

**PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN DALAM
TRANSAKSI BISNIS MELALUI ONLINE DI ERA GLOBALISASI**

TESIS

Oleh

ELYZA. Z

(2402190010)



**PROGRAM STUDI HUKUM PROGRAM MAGISTER
FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS KRISTEN INDONESIA
JAKARTA
2026**

**PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN DALAM TRANSAKSI
BISNIS MELALUI ONLINE DI ERA GLOBALISASI**

TESIS

Diajukan untuk memenuhi persyaratan akademik guna memperoleh gelar
Magister Hukum (M.H) pada Program Studi Hukum Program Magister
Fakultas Hukum Universitas Kristen Indonesia

Oleh

ELYZA. Z

(2402190010)



PROGRAM STUDI HUKUM PROGRAM MAGISTER

FAKULTAS HUKUM

UNIVERSITAS KRISTEN INDONESIA

JAKARTA

2026



PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TUGAS AKHIR

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Elyza. Z
NIM : 2402190010
Program Studi : Magister Hukum
Fakultas : Fakultas Hukum

Dengan ini menyatakan bahwa karya tulis tugas akhir yang berjudul
**“PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN DALAM
TRANSAKSI BISNIS MELALUI ONLINE DI ERA GLOBALISASI ”**:

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 di atas, maka karya tugas akhir ini dianggap batal.

Jakarta, 27 April 2026



ELYZA. Z
NIM: 2402190010



**UNIVERSITAS KRISTEN INDONESIA
FAKULTAS HUKUM
PROGRAM STUDI HUKUM PROGRAM MAGISTER**

PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING TUGAS AKHIR

**“PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN DALAM
TRANSAKSI BISNIS MELALUI ONLINE DI ERA GLOBALISASI”**

Oleh:

Nama : ELYZA. Z
NIM : 2402190010
Program Studi : Magister Hukum
Konsentrasi : Hukum Bisnis

Telah diperiksa dan disetujui untuk diajukan dan dipertahankan dalam Sidang Tesis guna mencapai gelar Magister Hukum pada Program Studi Hukum Program Magister Fakultas Hukum, Universitas Kristen Indonesia.

Jakarta, 27 April 2026

Menyetujui,

Pembimbing I

Prof. Dr. John Pieris, S.H., M.S., M.H.
NIP/NUPTK: 191691/0150727628130043

Pembimbing II

Assoc. Prof. Dr. Wiwik Sri Widiarty, S.H., M.H.
NIP/NUPTK: 141104/4259743644230083

Ketua
Program Studi Hukum Program Magister

Assist. Prof. Dr. Paltiada Saragi, S.H., M.H.
NIP/NUPTK: 191691/1237749650130143

Dekan
Fakultas Hukum

Assoc. Prof. Dr. Tomson Situmeang, S.H., M.H.
NIP/NUPTK: 171443/0557759660138022



UNIVERSITAS KRISTEN INDONESIA

FAKULTAS HUKUM

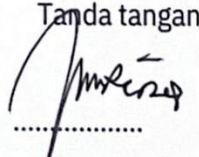
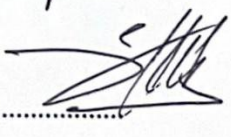
PROGRAM STUDI HUKUM PROGRAM MAGISTER

PERSETUJUAN TIM PENGUJI TUGAS AKHIR

Pada tanggal 27 April 2026 telah diselenggarakan sidang Tugas Akhir untuk memenuhi sebagian persyaratan akademik guna memperoleh gelar Sarjana Strata Dua pada Program Studi Hukum Program Magister Fakultas Hukum, Universitas Kristen Indonesia, atas nama:

Nama : Elyza. Z
NIM : 2402190010
Program Studi : Magister Hukum
Konsentrasi : Hukum Bisnis

Termasuk ujian Tugas Akhir yang berjudul "PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN DALAM TRANSAKSI BISNIS MELALUI ONLINE DI ERA GLOBALISASI" oleh tim penguji yang terdiri dari:

Nama Penguji	Jabatan Dalam Tim Penguji	Tanda tangan
1. Prof. Dr. John Pieris, S.H., M.S., M.H.	Sebagai Ketua	
2. Assoc. Prof. Dr. Wiwik Sri Widiarty, S.H., M.H.	Sebagai Anggota	
3. Dr. Binoto Nadapdap, S.H., M.H.	Sebagai Anggota	

Jakarta, 27 April 2026



UNIVERSITAS KRISTEN INDONESIA

FAKULTAS HUKUM

PROGRAM STUDI HUKUM PROGRAM MAGISTER

PERNYATAAN DAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR

Saya yang bertanda tangan di bawah ini

Nama : ELYZA. Z

NIM : 2402190010

Program Studi : Magister Hukum

Fakultas : Fakultas Hukum

Jenis Tugas Akhir : Tesis

Judul : **“PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN DALAM TRANSAKSI BISNIS MELALUI ONLINE DI ERA GLOBALISASI ”**

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 saya 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 pemilih hak cipta.

Apabila di kemudian hari ditemukan pelanggaran Hak Cipta dan Kekayaan Intelektual atau Peraturan Perundang 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.
Jakarta, 27 April 2026



ELYZA. Z

NIM: 2402190010



KATA PENGANTAR

Puji Syukur penulis panjatkan ke Hadirat Tuhan Yang Maha Esa, atas segala Rahmatnya, sehingga penulis dapat menyelesaikan tesis yang berjudul “Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Transaksi Bisnis Melalui Online di Era Globalisasi” ini dengan baik.

Tesis ini disusun sebagai salah satu persyaratan akademik untuk memperoleh gelar Magister Hukum (M.H) pada Program Studi Magister Hukum Program Pascasarjana Universitas Kristen Indonesia. Penulisan Tesis ini dilatarbelakangi oleh semakin pesatnya perkembangan teknologi informasi yang telah mengubah pola transaksi bisnis dari konvensional menjadi berbasis digital, yang pada gilirannya menimbulkan berbagai implikasi hukum, khususnya terkait perlindungan konsumen. Dalam konteks tersebut, keberadaan hukum dituntut tidak hanya memberikan kepastian, tetapi juga mampu menghadirkan keadilan serta perlindungan yang adaptif terhadap dinamika zaman.

Penulis menyadari bahwa dalam praktik transaksi elektronik masih terdapat berbagai permasalahan, seperti ketimpangan informasi, lemahnya posisi tawar konsumen, serta belum optimalnya mekanisme penyelesaian sengketa. Oleh karena itu, penelitian ini berupaya mengkaji secara normatif konstruksi perlindungan hukum konsumen dalam peraturan perundang – undangan yang berlaku, sekaligus menganalisis implikasi perubahan regulasi terhadap efektivitas dan kepastian hukum di era globalisasi digital.

Dalam proses penyusunan tesis ini, penulis menyadari sepenuhnya bahwa karya ilmiah ini tidak terselesaikan tanpa dukungan, doa serta bimbingan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar – besarnya kepada :

1. Tuhan Yang Maha Esa atas segala Rahmat dan Karunia-Nya
2. Bapak Dr. David M.L. Tobing, S.H., M.H. selaku Ketua Yayasan Universitas Kristen Indonesia.
3. Ibu Prof. Angel Damayanti, S.IP., M.Si., M.Sc, Ph.D selaku Rektor Universitas Kristen Indonesia.
4. Prof. Dr. John Pieris, S.H., M.H., M.S. dosen pembimbing yang dengan penuh kesabaran telah memberikan arahan, kritik, dan saran yang konstruktif di setiap halaman dalam penyusunan tesis ini.
5. Assoc. Prof. Dr. Wiwiek Sri Widiarty, S.H., M.H., sebagai pembimbing atas kesabaran, perhatian, dan dukungan yang diberikan telah memberi arah yang jelas serta memperkuat landasan akademik dalam penelitian ini.
6. Dr. Binoto Nadapdap, S.H., M.H, selaku Pembimbing III sehingga tesis ini menjadi lebih baik.
7. Assist. Prof. Dr. Paltiada Saragi, S.H., M.H, Selaku Dosen pembimbing akademik atas semua bimbingannya selama penulis menjalani studi Magister Hukum ini.
8. Seluruh Dosen Program Pasca Sarjana Universitas Kristen Indonesia yang telah memberikan Ilmu dan Bimbingan selama masa studi.
9. dr. Alike Mutiara Moy anakku tercinta terima kasih telah menjadi alasan bagi penulis untuk menyelesaikan tesis ini.

10. Belra Mordekhai Tuahta Sembiring Meliala, SH., selaku partner penulis atas semua support dan bantuan nya dalam menyelesaikan tesis ini.

11. Semua pihak yang telah membantu dan mendukung perjalanan akademik penulis

Akhirnya, penulis berharap semoga tesis ini dapat memberikan manfaat dan menjadi bagian dari upaya pengembangan ilmu hukum, khususnya dalam menghadapi tantangan perlindungan konsumen di era globalisasi digital.

Jakarta, 27 April 2026

Hormat Saya



Elyza, Z.

DAFTAR ISI

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TUGAS AKHIR	ii
PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING	iii
PERSETUJUAN DOSEN PENGUJI	iv
PERNYATAAN DAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR	v
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	x
ABSTRAK ..	xiv
ABSTRACT	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	11
C. Tujuan Penelitian	11
D. Kegunaan Penelitian	12
1. Kegunaan Teoritis	12
2. Kegunaan Praktis	13
E. Kerangka Teori dan Kerangka Konsep	13
1. Kerangka Teori	13
2. Kerangka Konsep	18
F. Metode Penelitian.....	25
1. Jenis Penelitian	27
2. Spesifikasi Penelitian	27
3. Pendekatan Penelitian	29
4. Jenis dan Sumber Data	32
5. Teknik Pengumpulan Data	34
6. Teknik Analisis Data ..	35
G. Lokasi Penelitian	37
H. Orisinalitas Penelitian	38

BAB II TINJAUAN PUSTAKA	48
A. Tinjauan Umum.....	48
1. Analisa Teori Negara Kesejahteraan terhadap Konsumen dalam Transaksi Bisnis Online di Era Globalisasi	48
2. Analisa Teori Perlindungan Hukum terhadap Konsumen dalam Transaksi Bisnis melalui Online di Era Globalisasi	50
B. Sejarah Bisnis Online dan Perkembangan	53
1. Sejarah Bisnis Online Global	54
2. Sejarah Transaksi Online di Indonesia	56
C. Peraturan Bisnis Melalui Transaksi Online	58
1. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen	58
2. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 27 Tahun 2022 tentang Perlindungan Data Pribadi	65
BAB III Kontruksi Perlindungan Hukum Dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen Melalui Transaksi Online Di Era Globalisasi	68
A. Konsep dan Prinsip Perlindungan Konsumen dalam Sistem Hukum Indonesia	68
1. Konsep Perlindungan Hukum dalam Teori Hukum	70
2. Konsep Perlindungan Konsumen dalam Hubungan Perdagangan	71
3. Tujuan Perlindungan Hukum	73
4. Asas dan Prinsip Perlindungan Konsumen dalam Sistem Hukum Indonesia	74
B. