

**PERLINDUNGAN KONSUMEN PADA TRANSAKSI
E-COMMERCE DALAM PERSPEKTIF
AZAS KEBEBASAN BERKONTRAK**

SKRIPSI



Oleh:
Sahala Parlindungan Siahaan
NIM : 2040057011

**PROGRAM STUDI HUKUM
PROGRAM SARJANA
FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS KRISTEN INDONESIA
JAKARTA
2022**

**PERLINDUNGAN KONSUMEN PADA TRANSAKSI
E-COMMERCE DALAM PERSPEKTIF
AZAS KEBEBASAN BERKONTRAK**

SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi persyaratan akademik guna memperoleh gelar Sarjana Hukum (S.H) Pada Program Studi Hukum Fakultas Hukum Universitas Kristen Indonesia



Oleh:
Sahala Parlindungan Siahaan
NIM : 2040057011

**PROGRAM STUDI HUKUM
PROGRAM SARJANA
FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS KRISTEN INDONESIA
JAKARTA
2022**

VISI DAN MISI FAKULTAS HUKUM

UNIVERSITAS KRISTEN INDONESIA

Visi Fakultas Hukum

Menjadi Fakultas Hukum yang bermutu, mandiri dan inovatif di kawasan Asia pada Tahun 2030 dalam bidang pendidikan, penelitian dan pengabdian kepada masyarakat di bidang hukum yang antisipatif terhadap perubahan dan kemajuan ilmu pengetahuan dan teknologi di era globalisasi yang sesuai dengan nilai-nilai Kristiani dan Pancasila.

Misi Fakultas Hukum

1. Mempersiapkan sarjana hukum yang mampu menggunakan dan mengembangkan ilmu dan teknologi dibidang perkembangan ilmu hukum melalui pendekatan ilmiah, interdisipliner dan transnasional sesuai dengan tuntutan perkembangan zaman agar mampu bersaing di era global.
2. Mempersiapkan sarjana hukum yang menguasai ilmu dan senantiasa menegakkan nilai moral, etika serta rasa cinta kepada Negara, berperilaku yang demokratis, dan menjunjung tinggi nilai-nilai agama.
3. Mengembangkan pengetahuan hukum, yang berwawasan nasional dan internasional.
4. Mengembangkan dan meningkatkan penelitian serta profesionalisme dalam pengetahuan hukum dan bidang ilmu pengetahuan lainnya.
5. Menyelenggarakan jenjang pendidikan akademik berkelanjutan dan profesi dalam bidang hukum.
6. Mendorong penelitian dan pengabdian masyarakat yang dapat meningkatkan kesadaran hak dan kesadaran hukum serta kesejahteraan rakyat Indonesia.
7. Membina hubungan kerjasama dengan praktisi hukum dan instansi penegakan hukum serta instansi-instansi lainnya baik negeri maupun swasta, lembaga gerejawi dalam pengembangan dan implementasi ilmu hukum dan bidang ilmu pengetahuan lainnya.



UNIVERSITAS KRISTEN INDONESIA FAKULTAS HUKUM

PERNYATAAN KEASLIAN PENELITIAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini dengan:

Nama : Sahala Parlindungan Siahaan
NIM : 2040057011
Program Studi : Hukum
Fakultas : Hukum

Dengan ini menyatakan bahwa karya tulis tugas akhir yang berjudul **“Perlindungan Konsumen Pada Transaksi E-Commerce Dalam Perspektif Azas Kebebasan Berkontrak”** adalah:

1. Dibuat dan diselesaikan sendiri dengan sendiri dengan menggunakan hasil kuliah, tinjauan lapangan, buku-buku dan jurnal acuan yang tertera di dalam referensi pada karya tugas akhir saya.
2. Bukan merupakan duplikasi karya tulis yang sudah dipublikasikan atau yang pernah dipakai untuk mendapatkan gelar sarjana hukum di universitas lain, kecuali pada bagian-bagian sumber informasi yang dicantumkan dengan cara referensi yang semestinya.
3. Bukan merupakan karya terjemahan dari kumpulan buku atau jurnal acuan yang tertera di dalam referensi pada tugas.

Kalau terbukti saya tidak memenuhi apa yang dinyatakan di atas, maka karya tugas akhir ini dianggap batal.

Jakarta, 31 Januari 2023

Saya, Sahala Parlindungan Siahaan,



Sahala Parlindungan Siahaan

NIM: 2040057011



**UNIVERSITAS KRISTEN INDONESIA
FAKULTAS HUKUM**

PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING SKRIPSI

Oleh :

Nama : Sahala Parlindungan Siahaan
NIM : 2040057011
Program Studi : Hukum
Peminatan/Program Kekhususan : Hukum Ekonomi
Judul : Perlindungan Konsumen Pada Transaksi E-Commerce Dalam Perspektif Azas Kebebasan Berkontrak

telah diperiksa dan disetujui untuk diajukan dan dipertahankan dalam Sidang Tugas Akhir guna mencapai gelar Sarjana Hukum pada Program Studi Hukum, Fakultas Hukum, Universitas Kristen Indonesia.

Jakarta, 10 Februari 2023

Menyetujui,

Pembimbing I

(Dr. Hulman Panjaitan S.H., M.H.)

NIDN : 0020096802

Pembimbing II

(Dr. Hendri Jayadi Pandiangan, S.H.,M.H.)

NIDN : 0302117904

Ketua Program Studi Hukum

(Dr. Rr. Ami Wijayati, SH., M.Hum.)

NIDN : 0327046303

Dekan





**UNIVERSITAS KRISTEN INDONESIA
FAKULTAS HUKUM**

PERSETUJUAN TIM PENGUJI SKRIPSI

Pada tanggal 10 Februari 2023 telah diselenggarakan Sidang Skripsi untuk memenuhi sebagian persyaratan akademik guna memperoleh gelar Sarjana Hukum Pada Program Studi Hukum, Fakultas Hukum, Universitas Kristen Indonesia, atas nama:

Nama : Sahala Parlindungan Siahaan
NIM : 2040057011
Program Studi : Hukum
Fakultas : Hukum
Judul : Perlindungan Konsumen Pada Transaksi E-Commerce Dalam Perspektif Azas Kebebasan Berkontrak

oleh tim penguji yang terdiri dari :

Nama Penguji **Jabatan dalam Tim Penguji** **Tanda Tangan**

1. Dr. Hulman Panjaitan S.H., M.H. Ketua
2. Dr. Hendri Jayadi Pandiangan, S.H.,M.H. Anggota
3. Heddy Kandau, S.Kom, S.H., M.H. Anggota



**UNIVERSITAS KRISTEN INDONESIA
FAKULTAS HUKUM**

HALAMAN PENGESAHAN

**PERLINDUNGAN KONSUMEN PADA TRANSAKSI E-COMMERCE
DALAM PERSPEKTIF AZAS KEBEBASAN BERKONTRAK**

Skripsi

Untuk memenuhi persyaratan memperoleh derajat strata satu pada Fakultas
Hukum Universitas Kristen Indonesia

Disusun oleh :

Nama : Sahala Parlindungan Siahaan

NIM : 2040057011

Telah dipertahankan di depan Tim Pengaji

Pada tanggal 10 Februari 2023 dan dinyatakan telah lulus dan memenuhi syarat
untuk memperoleh gelar sarjana hukum (S1)

Susunan Tim Pengaji

Pengaji I

Pengaji II

Dr. Hulman Panjaitan S.H., M.H. Dr. Hendri Jayadi Pandiangan, S.H., M.H.
NIDN : 0020096802 NIDN : 0302117904

v b Pengaji III

Heddy Kandau, S.Kom, S.H., M.H.



Pernyataan dan Persetujuan Publikasi Tugas Akhir

Nama : Sahala Parlindungan Siahaan
NIM : 2040057011
Fakultas : Hukum
Program Studi : Hukum
Jenis Tugas Akhir : Skripsi
Judul : Perlindungan Kosumen Pada Transaksi E-Commerce Dalam Perspektif Azas Kebebasan Berkontrak

Menyatakan bahwa:

1. Tugas akhir tersebut adalah benar karya saya dengan arahan dari dosen pembimbing dan bukan merupakan duplikasi karya tulis yang sudah dipublikasikan atau yang pernah dipakai untuk mendapatkan gelar akademik di perguruan tinggi manapun;
2. Tugas akhir tersebut bukan merupakan plagiat dari hasil karya pihak lain, dan apabila saya/kami mengutip dari karya orang lain maka akan dicantumkan sebagai referensi sesuai dengan ketentuan yang berlaku;
3. Saya memberikan Hak Noneksklusif Tanpa Royalti kepada Universitas Kristen Indonesia yang berhak menyimpan, mengalih media/format-kan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik hak cipta.

