

**PERLINDUNGAN HUKUM BAGI KONSUMEN DALAM JUAL
BELI MELALUI *E-COMMERCE* ATAS KETIDAKSESUAIAN
BARANG**

Skripsi

Oleh:

Ivana Behira

1940050028



**PROGRAM STUDI HUKUM
PROGRAM SARJANA
FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS KRISTEN INDONESIA
JAKARTA
2023**

**PERLINDUNGAN HUKUM BAGI KONSUMEN DALAM JUAL
BELI MELALUI *E-COMMERCE* ATAS KETIDAKSESUAIAN
BARANG**

Skripsi

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

Oleh:

Ivana Behira

1940050028



**PROGRAM STUDI HUKUM
PROGRAM SARJANA
FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS KRISTEN INDONESIA
JAKARTA
2023**

**VISI DAN MISI
FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS KRISTEN INDONESIA**

VISI

“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 dalam era globalisasi yang sesuai dengan nilai-nilai Kristiani dan Pancasila.”

MISI

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 umum, yang berwawasan nasional dan internasional.
4. Mengembangkan dan meningkatkan penelitian serta profesionalisme dalam ilmu 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-lembaga gerejawi dalam pengembangan dan implementasi ilmu hukum dan bidang ilmu pengetahuan lainnya.



UNIVERSITAS KRISTEN INDONESIA FAKULTAS HUKUM

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TUGAS AKHIR

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Ivana Behira
NIM : 1940050028
Program Studi : Ilmu Hukum
Fakultas : Fakultas Hukum

Dengan ini menyatakan bahwa karya tulis tugas akhir yang berjudul **“Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Dalam Jual Beli Melalui E-commerce Atas Ketidaksesuaian Barang”** adalah:

1. Dibuat dan diselesaikan 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 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 diatas, maka karyatugas akhir ini dianggap batal.

Jakarta, 06 Juli 2023



Ivana Behira



UNIVERSITAS KRISTEN INDONESIA
FAKULTAS HUKUM

PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING TUGAS AKHIR
Oleh

Nama : Ivana Behira
NIM : 1940050028
Program Studi : Hukum
Peminatan : Hukum Ekonomi
Judul : Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Dalam Jual Beli Melalui E-commerce Atas Ketidaksesuaian Barang

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

Pembimbing I

Dr. Rr. Ani Wijayati, S.H., M.Hum

NIDN : 0327046303

Pembimbing II

Lonna Yohanes Lengkong, S.H., M.H

NIDN : 0301078104

Ketua Program Studi

Dr. Rr. Ani Wijayati, S.H., M.Hum

NIDN : 0327046303

Dekan



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

NIDN : 0302117904



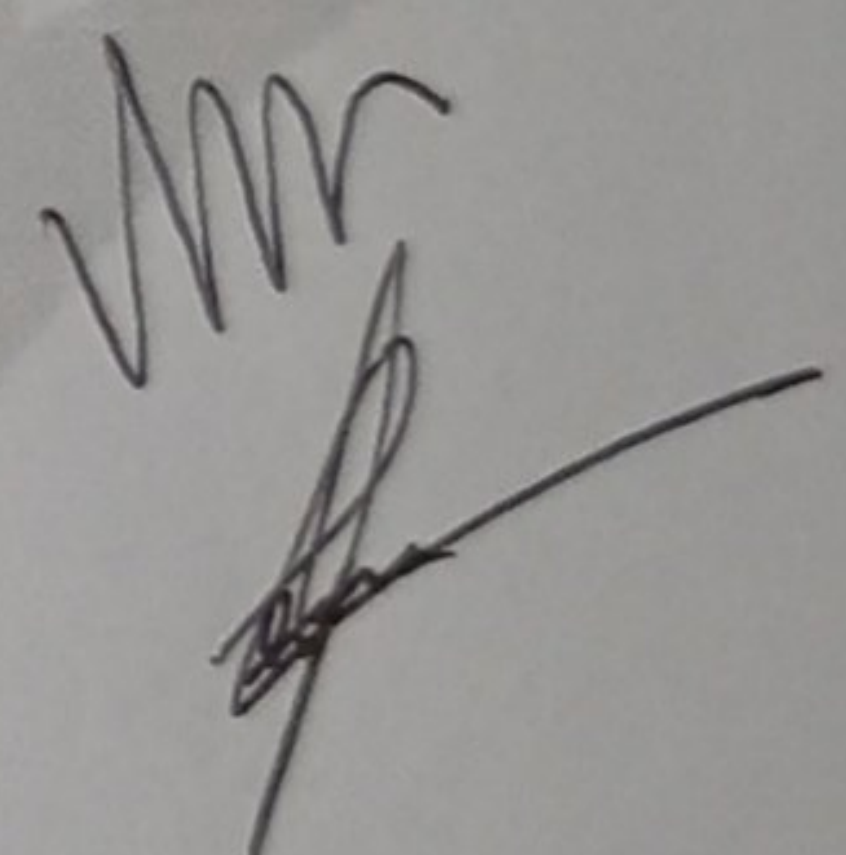
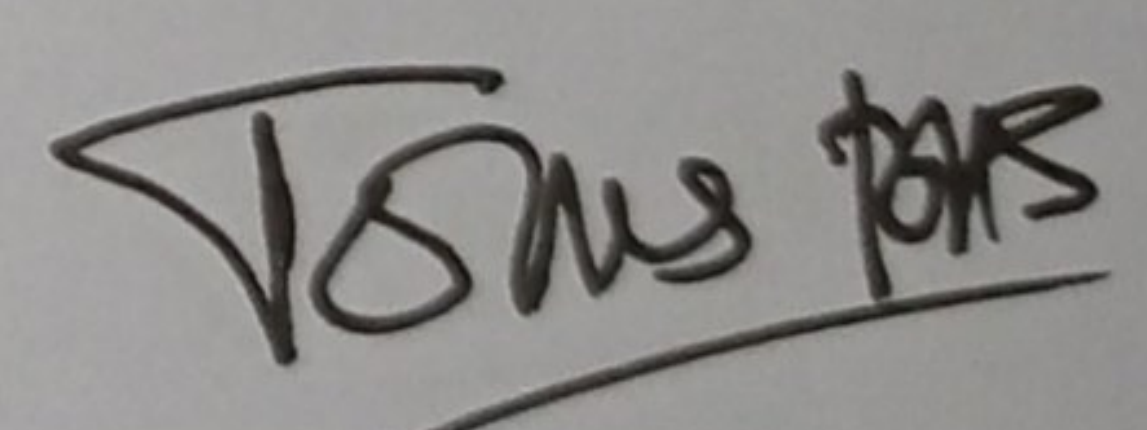
UNIVERSITAS KRISTEN INDONESIA
FAKULTAS HUKUM

PERSETUJUAN TIM PENGUJI TUGAS AKHIR

Pada Tanggal 06, Juli 2023 telah diselenggarakan Sidang Tugas Akhir untuk memenuhi persyaratan akademik guna memperoleh gelar Sarjana Strata Satu pada Program Studi Hukum, Fakultas Hukum, Universitas Kristen Indonesia, atas nama:

Nama : Ivana Behira
NIM : 1940050028
Program Studi : Ilmu Hukum
Peminatan : Hukum Ekonomi

Termasuk ujian Tugas Akhir yang berjudul "Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Dalam Jual Beli Melalui E-commerce Atas Ketidaksesuaian Barang" oleh tim penguji yang terdiri dari:

Nama Penguji	Jabatan dalam Tim Penguji	Tanda Tangan
1. Dr. Rr. Ani Wijayati, S.H.,M.H.	Sebagai Ketua	
2. Lonna Yohanes Lengkong S.H., M.H	Sebagai Anggota	
3. Tomson Situmeang, S.H.,M.H.	Sebagai Anggota	

Jakarta, 06 Juli 2023

**HALAMAN PENGESAHAN
PERLINDUNGAN HUKUM BAGI KONSUMEN
DALAM JUAL BELI MELALUI E-COMMERCE ATAS
KETIDAKSESUAIAN BARANG**

Skripsi

Untuk memenuhi persyaratan memperoleh gelar Sarjana
Hukum pada Fakultas Hukum Universitas Kristen Indonesia

Disusun oleh :

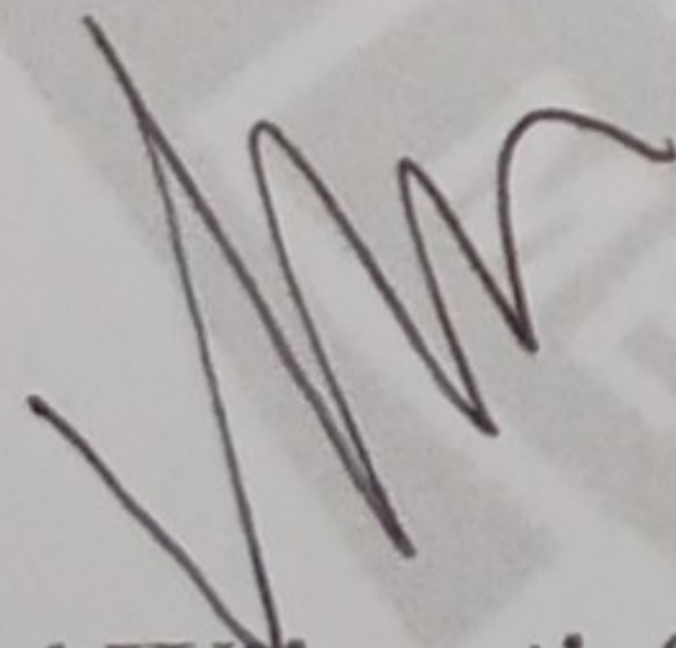
Nama : Ivana Behira
NIM : 1940050028
Program Kekhususan : Hukum Ekonomi

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji Pada tanggal 06, Juli 2023 dan
dinyatakan telah lulus dan memenuhi syarat untuk memperoleh gelar Sarjana

Hukum (S1)

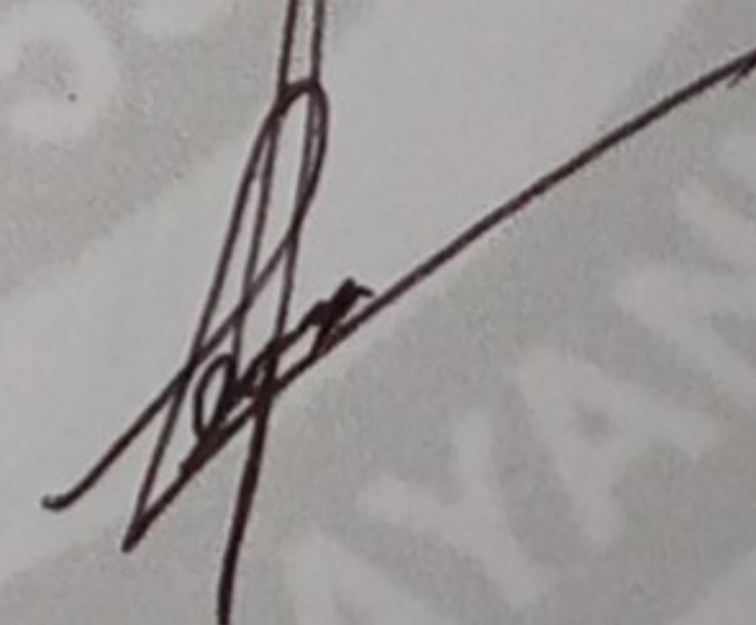
Susunan Tim Penguji

Pembimbing Utama



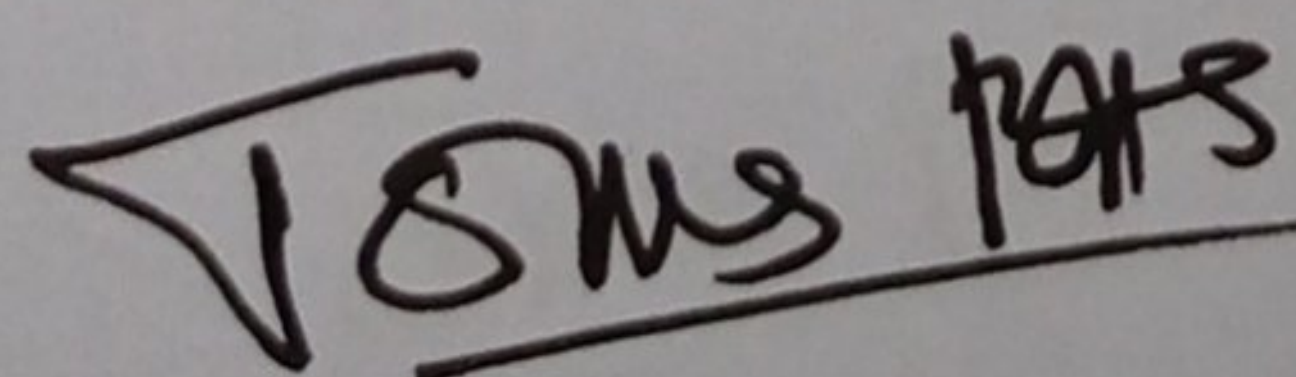
(Dr. R.r. Ani Wijayati, S.H., M.Hum)

Pembimbing Pendamping



(Lonna Yohanes Lengkong S.H.,M.H)

Anggota Tim Penguji



(Tomson Situmeang, S.H.,M.H)



UNIVERSITAS KRISTEN INDONESIA

PERNYATAAN DAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Ivana Behira
NIM : 1940050028
Fakultas : Fakultas Hukum
Program Studi : Hukum
Jenis Tugas Akhir : Skripsi
Judul : Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Dalam Jual Beli Melalui *E-commerce* Atas Ketidaksesuaian Barang

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 akandicantumkan 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 pemilih 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 06,
Juli 2023

Yang menyatakan



Ivana Behira

KATA PENGANTAR

Segala puji syukur kepada Tuhan Yesus Kristus oleh karena anugerah-Nya yang melimpah dan kasih setia-Nya, akhirnya penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini yang berjudul “*Perlindungan Hukum Bagi Konsumen dalam Jual Beli Melalui E-commerce Atas Ketidaksesuaian Barang*” bertujuan untuk memberikan pemahaman yang luas mengenai perlindungan hukum bagi konsumen dan pertanggungjawaban pelaku usaha terhadap ketidaksesuaian barang. Tujuan lainnya dalam penulisan skripsi yaitu guna memenuhi salah satu persyaratan dalam mencapai Gelar Sarjana Hukum di Fakultas Hukum Universitas Kristen Indonesia.

Penulis menyadari bahwa sepenuhnya skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu untuk mencapai kesempurnaan skripsi ini, penulis sangat membutuhkan dukungan dan sumbang pikiran yang berupa kritik dan saran yang bersifat membangun.

Dengan tersusunnya skripsi ini, penulis ingin menyampaikan ucapan terimakasih yang sedalam-dalamnya kepada pihak-pihak yang memberikan dukungan kepada yang terhormat :

1. Bapak Dr. Dhaniswara K. Harjono S.H, M.H, MBA Selaku Rektor Universitas Kristen Indonesia.
2. Bapak Dr. Hendri Jayadi, S.H., M.H. Selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas Kristen Indonesia.
3. Bapak Tomson Situmeang, S.H., M.H., Selaku Wakil Dekan Fakultas Hukum Universitas Kristen Indonesia.
4. Ibu Dr. Rr.Ani Wijayati ,S.H.,M.Hum selaku Kepala Program Studi Sarjana Hukum Universitas Kristen Indonesia, selaku Dosen Pembimbing 1 dan Dosen Pembimbing Akademik yang telah meluangkan waktu, tenaga, memberikan semangat dan arahan bimbingan selama menyusun skripsi bagi penulis.
5. Bapak Lonna Yohanes Lengkong, S.H., M.H selaku Dosen Pembimbing 2 yang telah meluangkan waktu, tenaga, semangat dan arahan bagi penulis.

6. Bapak Thomas Abbon S.H.,M.H. Selaku Kepala Program Bagian Hukum Ekonomi Fakultas Hukum Universitas Kristen Indonesia
7. Bapak dan Ibu pengajar Fakultas Hukum Universitas Kristen Indonesia
8. Papa beserta keluarga besar Roeshadi dan mama beserta keluarga besar Soekayat yang telah memberikan doa, kasih sayang, dorongan, semangat kepada penulis dalam penyusunan skripsi ini
9. Teman-teman penulis skripsi angkatan 2019 yang tidak bisa penulis sebutkan satu-persatu
10. S. Marco E. Gultom S.H , Junaldi Malau, Ronaldhinho D.Y.D.A, Sharon Tambunan, Angel Meuraksa, Alicia Griselda, Marcelinus Ivan Eka Pratama, Yohana Sekar Indira Wijayanti, Albert, Menanti Debora, Oktarini, Stefani, Mikael Kelana Adinaya Siregar, Debora atas perhatian dan penambah semangat selama menyusun skripsi kepada penulis.
11. Tenaga didik serta Tata Usaha Fakultas Hukum Universitas Kristen Indonesia.

Semoga Tuhan Yang Maha Esa senantiasa melimpahkan rahmat dan berkah-Nya selalu. Akhir kata, penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat, baik bagi penulis pada khususnya maupun bagi yang memerlukan bagi umumnya. Amin.

Jakarta, Mei 2023

Penulis,

Ivana Behira

DAFTAR ISI

VISI DAN MISI.....	ii
PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TUGAS AKHIR.....	iii
PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING TUGAS AKHIR.....	iv
PERSETUJUAN TIM PENGUJI TUGAS AKHIR.....	v
HALAMAN PENGESAHAN.....	vi
PERNYATAAN DAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR.....	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI.....	x
ABSTRAK.....	xii
ABSTRACT.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Permasalahan.....	1
B. Rumusan Masalah.....	5
C. Ruang Lingkup Penelitian.....	5
D. Tujuan Penelitian.....	6
E. Kerangka Teori dan Kerangka Konsep.....	7
1. Kerangka Teori.....	7
2. Kerangka Konsep.....	8
F. Metode Penelitian.....	10
1. Jenis Penelitian.....	10
2. Metode Pendekatan Penelitian.....	11
3. Sumber Data.....	11
4. Teknik Pengumpulan Data.....	12
5. Analisis Data.....	12
G. Sistematika Penulisan.....	13
BAB II TINJAUAN KEPUSTAKAAN.....	15
A. Tinjauan Umum tentang Perlindungan Hukum.....	15
1. Pengertian Perlindungan Hukum.....	15
2. Jenis-Jenis Perlindungan Hukum.....	16
B. Tinjauan Umum Tentang Perjanjian.....	17
1. Pengertian Perjanjian.....	17
2. Unsur-Unsur Perjanjian.....	18
3. Penggolongan Perjanjian.....	18
C. Tinjauan Umum tentang Jual Beli.....	20
1. Pengertian Jual Beli.....	20
2. Unsur-Unsur Jual Beli.....	20
3. Subjek Jual Beli.....	21
4. Hak dan Kewajiban Para Pihak.....	21
5. Resiko Dalam Perjanjian Jual Beli.....	22
D. Tinjauan Umum tentang Jual Beli Online atau melalui <i>e-commerce</i>	23
1. Pengertian Jual Beli Online atau melalui <i>e-commerce</i>	23
2. Jenis-Jenis Jual Beli Melalui <i>E-commerce</i>	24
3. Manfaat Jual Beli Melalui <i>E-commerce</i>	25
4. Dampak Positif dan Negatif <i>E-commerce</i>	25
E. Tinjauan Umum tentang Perlindungan Konsumen.....	27
1. Pengertian Perlindungan Konsumen.....	27
2. Tujuan Perlindungan Konsumen.....	28

F.	Tinjauan Umum tentang konsumen.....	29
1.	Pengertian Konsumen.....	29
2.	Prinsip-prinsip Konsumen.....	31
3.	Dasar Hubungan Hukum Antara Konsumen Dan Pelaku Usaha.....	32
4.	Dasar Perjanjian Konsumen dan Pelaku Usaha dalam Jual Beli.....	32
G.	Tinjauan Umum tentang Pelaku Usaha.....	33
1.	Pengertian Pelaku Usaha.....	33
BAB III PERLINDUNGAN HUKUM KONSUMEN TERHADAP KETIDAKADILAN BARANG YANG DITERIMA OLEH KONSUMEN DALAM JUAL BELI.....37		
A.	Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Terhadap Ketidaksesuaian Barang Dalam Jual Beli Menurut Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPer).....	41
B.	Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Terhadap Ketidaksesuaian Barang Dalam Jual Beli Menurut Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK).....	46
C.	Perlindungan Konsumen terhadap ketidaksesuaian dalam jual beli melalui E-Commerce menurut Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik (ITE).....	51
D.	Perlindungan Konsumen terhadap ketidaksesuaian barang dalam jual beli melalui <i>e-commerce</i> menurut Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2014 tentang Perdagangan.....	54
E.	Perlindungan Konsumen terhadap ketidaksesuaian barang dalam jual beli melalui <i>e-commerce</i> menurut Peraturan Pemerintah Nomor 71 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik.....	56
F.	Perlindungan Konsumen terhadap ketidaksesuaian Barang dalam Jual Beli melalui <i>e-commerce</i> menurut Peraturan Pemerintah Nomor 80 Tahun 2019 tentang Perdagangan melalui Sistem Elektronik.....	57
BAB IV PERTANGGUNGJAWABAN PELAKU USAHA TERHADAP KETIDAKSESUAIAN BARANG YANG DITERIMA OLEH KONSUMEN DALAM JUAL BELI MELALUI E-COMMERCE 59		
A.	Pertanggungjawaban Pelaku Usaha terhadap Ketidaksesuaian Barang yang Diterima oleh Konsumen Dalam Jual Beli Melalui <i>E-commerce</i>	59
B.	Bentuk dan Luas Pertanggungjawaban Pelaku Usaha.....	67
C.	Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen.....	77
D.	Penyelesaian Sengketa di Luar Pengadilan.....	79
E.	<i>Standart Operating Procedur (SOP)</i>	83
BAB V PENUTUP..... 92		
A.	Kesimpulan.....	92
B.	Saran.....	93
DAFTAR PUSTAKA.....		94
BIODATA.....		99

ABSTRAK

A. Nama Mahasiswa	: Ivana Behira
B. NIM	: 1940050028
C. Program Kekhususan	: Hukum Ekonomi
D. Judul	: Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Dalam Jual Beli Melalui <i>E-Commerce</i> Atas Ketidaksesuaian Barang
E. Halaman	: 95 halaman + daftar pustaka
F. Kata Kunci	: Perlindungan Hukum, Jual Beli, <i>E-Commerce</i>
G. Ringkasan Isi	

Jual Beli melalui internet atau *e-commerce* ialah persetujuan antara penjual dan pembeli yang saling mengikatkan diri melalui internet. Jual beli melalui internet menerapkan sistem jual beli yang tidak ada kontak secara eksklusif antara penjual serta pembeli. Jual beli ini bisa dilakukan melalui suatu jaringan yg terkoneksi dengan memakai handphone, komputer, tablet, serta alat elektronik lainnya. Rumusan masalah dalam skripsi ini adalah Bagaimana proteksi hukum bagi konsumen terhadap ketidaksesuaian barang dalam jual beli melalui *e-commerce* serta Bagaimana pertanggungjawaban pelaku usaha terhadap ketidaksesuaian barang yang diterima sang konsumen dalam jual beli melalui *e-commerce*.

Penelitian ini dilakukan dengan pendekatan secara normatif, yaitu dengan memakai data sekunder berupa bahan hukum utama, sekunder, dan tersier. berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, kesimpulannya yaitu proteksi aturan bagi konsumen terhadap ketidaksesuaian barang dalam jual beli melalui *e-commerce* yaitu sudah terlindungi dalam ketentuan Pasal 4 UUPK serta pada ketentuan Pasal 10 UU ITE dan pertanggungjawaban pelaku perjuangan terhadap ketidaksesuaian barang yang diterima oleh konsumen telah dilindungi dalam ketentuan Pasal 19 UUPK wacana pelaku perjuangan diwajibkan buat memberikan

ganti rugi atas kerugian yang diderita konsumen akibat mengkonsumsi barang yang diperdagangkannya.

H. Daftar Acuan : 32 Buku, 6 Peraturan Perundang-Undangan

I. Dosen Pembimbing : 1. Dr. Rr. Ani Wijayati, S.H.,M.Hum

2. Lonna Y. Lengkong, S.H., M.H

Jakarta, 2023

Penulis,

Ivana Behira



ABSTRACT

- A. Name : Ivana Behira
B. Student ID Number : 1940050028
C. Speciality Program : Economic Law
D. Title : *Legal Protection For Consumers In
Selling and Buying Through
E-Commerce For Discrepancies
Good*
E. Number of Page : 94 pages
F. Keywords : *Legal Protection, Buying, Selling,
And E-Commers*

G. Summary

The purpose of online sales, sometimes known as e-commerce, is to allow sellers and buyers to communicate more easily online. Therefore, transactions made on the internet use a transaction system in which there is no continuous communication between the seller and the buyer. This purchase can be made through any connected network using a smartphone, computer, tablet, and other electronic devices. The main issue raised in this essay is how consumers should be protected by the law while making purchases through e-commerce, as well as how business owners should react to consumer complaints about goods they have purchased through e-commerce.

This research was conducted using a normative approach, namely by using secondary data in the form of primary, secondary, and tertiary legal materials. According of the qualitative research conducted, the key finding is that consumers' legal rights regarding the goods they purchase through online stores are protected because they have signed the article 4 UUPK and article 10 UU ITE contracts and also have agreed to the article 19 UUPK agreement, which requires business owners to be in a position to engage in a business transaction.

- G. Reading List : 32 Books, 6 statute

H. Thesis Supervisor : 1. *Dr. Rr. Ani Wijayati, S.H.,M.Hum*
2. *Lonna Y. Lengkong,S.H., M.H*

Jakarta, 2023

Writer,

Ivana Behira

