

**KEABSAHAN DAN PERLINDUNGAN KONSUMEN
ATAS JUAL BELI *MYSTERY BOX* PADA
MARKETPLACE TOKOPEDIA BERDASARKAN
UNDANG-UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999
TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN**

SKRIPSI

Oleh:

Jaka Yudha Asmara

201710115187



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

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING

Judul Skripsi : Keabsahan dan Perlindungan Konsumen atas Jual
Beli *Mystery Box* pada *Marketplace* Tokopedia
Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun
1999 Tentang Perlindungan Konsumen

Nama Mahasiswa : Jaka Yudha Asmara

Nomor Pokok Mahasiswa : 201710115187

Program Studi/Fakultas : Ilmu Hukum/Hukum



Dr. Sugeng, S.H., M.H.
NIDN. 0304027301

Heru Siswanto, S.H., M.Kn
NIDN. 0302058801

LEMBAR PENGESAHAN

Judul Skripsi : Keabsahan dan Perlindungan Konsumen atas
Jual Beli *Mystery Box* pada *Marketplace*
Tokopedia Berdasarkan Undang-Undang
Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan
Konsumen

Nama Mahasiswa : Jaka Yudha Asmara
Nomor Pokok Mahasiswa : 201710115187
Program Studi/Fakultas : Ilmu Hukum/Hukum
Tanggal Lulus Ujian Skripsi : 25 November 2021

Bekasi, 2 Desember 2021

MENGESAHKAN

Ketua Penguji : Dr. Dwi Atmoko, S.H., M.H.
NIDN. 0316077604

Penguji I : Anggreany Haryani Putri, S.H., M.H.
NIDN. 0319018502

Penguji II : Jantarda Mauli Hutagalung, S.H., S.Pd., M.H.
NIDN. 0308018202

MENGETAHUI,

Ketua Program Studi
Ilmu Hukum

Dekan
Fakultas 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 : Jaka Yudha Asmara
NPM : 201710115187
TTL : Bogor, 19 Agustus 1990
Prodi : Ilmu Hukum

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi saya yang berjudul *“Keabsahan dan Perlindungan Konsumen atas Jual Beli Mystery Box pada Marketplace Tokopedia Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen”* adalah benar-benar merupakan asli 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 karya ini, saya bersedia menerima sanksi dari Universitas Bhayangkara Jakarta Raya sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Bekasi, 2 Desember 2021

Yang membuat pernyataan,



Jaka Yudha Asmara

PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

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

Nama : Jaka Yudha Asmara
NPM : 201710115187
TTL : Bogor, 19 Agustus 1990
Prodi : Ilmu Hukum
Fakultas : Hukum
Jenis Karya : SKRIPSI

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Bhayangkara Jakarta Raya Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif (*Non Exclusive Royalty-Free Rights*) atas karya ilmiah saya yang berjudul:
“KEABSAHAN DAN PERLINDUNGAN KONSUMEN ATAS JUAL BELI MYSTERY BOX PADA MARKETPLACE TOKOPEDIA BERDASARKAN UNDANG-UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN”

Beserta perangkat yang ada (bila diperlukan). Dengan hak bebas royalti non-eksklusif ini, Universitas Bhayangkara Jakarta Raya berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (*database*), mendistribusikannya, 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, 2 Desember 2021
Yang membuat pernyataan,



Jaka Yudha Asmara

ABSTRAK

Jaka Yudha Asmara. 201710115187. Keabsahan dan Perlindungan Konsumen atas Jual Beli Mystery Box pada Marketplace Tokopedia Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

Perkembangan globalisasi dan perdagangan yang didukung oleh kemajuan teknologi informasi dan telekomunikasi telah mendorong munculnya transaksi jual beli *online* melalui *e-commerce* atau dikenal juga dengan istilah *marketplace*. Salah satu produk yang diperjualbelikan pada *marketplace* Tokopedia adalah *mystery box*. Pada transaksi jual beli *mystery box*, pembeli berkomentar berbeda-beda tentang barang yang diperoleh, ada yang merasa diuntungkan dan ada pula yang merasa dirugikan.

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui keabsahan jual beli *mystery box* pada *marketplace* Tokopedia berdasarkan Kitab Undang-undang Hukum Perdata dan mengetahui perlindungan hukum terhadap konsumen atas jual beli *mystery box* pada *marketplace* Tokopedia berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Penelitian dilakukan dengan metode penelitian hukum normatif, yaitu penelitian hukum yang dilakukan dengan cara meneliti bahan pustaka atau data sekunder. Pendekatan penelitian yang digunakan adalah pendekatan perundang-undangan, dan metode analisis bahan hukum yang digunakan adalah analisis bahan hukum kualitatif.

Berdasarkan hasil penelitian, keabsahan jual beli *mystery box* pada *marketplace* Tokopedia tidak terpenuhi dengan diabaikannya syarat hal yang tertentu yang disebabkan adanya ketidakpastian terhadap jenis produk yang akan diterima pembeli, dan syarat sebab yang halal dengan adanya ketidaksesuaian terhadap ketentuan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Perlindungan Konsumen dalam jual beli *mystery box* adalah perlindungan hukum preventif dengan adanya Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, dan perjanjian Syarat dan Ketentuan Tokopedia, serta perlindungan hukum represif yaitu dengan mekanisme Pusat Resolusi Tokopedia, jalur nonlitigasi melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK), serta jalur litigasi dengan cara gugatan secara perdata ke Pengadilan Negeri.

Kata kunci: *mystery box, tokopedia, keabsahan, perlindungan konsumen*

ABSTRACT

Jaka Yudha Asmara. 201710115187. Legality and Consumer Protection for Mystery Box Sale and Purchase on the Tokopedia Marketplace Based on Law Number 8 of 1999 on Consumer Protection

The development of globalization and trade, which is supported by advances in information technology and telecommunications, has encouraged the emergence of online buying and selling transactions through e-commerce or also known as marketplace. One of the products traded on the Tokopedia marketplace is a mystery box. In the mystery box sale and purchase transaction, buyers comment differently about the goods obtained, some feel benefited and some feel disadvantaged.

This study was conducted to determine the legality of the sale and purchase of mystery boxes on the Tokopedia marketplace based on Indonesian Civil Code and to find out the consumer protection on buying and selling mystery boxes on the Tokopedia marketplace based on Law Number 8 of 1999 on Consumer Protection. This research was conducted using normative legal research method, which is legal research conducted by examining library materials or secondary data. The research approach used is statutory approach, and the legal material analysis method used is qualitative legal material analysis.

Based on the results of the study, the legality of the sale and purchase of mystery boxes on the Tokopedia marketplace was not fulfilled because of incompatibility to certain things requirement, which caused by uncertainty about the type of product that the buyer would receive, and incompatibility to lawful cause requirement caused by non-compliance with the provisions of Law Number 8 of 1999 on Consumer Protection. Consumer protection in mystery box buying and selling transaction is preventive legal protection with the existence of Law Number 8 of 1999 concerning Consumer Protection, and Tokopedia Terms & Conditions, as well as repressive legal protection, namely the Tokopedia Resolution Center mechanism, non-litigation channels through the Consumer Dispute Settlement Agency, as well as litigation by filing civil lawsuit in District Court.

Keyword: *mystery box, tokopedia, legality, consumer protection*

KATA PENGANTAR

Puji syukur ke hadirat Allah SWT yang telah melimpahkan berkah dan karuniaNya hingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi yang berjudul “Keabsahan dan Perlindungan Konsumen atas Jual Beli *Mystery Box* pada *Marketplace* Tokopedia Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen”. Skripsi ini disusun dalam rangka memenuhi salah satu persyaratan dalam meraih gelar sarjana di Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.