Apabila di kemudian hari ditemukan pelanggaran Hak Cipta dan Kekayaan Intelektual atau Peraturan Perundangan-undangan Republik Indonesia lainnya dan integritas akademik dalam karya saya tersebut, maka saya bersedia menanggung secara pribadi segala bentuk tuntutan hukum dan sanksi akademis yang timbul serta membebaskan Universitas Kristen Indonesia dari segala tuntutan hukum yang berlaku.

Dibuat di Jakarta
Pada Tanggal 10 Februari 2023



KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Allah Bapa didalam nama Tuhan Yesus Kristus karena kasih dan anugerah serta pemeliharaan-Nya penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini dengan tuntas dan dalam damai sejahtera. Hanya karena kemurahan dan penyertaan-Nya saja penulis dapat menyelesaikan penulisan ini dengan baik.

Penulisan dan penelitian ini disusun agar pembaca dapat memperluas ilmu tentang Hukum Perlindungan Konsumen khususnya yang berkaitan dengan asas kebebasan berkontrak pada transaksi elektronik, dengan kerinduan dan tekad tersebut mendorong penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul: "Perlindungan Konsumen Pada Transaksi E-Commerce Dalam Perspektif Kebebasan Berkontrak".

Dalam perjalanan penulisan dan penelitian ini berbagai macam tantangan dan ujian yang harus dilalui, baik itu tantangan yang datang dari dalam diri penulis maupun dari luar penulis. Namun Puji Tuhan, seluruh tantangan tersebut menjadikan dorongan yang sangat kuat bagi penulis untuk terus berharap kepada Tuhan Yesus Kristus serta senantiasa mengandalkan kekuatanNya Sang penolong yang sejati. Sehingga pada akhirnya penulis dapat menyelesaikan penelitian ini yang sepenuhnya adalah hanya karena kasih karunia dan anugerah serta pertolongan Tuhan Yesus Kristus disamping dukungan dari keluarga, dosen, dan kerabat.

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi pemikiran terhadap masalah-masalah dan hambatan-hambatan dalam perlindungan hukum terhadap konsumen dalam perjanjian jual beli melalui internet atau *E-Commerce*, serta memberikan informasi yang jelas kepada pembaca dan masyarakat pada umumnya tentang bentuk-bentuk upaya hukum dari konsumen. Selain itu, penelitian ini dapat pula melengkapi literatur dan bahan diskusi tentang aspek perlindungan hukum terhadap konsumen.

Dalam penyusunan penelitian ini tidak terlepas dari dukungan dan bantuan orang-orang terhadap penulis. Ucapan terima kasih sebesar-besarnya penulis sampaikan kepada:

1. Bapak Dr. Dhaniswara K. Hardjono S.H., M.H., M.B.A selaku Rektor Universitas Kristen Indonesia.
2. Bapak Dr. Hendri Jayadi, S.H.,M.H. selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas Kristen Indonesia, serta selaku Dosen Pembimbing II yang telah meluangkan waktunya untuk membimbing penulis dalam menyelesaikan penulisan skripsi ini.
3. Ibu L. Elly A.M. Pandiangan, S.H.,M.H. selaku Pjs. Wakil Dekan Fakultas Hukum Universitas Kristen Indonesia.
4. Bapak Dr. Rr. Ani Wijayati, S.H.,M.Hum. selaku Ketua Program Studi Strata Satu Fakultas Hukum Universitas Kristen Indonesia.
5. Bapak Dr. Hulman Panjaitan S.H.,M.H. selaku Dosen Pembimbing I yang telah meluangkan waktunya untuk membimbing penulis dalam menyelesaikan penulisan skripsi ini.
6. Seluruh dosen Fakultas Hukum Universitas Kristen Indonesia yang telah memberikan dedikasinya untuk memberikan ilmu hukum selama penulis berkuliahan.
7. Abang serta Kakak yang selalu mendoakan peneliti dalam menyusun penelitian ini.
8. Zefanya Yoyada Br. Siahaan dan Nicholas Benito Siahaan selaku anak kandung yang selalu mendoakan peneliti dalam menyusun penelitian ini.
9. Leonarita Widjaja, sang penolong yang setia dan selalu siap sedia dalam menolong dan mendukung penulis selama proses perkuliahan dan dalam penyusunan penelitian ini.
10. Seluruh teman-teman yang sangat baik terhadap penulis selama berkuliahan di Fakultas Hukum Universitas Kristen Indonesia.

