

**PERLINDUNGAN KONSUMEN YANG MENGALAMI
KERUGIAN ATAS PEMBATALAN PEMESANAN SECARA
SEPIHAK PADA TRANSAKSI *E-COMMERCE* DALAM
PERSPEKTIF UNDANG-UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999
TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN**

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Tugas Akhir Guna Memenuhi Syarat Mencapai Gelar
Sarjana Hukum**

Oleh :

YOLANDA FW SEMBIRING

NPM. 201810115116



**PROGRAM STUDI ILMU HUKUM
FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS BHAYANGKARA JAKARTA RAYA
2022**

**PERLINDUNGAN KONSUMEN YANG MENGALAMI KERUGIAN
ATAS PEMBATALAN PEMESANAN SECARA SEPIHAK PADA
TRANSAKSI *E-COMMERCE* DALAM PERSPEKTIF UNDANG-
UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN
KONSUMEN**

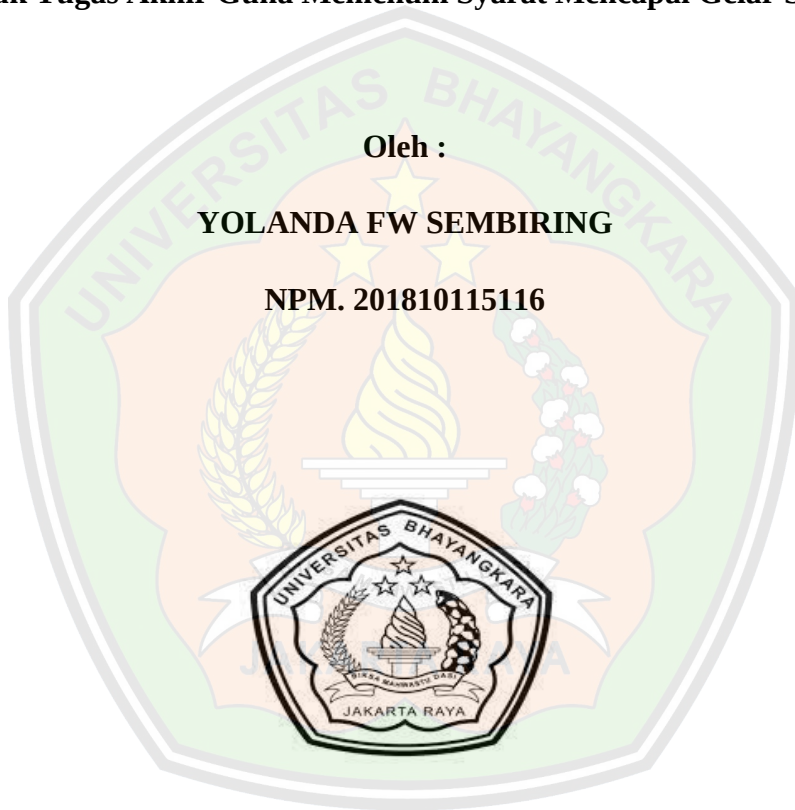
SKRIPSI

Diajukan Untuk Tugas Akhir Guna Memenuhi Syarat Mencapai Gelar Sarjana Hukum

Oleh :

YOLANDA FW SEMBIRING

NPM. 201810115116



**PROGRAM STUDI ILMU HUKUM
FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS BHAYANGKARA JAKARTA RAYA
2022**

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING

Judul Skripsi : "PERLINDUNGAN KONSUMEN YANG MENGALAMI KERUGIAN ATAS PEMBATALAN PEMESANAN SECARA SEPIHAK PADA TRANSAKSI *E-COMMERCE* DALAM PERSPEKTIF UNDANG-UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN."

Nama Mahasiswa : Yolanda FW Sembiring
NPM : 201810115116
Program Studi/Fakultas : Ilmu Hukum/Hukum

Bekasi, 22 Juli 2022

MENYETUJUI,

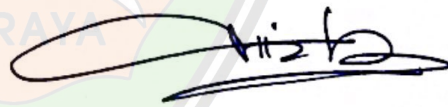
Pembimbing I

Pembimbing II



Dr. Dwi Atmoko, S.H., M.H.

NIDN.0316077604



Elfirda Ade Putri, S.H., M.H.

NIDN. 0306018804

LEMBAR PENGESAHAN

Judul Skripsi : "PERLINDUNGAN KONSUMEN YANG MENGALAMI KERUGIAN ATAS PEMBATALAN PEMESANAN SECARA SEPIHAK PADA TRANSAKSI *E-COMMERCE* DALAM PERSPEKTIF UNDANG-UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN."

Nama Mahasiswa : Yolanda FW Sembiring

NPM : 201810115116

Program Studi/Fakultas : Ilmu Hukum / Hukum

Tanggal Lulus Ujian Skripsi : 15 Juli 2022

MENGESAHKAN

Ketua Tim Penguji : Dr. Dwi Atmoko, S.H., M.H.

NIDN.0316077604

Penguji I : Elfirda Ade Putri, S.H., M.H.

NIDN. 0306018804

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

NIDN.0324037202

MENGETAHUI

Ketua Program Studi

Ilmu Hukum

Clara Ignatia Tubung, S.H., M.H.

NIDN. 0314029002

Dekan

Fakultas Hukum

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

NIDN. 0312117102

LEMBAR PERNYATAAN

Saya yang bertandatangan di bawah ini :

Nama : Yolanda FW Sembiring
NPM : 201810115116
Tempat, Tanggal Lahir : Bekasi, 27 Februari 1999
Prodi/Fakultas : Ilmu Hukum / Hukum

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi saya yang berjudul "Perlindungan Konsumen Yang Mengalami Kerugian Atas Pembatalan Pemesanan Secara Sepihak Pada Transaksi E-commerce Dalam Perspektif Undang-Undang Nomor Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen" ini adalah benar-benar merupakan hasil karya saya sendiri dan tidak mengandung materi yang ditulis oleh orang lain kecuali pengutipan referensi yang sumbernya telah dituliskan secara jelas sesuai dengan kaidah penulisan karya ilmiah.

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

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

Bekasi, 10 Juli 2022



Yolanda FW Sembiring

LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

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

Nama : Yolanda FW Sembiring
NPM : 201810115116
Tempat, Tanggal Lahir : Bekasi, 27 Februari 1999
Prodi/Fakultas : Ilmu Hukum / Hukum
Jenis Karya : SKRIPSI

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, saya menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Bhayangkara Jakarta Raya Bebas Royalti Non-Eksklusif (*Non Exclusive Royalty-free Rights*) atas karya ilmiah saya yang berjudul **"PERLINDUNGAN KONSUMEN YANG MENGALAMI KERUGIAN ATAS PEMBATALAN PEMESANAN SECARA SEPIHAK PADA TRANSAKSI E-COMMERCE DALAM PERSPEKTIF 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, mengalih media 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 dan npm 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, 10 Juli 2022



Yolanda FW Sembiring

ABSTRAK

Yolanda FW Sembiring, 201810115116. *Perlindungan Konsumen Yang Mengalami Kerugian Atas Pembatalan Pemesanan Secara Sepihak Pada Transaksi E-commerce Dalam Perspektif Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen*

Electronic Commerce atau yang disebut dengan *e-commerce* merupakan kegiatan usaha atau bisnis yang digunakan melalui jaringan internet dengan melibatkan konsumen dan pelaku usaha. Dalam melakukan transaksi *e-commerce* sangat rentan untuk dipenuhinya hak-hak dan kewajiban para pihak, sehingga akibat dari perbuatan tersebut menimbulkan kerugian bagi salah satu pihak.

Berdasarkan hal tersebut sehingga penulis tertarik untuk membuat rumusan masalah mengenai Perlindungan Hukum bagi konsumen yang dirugikan oleh Tokopedia yang membatalkan pesanan secara sepihak serta upaya yang dapat ditempuh oleh konsumen terhadap kerugian yang timbul akibat informasi yang tidak jelas dan menyesatkan. Hal tersebut bertujuan untuk mengetahui mengenai kepastian hukum terhadap konsumen mengenai perlindungan hukum dan upaya yang dapat ditempuh oleh konsumen yang dirugikan.

Dalam penelitian ini penulis menggunakan metode penelitian yuridis normatif atau penelitian Kepustakaan, dengan cara menganalisis dengan menggunakan pendekatan undang-undang atau *statute approach* pendekatan konseptual atau *conceptual approach* dengan menelaah undang-undang dan dengan merujuk pada prinsip-prinsip hukum pada bahan Kitab Undang-Undang Hukum Perdata dan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen dan doktrin-doktrin para ahli. Selain bahan hukum tersebut, penulis juga menelaah melalui internet, kamus hukum, artikel, serta surat kabar. Dengan hasil penelitian bahwa masih banyaknya kelalaian pelaku usaha yang akhirnya merugikan konsumen dan membuat konsumen tidak berdaya, sehingga ketentuan dalam Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen belum sepenuhnya terealisasi dalam kehidupan masyarakat yang melakukan transaksi jual beli.