Penulisan skripsi ini tidak akan terselesaikan tanpa bantuan dan dukungan dari berbagai pihak, maka dari itu dalam kesempatan ini, penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. Drs. Bambang Karsono, S.H., M.M., selaku rektor Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
2. Ibu Dr. Ika Dewi Sartika Saimima, S.H., M.H, selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
3. Ibu Clara Ignatia Tobing, S.H., M.H., selaku Kaprodi Ilmu Hukum.
4. Bapak Rahmat Saputra, S.H., M.H., selaku dosen pembimbing akademis.
5. Bapak Dr. Sugeng, S.H., M.H., selaku dosen pembimbing materi dalam penulisan skripsi.
6. Bapak Heru Siswanto, S.H., M.Kn., selaku dosen pembimbing teknis dalam penulisan skripsi.
7. Seluruh Dosen dan Civitas Akademika Fakultas Hukum Universitas Bhayangkara Jakarta Raya, yang telah membangun lingkungan pembelajaran yang kondusif.

8. Keluarga penulis, orang tua, mertua, istri, dan anak yang selalu memberikan dorongan semangat dalam penyelesaian skripsi.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini tidak lepas dari kesalahan dan masih jauh dari kesempurnaan. Dengan segala kerendahan hati, penulis mohon kritik dan saran yang bersifat membangun sebagai masukan bagi penulis demi tercapainya manfaat dari skripsi ini. Mudah-mudahan Allah SWT tetap memberkati kita semua.

Bekasi, 2 Desember 2021

Jaka Yudha Asmara



DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
LEMBAR PERNYATAAN	iv
LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI.....	v
ABSTRAK	vi
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang Masalah	1
1.2. Identifikasi Masalah	6
1.3. Perumusan Masalah	7
1.4. Tujuan dan Manfaat Penelitian	7
1.4.1. Tujuan Penelitian	7
1.4.2. Manfaat Penelitian	8
1.5. Kerangka Teoritis.....	8
1.5.1. Teori Perjanjian.....	8
1.5.2. Teori Perlindungan Hukum.....	12
1.6. Kerangka Konseptual	14
1.7. Kerangka Pemikiran.....	16
1.8. Sistematika Penulisan	17

BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	18
2.1 Perjanjian Jual Beli	18
2.1.1. Pengertian Perjanjian Jual Beli	18
2.1.2. Asas-Asas Dalam Perjanjian Jual Beli.....	20
2.1.3. Syarat Sahnya Suatu Perjanjian Jual Beli Menurut KUHPerdara	27
2.1.4. Berakhirnya Perjanjian.....	29
2.1.5. Wanprestasi	35
2.2 <i>E-Commerce</i>	39
2.2.1. Pengertian <i>E-Commerce</i>	39
2.2.2. Konsep <i>E-Commerce</i>	42
2.3 Perlindungan Hukum	44
2.4 Perlindungan Konsumen	48
2.4.1. Pengertian Konsumen	48
2.4.2. Hak dan Kewajiban Konsumen.....	54
2.4.3. Hak dan Kewajiban Serta Tanggung Jawab Pelaku Usaha.....	56
2.4.4. Prinsip-prinsip Hukum Perlindungan Konsumen	59
2.4.5. Ruang Lingkup Perlindungan Konsumen	63
2.4.6. Penyelesaian Sengketa Konsumen.....	66
2.4.7. Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen.....	68
2.4.8. Peradilan Umum.....	69
BAB III METODE PENELITIAN	71
3.1 Jenis Penelitian	71
3.2 Pendekatan Penelitian	72
3.3 Sumber Bahan Hukum	73
3.4 Metode Pengumpulan Bahan Hukum	74

3.5	Metode Pengolahan dan Analisis Bahan Hukum	75
BAB IV	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	76
4.1	Keabsahan Jual Beli <i>Mystery Box</i> Pada Marketplace Tokopedia	
	Berdasarkan KUHPerdara	76
4.1.1.	Gambaran Umum Tokopedia	76
4.1.2.	Praktik Jual Beli <i>Mystery Box</i> pada Marketplace Tokopedia.....	77
4.1.3.	Pengamatan terhadap <i>Mystery Box</i> yang Dijual di Tokopedia ..	88
4.1.4.	Analisis Keabsahan Jual Beli <i>Mystery Box</i> Pada <i>Marketplace</i>	
	Tokopedia.....	100
4.2	Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Atas Jual Beli <i>Mystery</i>	
	<i>Box</i> Pada Marketplace Tokopedia Berdasarkan Undang-undang	
	Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.....	109
4.5.1.	Perlindungan Hukum Preventif.....	110
4.5.2.	Perlindungan Hukum Represif.....	113
BAB V	PENUTUP	124
5.1	Simpulan.....	124
5.2	Saran.....	125
DAFTAR PUSTAKA		126
RIWAYAT HIDUP PENULIS		130

