52
2.2.2 Hak Konsumen .....	55
2.2.3 Kewajiban Konsumen .....	56
2.3 Pengertian Pelaku Usaha .....	56
2.3.1 Hak Pelaku Usaha .....	57
2.3.2 Kewajiban Pelaku Usaha .....	58

## **BAB III METODE PENELITIAN**

3.1 Jenis Penelitian .....	59
----------------------------	----

3.2 Pendekatan Penelitian .....	59
3.3 Sumber Bahan Hukum .....	60
3.4 Metode Pengumpulan Bahan Hukum .....	61
3.5 Metode Pengelolahan Data dan Analisis Bahan Hukum .....	61
3.6 Lokasi Penelitian .....	62

## **BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN**

4.1 Perlindungan Hukum Terhadap Transaksi Jual Beli Melalui Media <i>Online</i> <i>Instagram</i> Yang di Lihat Dari Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik .....	63
4.2 Upaya Penyelesaian Terhadap Transaksi Jual Beli Melalui Media <i>Online</i> <i>Instagram</i> di Lihat Dari Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik .....	80

## **BAB V PENUTUP**

5.1 Simpulan .....	85
5.2 Saran .....	88

## **DAFTAR PUSTAKA**

## **LAMPIRAN**



## MOTO DAN PERSEMBAHAN

“ Tidak ada yang namanya kebetulan kesempatan datang karena diciptakan. Jadi, jangan terus-terusan berpangku tangan”

Karya ini penulis persembahkan untuk:

1. Daddy dan Mami inspirasi dalam hidupku, yang selalu mendukung, menasehati, menyemangati dan mengorbankan apapun demi anaknya.
2. Kakak, Kembaranku dan sahabat yang selalu memberikan semangat dan dukungan serta doa-doanya untukku.

## DAFTAR SINGKATAN

Lambang/Singkatan	Arti dan Keterangan
UU	Undang-Undang
KUHPER	Kitab Undang-Undang Hukum Perdata
ITE	Informasi dan Transaksi Elektronik
E-Commerce	Elektronik Commerce
B2B	<i>Business to Business</i>
B2C	<i>Business to Consumer</i>
C2C	<i>Consumer to Consumer</i>
C2B	<i>Consumer to Business</i>
G2C	<i>Governer to Citizens</i>

