

Perlindungan Konsumen Berupa Penggantian Barang Yang Tidak
Sesuai Dalam Jual Beli Secara Online



SKRIPSI

Untuk Memenuhi Persyaratan Dalam Mencapai Derajat Strata Satu
Pada Fakultas Hukum Universitas Kristen Indonesia

Disusun Oleh :

Nama : Hans Eddieward Ruff

Nim : 1740057007

Fakultas Hukum

Universitas Kristen Indonesia

Jakarta

2019

FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS KRISTEN INDONESIA
JAKARTA

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

NAMA : Hans Eddiward Ruff
NIM : 1740057007
PROGRAM KEKHUSUSAN : Hukum Ekonomi
JUDUL SKRIPSI : Perlindungan Konsumen Berupa Penggantian
Barang Yang Tidak Sesuai Dalam Jual Beli
Secara Online

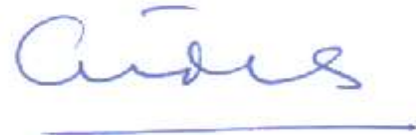
Disetujui,

Dosen Pembimbing I

Dosen Pembimbing II

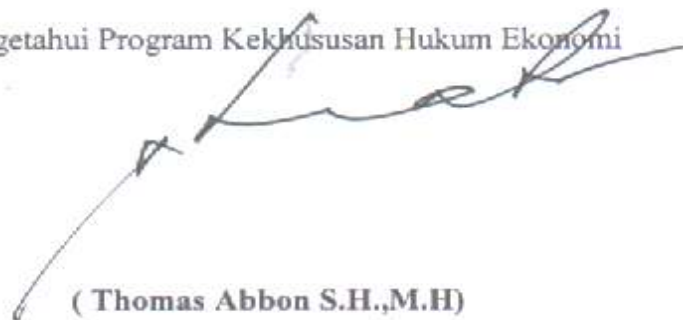


(Hulman Panjaitan S.H., M.H)



(Dr. Gindo E.L. Tobing S.H., M.H)

Mengetahui Program Kekhususan Hukum Ekonomi



(Thomas Abbon S.H., M.H)

HALAMAN PENGESAHAN

Perlindungan Konsumen Berupa Penggantian Barang Yang Tidak Sesuai
Dalam Jual Beli Secara Online

Skripsi

Untuk Memenuhi Persyaratan Dalam Mencapai Derajat Strata Satu Pada
Fakultas Hukum Universitas Kristen Indonesia

Disusun Oleh :

Nama : Hans Eddieward Ruff

NIM : 1740057007

Susunan Tim Penguji

Ketua Tim Penguji



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

Tim Penguji 1



(Dr. Gindo E.L. Tobing S.H., M.H)

Tim Penguji II



(T. Vaison Siahaan, S.H., M.H)

KATA PENGANTAR

Puji syukur saya panjatkan kepada Allah SWT, dengan sifat rahman dan rahim-Nya telah memberikan berkat dan kesempatan dan kesehatan kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “ Perlindungan Konsumen Berupa Penggantian Barang Yang Tidak Sesuai Dalam Jual Beli Secara Online”

Didalam penulisan skripsi ini membahas tentang perlindungan hukum kepada konsumen serta tanggung jawab Pelaku usaha kepada masyarakat terhadap produk suatu barang yang dijual melalui transaksi Online/Media internet sebagaimana yang tersirat menurut UU No. 8 Tahun 1999.

Penulis menyadari dengan sepenuh hati bahwa tersusunnya skripsi ini bukan hanya atas kemampuan dan usaha penulis semata, melainkan juga berkat bantuan berbagai pihak, oleh karena itu penulis menyampaikan ucapan terima kasih yang sedalam-dalamnya kepada semua pihak yang telah membantu dan tidak bisa disebutkan satu-persatu disini.

Akhir kata penulis berharap agar skripsi ini bisa memberikan pengetahuan dan manfaat yang positif kepada para pembaca. Penulis juga mengharapkan kritik dan saran yang membangun terkait penulisan skripsi ini untuk lebih baik lagi dimasa yang akan datang.

Jakarta, 22 Juli 2019

Penulis

Hans Eddieward Ruff

UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis menyadari dengan sepenuh hati bahwa tersusunnya skripsi ini bukan hanya atas kemampuan dan usaha atas penulis semata, melainkan juga berkat bantuan dari berbagai pihak, oleh karena itu penulis menyampaikan ucapan terimakasih yang sedalam-dalamnya kepada yang terhormat:

1. Bapak DR. Dhaniswara K Harjono, SH. MH. MBA. selaku Rektor Universitas Kristen Indonesia
2. Bapak Hulman Panjaitan, SH, MH. selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas Kristen Indonesia
3. Ibu L. Elly A.M. Pandiangan, SH, MH selaku Wakil dekan Fakultas Hukum Universitas Kristen ndonesia
4. Bapak Poltak Siringoringo, SH, MH, selaku Kaprodi Fakultas Hukum Universitas Kristen Indonesia.
5. Dosen pembimbing skripsi 1 Bapak Hulman Panjaitan, SH, MH. Yang memberikan waktu untuk membimbing penulis dalam menyelesaikan skripsi ini
6. Dosen pembimbing Skripsi 2 Bapak DR. Gindo E.L.Tobing, SH, MH. Yang memberikan waktu untuk membimbing penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
7. Terimakasih kepada orang tua penulis yakni kepada papah Adolf Heindrik Ruff dan mamah tercinta Een Junaesih Ruff yang telah berjuang sekuat tenaga dan mengasuh serta menjaga dan membimbing sehingga penulisan skripsi ini dapat selesai. Tidak adapun yang didunia ininyang dapat menggantikan semua yang telah diberikan papah dan mamah kepada penulis terima kasih.
8. Kepada adek-adek penulis tersayang yang telah memberikan dukungan moral dan serta doanya
9. Terima kasih kepada seluruh dosen dan staf fakultas hukum universitas kristen Indonesia
10. Terima kasih kepada seluruh teman-teman angkatan 2017

11. Terima Kasih Kepada SS LAW OFFICE
12. Terima Kasih Kepada Saudara dan om Rudi H Simanjuntak Baik Bantuan moral maupun materil
13. Terima Kasih Kepada Cristian Rudolf SH
14. Terima Kasih Kepada Denny
15. Terima Kasih Kepada Romario Joshua Abang senior FH UKI yang baik menyemangati

ABSTRAK

- A. Nama : Hans Eddieward Ruff
B. NIM : 1740057007
C. Program kekhususan : Hukum Ekonomi
D. Judul : Perlindungan Konsumen Berupa Pergantian barang Yang Tidak Sesuai Dalam Jual Beli Secara Online
E. Halaman : 95 Halaman
F. Kata Kunci : Transaksi Jual Beli Online
G. Ringkasan isi :

Upaya penyelesaian dari ganti kerugian konsumen bagi masyarakat yang menggunakan Transaksi jual beli melalui online sebagaimana yang tersirat didalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dan Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik belum sesuai dengan keadaan kondisi masyarakat yang sebenarnya. Konsumen pada umumnya sering kali mengalami kerugian karena tindakan pelaku usaha yang tidak bertanggung jawab dikarenakan barang yang dipesan tidak sesuai dengan sebagaimana mestinya dan konsumen cenderung memilih menginformasikan kerugian yang dialaminya kepada akun blacklist online di Instagram sebagai mediator yang membantu penyelesaian masalah antara konsumen dengan pelaku usaha online.

Penulis menggunakan metode penulisan deskriptis analitis yaitu suatu penelitian yang bertujuan mengadakan pemeriksaan dan pengukuran suatu peristiwa yang sudah terjadi serta data-data yang dikumpulkan dari hukum premier, skunder, tertier.

Bahwa dalam hal ini negara wajib melindungi masyarakat yang mempergunakan transaksi jual beli online agar masyarakat dapat merasa nyaman dan terlindungi didalam menggunakan akses jual beli dengan memakai internet. Pelaku usaha juga harus bertanggung jawab didalam memproduksi barangnya yang diperjual belikan kepada masyarakat luas melalui media internet atau online supaya masyarakat juga dapat menikmati hasil barang yang dijual oleh pelaku usaha dengan baik, oleh karena itu penjual harus lebih teliti sebelum mengirim barang belanja online agar tidak adanya kesalahan. Untuk pembeli agar lebih teliti juga memilih belanja online.

- H. Daftar Acuan : 10 buku + Peraturan perundang-undangan + artikel
I. Dosen Pembimbing : 1. Hulman Panjaitan, SH, MH.
2. DR. Gindo E.L.Tobing, SH, MH.

Jakarta 22 Juli 2019

Penulis

Hans Eddieward Ruff

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	i
UCAPAN TERIMA KASIH.....	ii
ABSTRAK.....	iv
DAFTAR ISI.....	v
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar belakang permasalahan	1
B. Perumusan masalah	6
C. Ruang lingkup masalah	6
D. Tujuan Penelitian.....	6
E. Kerangka Teori dan Kerangka konsep	7
F. Metode Penelitian.....	9
G. Sistematika Penulisan.....	11
BAB II TINJAUAN KEPUSTAKAAN.....	13
A. Tinjauan Umum Tentang Konsumen	13
B. Sejarah Perlindungan Konsumen di Indonesia.....	14
C. Pengertian Konsumen.....	17
D. Hak dan kewajiban konsumen.....	19
E. Perlindungan konsumen	23
F. Tinjauan Umum Tentang pelaku Usaha	25
G. Hak Pelaku usaha	27
H. Kewajiban Pelaku Usaha.....	27
I. Tinjauan Umum tentang media Elektronik	28

J. Pengertian E-COMMERCE	30
K. Manfaat dan Keuntungan E- COMMERCE.....	32
L. Dampak Negatif E-Commerce	33
BAB III PERLINDUNGAN HUKUM YANG DIBERIKAN NEGARA	
KEPADA MASYARAKAT KONSUMEN DALAM	
TRANSAKSI JUAL BELI BARANG MELALUI ONLINE	
TERHADAP BARANG YANG TIDAK SESUAI.....	35
A. Peranan pemerintah didalam melindungi masyarakatnya	35
B. Fungsi Pengawasan dan kontrol Pemerintah dalam	
Undang-undang Perlindungan Konsumen.....	41
C. Perlindungan Hukum Dalam Sistim Perdagangan online shop.....	44
BAB IV PERTANGGUNG JAWABAN PELAKU USAHA TERHADAP	
KONSUMEN DALAM KAITANNYA DENGAN	
PENYERAHAN BARANG YANG TIDAK SESUAI	55
A. Perbedaan Barang dan Jasa	55
1) Sistem Transaksi	57
2) Pola kepemilikan.....	57
3) Komponen utama	58
4) Interaksi pembeli dan penjual	60
5)Proses penyimpanan.....	60
B. Ciri-ciri perilaku konsumen yang bersifat rasional	62
C. Pendekatan Perilaku Konsumen	63
D. Pertanggung jawaban pengusaha terhadap barang yang dijual	
tidak sesuai kepada Konsumen.....	64

E. Sengketa Dan Peranan Pengadilan	75
BAB V PENUTUP	82
A. Kesimpulan.....	82
B. Saran- saran	83
DAFTAR PUSTAKA	84