Akhir kata penulis berharap penelitian skripsi ini dapat menjadi berkat bagi penulis dan pembaca serta menjadi sebuah rekomendasi bagi Pemerintah untuk melakukan pembaharuan tentang hukum perjanjian Indonesia yang sesuai dengan kepentingan nasional dan internasional khususnya terkait dengan transaksi *E-commerce* yang semakin lama semakin berkembang dengan pesat. Terima kasih, Tuhan Yesus memberkati.

Jakarta, 31 Januari 2023

Penulis,

Sahala Parlindungan Siahaan



DAFTAR ISI

VISI MISI FAKULTAS HUKUM	ii
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN	iii
HALAMAN PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING	iv
HALAMAN PERSETUJUAN TIM PENGUJI	v
HALAMAN PENGESAHAN	vi
HALAMAN PERSETUJUAN PUBLIKASI	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	xi
ABSTRAK	xiv
BAB I	1
PENDAHULUAN	3
A. Latar Belakang Permasalahan	3
B. Rumusan Masalah	10
C. Ruang Lingkup Penelitian	11
D. Tujuan Penelitian dan Manfaat Penelitian	11
E. Kerangka Teori Dan Kerangka Konsep	12
1. Kerangka Teori	12
2. Kerangka Konsep	15
F. Metode Penelitian	17
G. Sistematika Penulisan	19
BAB II	21
TINJAUAN KEPUSTAKAAN	21
A. Tinjauan Umum Tentang Konsumen Dan Pelaku Usaha	21
1. Pengertian Konsumen dan Pelaku Usaha	21
2. Hak dan Kewajiban Konsumen	23
B. Tinjauan Umum Tentang <i>E-Commerce</i>	25
1. Pengertian Transaksi Online (<i>e-commerce</i>)	25
2. Jenis <i>E-Commerce</i>	26
3. Ruang Lingkup <i>E-Commerce</i>	28
BAB III	30
KEDUDUKAN PARA PIHAK DALAM TRANSAKSI ONLINE (<i>E-COMMERCE</i>) BERDASARKAN ASAS KEBEBASAN BERKONTRAK	30
A. Kedudukan <i>E-Commerce</i> Dalam Hukum Di Indonesia	30
1. Asas Kepastian Hukum	32

2. Asas Manfaat	32
3. Asas Kehati-hatian.....	32
4. Asas Itikad Baik	32
5. Asas Kebebasan Memilih Teknologi atau Netral Teknologi.....	33
a. Asas Kebebasan Berkontrak (<i>Contractvrijheid</i>).....	33
b. Asas Konsensualisme (Perseuaian Kehendak)	34
c. Asas Itikad Baik	35
d. Asas Kepercayaan (<i>Vertrouwensbeginsel</i>)	35
e. Asas Kekuatan Mengikat (<i>Pacta Sunt Servanda</i>).....	36
f. Asas Kepastian Hukum	36
g. Asas Keseimbangan.....	36
B. Kekuatan Mengikat Dalam Perjanjian <i>E-Commerce</i>	37
C. Hubungan Pelaku Usaha Dengan Konsumen Dalam Transaksi Elektronik	
40	
1. Transaksi <i>E-Commerce</i> Dalam Sistem Hukum Indonesia.	40
2. Konsumen Dan Pelaku Usaha Dalam Perdagangan <i>E-Commerce</i>	41
D. Kebebasan Berkontrak.....	45
1. Asas Kebebasan Berkontrak.....	45
2. Pembatasan Asas Kebebasan Berkontrak.....	56
BAB IV	60
PERLINDUNGAN HUKUM KONSUMEN TERHADAP ASAS KEBEBASAN BERKONTRAK	60
A. Perlindungan Hukum Konsumen	60
B. Bentuk Perlindungan Hukum Bagi Para Pihak Yang Melakukan Transaksi Ecommerce	61
1. Perlindungan Hukum Represif	62
2. Ganti rugi (Perdata)	62
3. Sanksi Pidana	63
4. Melalui jalur Litigasi (Peradilan) Secara konvensional.....	63
5. Melalui jalur Non Litigasi (Alternatif Penyelesaian Sengketa).....	64
C. Asas-Asas Perlindungan Konsumen.....	65
1. Asas Manfaat	67
2. Asas keadilan.....	67