Kata Kunci : Perlindungan Konsumen, *E-commerce*, Tokopedia.

ABSTRACT

Yolanda FW Sembiring, 201810115116. *Consumer Protection Who Suffers Loss Due to Unilateral Order Cancellation in E-commerce Transactions in the Perspective of Law Number 8 of 1999 concerning Consumer Protection*

Electronic Commerce or what is called e-commerce is a business activity or business that is used through the internet network by involving consumers and business actors. In conducting e-commerce transactions, it is very vulnerable to fulfill the rights and obligations of the parties, so that the consequences of these actions cause losses for one of the parties.

Based on this, the authors are interested in formulating problems regarding legal protection for consumers who are harmed by Tokopedia who cancel orders unilaterally and the efforts that consumers can take against losses arising from unclear and misleading information. It aims to find out about legal certainty to consumers regarding legal protection and efforts that can be taken by consumers who are harmed.

In this study the author uses a normative juridical research method or library research, by analyzing using a law approach or a statute approach a conceptual approach or a conceptual approach by reviewing the law and by referring to legal principles in the material of the Book of Laws. Civil Code and Law Number 8 of 1999 concerning Consumer Protection and the doctrines of experts. In addition to these legal materials, the author also analyzes through the internet, legal dictionaries, articles, and newspapers. With the results of the study that there are still many negligence of business actors which ultimately harm consumers and make consumers helpless, so that the provisions in Law Number 8 of 1999 concerning consumer protection have not been fully realized in the lives of people who carry out buying and selling transactions.

Keywords: *Consumer Protection, E-commerce, Tokopedia.*

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur dipanjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa yang hanya kepada-Nya memohon pertolongan dan atas segala rahmat, dan kasih sayang-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“PERLINDUNGAN KONSUMEN YANG MENGALAMI KERUGIAN ATAS PEMBATALAN PEMESANAN SECARA SEPIHAK PADA TRANSAKSI *E-COMMERCE* DALAM PERSPEKTIF UNDANG-UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN.”** Ucapan syukur kepadaNya yang senantiasa menjadi sumber inspirasi dan teladan terbaik untuk seluruh umat manusia dimuka bumi ini.

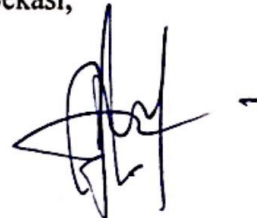
Penulis menyadari banyak pihak yang memberikan dukungan dan bantuan selama menyelesaikan studi dan tugas akhir ini. Oleh karena itu, sudah sepantasnya penulis dengan penuh hormat mengucapkan terimakasih dan mendoakan semoga Tuhan Yang Maha Esa memberikan balasan terbaik kepada:

1. Kedua Orang Tua yang sangat saya cintai, Ibu Dewi Napitu dan Bapak Frans Baslen Sembiring yang selalu berdoa untuk keberhasilan tugas akhir ini dan telah menjadi teladan yang baik bagi penulis, yang selalu memberikan support pada setiap apapun yang penulis kerjakan, dan juga pada kakak perempuan dan adik lelaki, serta Keluarga besar yang telah begitu tulus memberikan semangat, dorongan dan doa serta dukungan material dan moral yang bermanfaat bagi penulis.
2. Bapak Irjen Pol (Purn) Dr. Drs. H. Bambang Karsono, S.H., M.H. selaku Rektor Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
3. Ibu Dr. Ika Dewi Sartika Saimima, S.H., M.H., M.M. selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
4. Ibu Diana Fitriana, S.H., M.H. selaku Pembimbing Akademik selama saya melangsungkan perkuliahan di Universitas Bhayangkara Jakarta Raya yang selalu bijaksana dalam menanggapi setiap pertanyaan saya dan selalu membantu proses akademik saya sampai dengan semester akhir ini.