DAFTAR TABEL

Tabel 4.1. Ulasan Pembeli yang Kecewa Terhadap Produk *Mystery Box*

Gunungkeling85 92

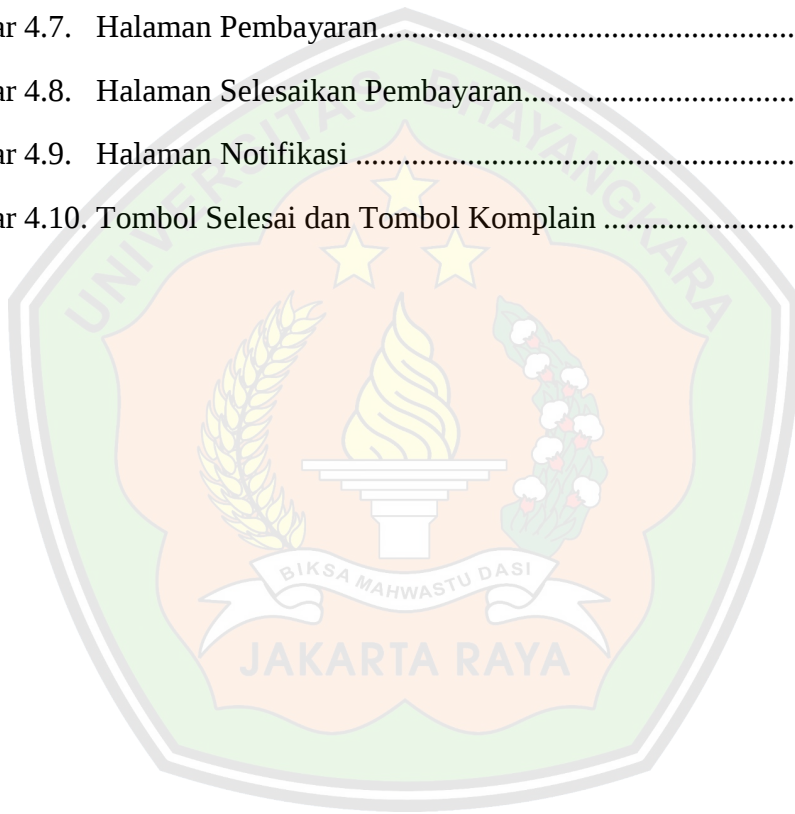
Tabel 4.2. Ulasan Pembeli yang Senang Terhadap Produk *Mystery Box*

Gunungkeling85 93



DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1. Tampilan <i>Login</i> Aplikasi Tokopedia.....	78
Gambar 4.2. Halaman Home Aplikasi Tokopedia	79
Gambar 4.3. Hasil Pencarian Produk <i>Mystery Box</i>	80
Gambar 4.4. Halaman Salah Satu Produk <i>Mystery Box</i>	82
Gambar 4.5. Halaman Keranjang.....	87
Gambar 4.6. Halaman Pengiriman	83
Gambar 4.7. Halaman Pembayaran.....	84
Gambar 4.8. Halaman Selesaikan Pembayaran.....	85
Gambar 4.9. Halaman Notifikasi	86
Gambar 4.10. Tombol Selesai dan Tombol Komplain	87



MOTTO DAN PERSEMBAHAN

Motto:

“Great men are not born great, they grow great.”

(Mario Puzo, The Godfather)

“Stay hungry, stay foolish.”

(Steve Jobs)

Persembahan:

*Teruntuk kedua orang tuaku,
mahaguru sejati dalam sekolah kehidupan.*