3. Asas keseimbangan	67
4. Asas keamanan	68
5. Asas kepastian hukum	69
D. Perlindungan Konsumen Dalam Transaksi Elektronik Berdasarkan Asas Kebebasan Berkontrak	69
1. Perlindungan Konsumen dalam transaksi digital	69
2. Kontrak baku transaksi elektronik <i>e-commerce</i>	71
3. Online Dispute Resolution	71
4. Penyelesaian Sengketa Transaksi Elektronik	72
BAB V	73
PENUTUP	73
A. Kesimpulan	73
B. Saran	73
DAFTAR PUSTAKA	75
A. Buku	75
B. Jurnal	77
C. Web	77

ABSTRAK

- A. Nama Mahasiswa : Sahala Parlindungan Siahaan
B. Nomor Induk Mahasiswa : 2040057011
C. Judul Skripsi : Perlindungan Konsumen Pada Transaksi *E-Commerce* Dalam Perspektif Azas Kebebasan Berkontrak
D. Program Kekhususan : Hukum Ekonomi
E. Daftar Bacaan : Buku, Undang-Undang dan Jurnal
F. Kata Kunci : Kebebasan Berkontrak
G. Jumlah Halaman : XIII + 75
H. Ringkasan Isi :

Adapun dampak lainnya dari perkembangan teknologi informasi dan internet adalah maraknya perdagangan online atau yang lazim disebut dengan *electronic commerce (E-commerce)* yaitu merupakan sebuah kegiatan bisnis atau perdagangan yang memanfaatkan jaringan komputer atau internet, dengan melibatkan pihak pembeli atau konsumen serta pihak manufaktur *service providers* dan pedagang perantara (*intermediaries*) dan juga meliputi seluruh spektrum kegiatan komersial.

Metodologi penelitian yang digunakan oleh penulis adalah yuridis normatif yang bersifat deskriptif, untuk mengetahui bagaimana Perlindungan serta kedudukan hukum para pihak dalam transaksi *E-Commerce* Dalam Perspektif Azas Kebebasan Berkontrak.

Agar terjamin kepastian hukum terhadap perlindungan konsumen perlu adanya pengaturan mengenai proses transaksi online. Karena secara negatif, perkembangan spektakuler transaksi elektronik dapat dijelaskan dengan kenyataan, bahwa transaksi seperti itu melahirkan kekuatan daya tawar yang tidak sejajar antar pelaku usaha dan konsumen.

- I. Dosen Pembimbing : 1. Dr. Hulman Panjaitan, S.H., M.H
2. Dr. Hendri Jayadi, S.H., M.H

Jakarta, 10 Februari 2023

Sahala Parlindungan Siahaan

ABSTRACT

- A. Student Name : *Sahala Parlindungan Siahaan*
B. Student Parent Number : 2040057011
C. Title : *Consumer Protection in E-Commerce Transactions in the Perspective of the Principle of Freedom of Contract*
D. Specificity Program : *Economic Law*
E. Reading List : *Books, Laws, Journals*
F. Keywords : *Freedom of Contract*
G. Number of Pages : XIII + 75
H. Content Summary :

Another impact of the development of information technology and the internet is the rise of online trading or what is commonly referred to as an electronic commerce (E-commerce), which is a business or trading activity that utilizes computer or internet networks, involving buyers or consumers as well as manufacturing service providers. and intermediary traders as well as covering the whole spectrum of commercial activities.

The research methodology used by the author is normative juridical which is descriptive in nature, to find out how the protection and legal standing of the parties in e-commerce transactions in the perspective of the principle of freedom of contract.

In order to guarantee legal certainty for consumer protection, it is necessary to regulate the online transaction process. Because negatively, the spectacular development of electronic transactions can be explained by the fact that such transactions give rise to unequal bargaining power between business actors and consumers.

- I. Supervisor 1. Dr. Hulman Panjaitan, S.H., M.H
2. Dr. Hendri Jayadi, S.H., M.H

Jakarta, 10th February 2023

Sahala Parlindungan Siahaan