5. Ibu Clara Ignatia Tobing, S.H., M.H. selaku Kaprodi Fakultas Hukum Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
6. Bapak Dr. Dwi Atmoko, S.H., M.H. selaku Dosen Pembimbing I yang telah meluangkan waktu dan pikiran untuk mengarahkan penulis dalam menyusun Tugas Akhir /Skripsi ini.
7. Ibu Elfirda Ade Putri, S.H., M.H. selaku Dosen Pembimbing II yang telah meluangkan waktu dan berkontribusi dalam menyusun Tugas Akhir /Skripsi ini.
8. Dosen Fakultas Hukum Universitas Bhayangkara Jakarta Raya dan semua pihak yang terlibat langsung maupun tidak langsung dalam memberikan ilmu yang sangat bermanfaat bagi saya, semoga ilmu yang diberikan menjadi berkah dan bermaat di dunia dan akhirat.
9. Joshua Markus yang berperan cukup banyak dalam menemani menyelesaikan tugas akhir ini, terimakasih untuk semua waktu dan tenaga dan kesetiaannya dalam membantu dan menjadi support sistem.
10. Teman-teman kelas C1 yang telah memotivasi dan membantu dalam menyelesaikan Tugas Akhir / Skripsi ini.
11. Terima kasih penulis juga untuk semua pihak yang telah membantu peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini yang tidak dapat peneliti sebutkan satu persatu.

Akhir kata penulis menyadari bahwa tidak ada yang sempurna, penulis masih melakukan kesalahan dalam penyusunan skripsi. Oleh karena itu, penulis meminta maaf atas kesalahan yang dilakukan penulis. Peneliti berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca dan dapat dijadikan referensi demi pengembangan ke arah yang lebih baik. Semoga Tuhan Yang Maha Esa senantiasa melimpahkan rahmat dan berkatnya kepada kita semua.

Bekasi,



Yolanda FW Sembiring

MOTTO

“Jika kamu tidak dapat berhenti memikirkannya,
Maka bekerja keraslah untuk mendapatkannya”

(Michael Jordan)



DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING	i
LEMBAR PENGESAHAN.....	ii
SURAT PERNYATAAN	iii
SURAT PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS	iv
ABSTRAK.....	v
ABSTRACT	vi
KATA PENGANTAR	vii-viii
MOTTO.....	ix
DAFTAR ISI	x-xii
BAB I PENDAHULUAN	1-17
1.1 Latar Belakang Masalah	1-5
1.2 Identifikasi Masalah	6
1.3 Rumusan Masalah.....	6
1.4 Tujuan & Manfaat Penelitian	7
1.4.1 Tujuan Penelitian	7
1.4.2 Manfaat Penelitian	8
1.5 Kerangka Teoritis, Kerangka Konseptual, Kerangka Pemikiran.....	9
1.5.1 Kerangka Teoritis	9-10
1.5.2 Kerangka Konseptual	11-12
1.5.3 Kerangka Pemikiran	12
1.6 Metode Penelitian	12-13
1.6.1 Jenis Penelitian	13
1.6.2 Pendekatan Penelitian	13
1.6.3 Sumber Bahan Hukum	14-15
1.6.4 Metode Pengumpulan Bahan Hukum	15
1.6.5 Analisis Bahan Hukum	16
1.7 Sistematika Penulisan	16-17

BAB II TINJAUAN PUSTAKA	18-40
2.1 Tinjauan Umum Tentang Perlindungan Hukum	18
2.1.1 Aspek Perlindungan Hukum	18-22
2.1.2 Konsumen dan Pelaku Usaha	22-24
2.1.3 <i>E-Commerce</i>	24-25
2.2 Uraian Jual Beli	25-31
2.3 Jual Beli Dalam Transaksi <i>E-Commerce</i>	31-34
2.4 Perlindungan Konsumen	35-40
 BAB III METODE PENELITIAN	 41-44
3.1 Jenis Penelitian	41
3.2 Pendekatan Penelitian	42
3.3 Sumber Bahan Hukum	42-43
3.4 Metode Pengumpulan Bahan Hukum	44
3.5 Analisa Bahan Hukum	44
 BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	 45-72
4.1 Perlindungan Hukum bagi konsumen atas pembatalan pemesanan secara sepihak yang dilakukan oleh Pelaku Usaha.....	45
4.1.1 Jual Beli dalam Peraturan Perundang-Undangan	45-50
4.1.2 Perlindungan Hukum Bagi Konsumen dalam Undang-Undang No 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen	50-52
4.1.3 Analisis Pembatalan Jual Beli Oleh Pelaku Usaha dalam Transaksi <i>E-Commerce</i> Tokopedia	52-63
4.2. Upaya Hukum Yang Dapat Ditempuh Terhadap Kerugian Konsumen Yang Disebabkan Oleh Informasi Tidak Jelas dan Menyesatkan.....	63-70

BAB V PENUTUP	71-72
5.1 Kesimpulan	71
5.2 Saran	71-72
DAFTAR PUSTAKA	73-75

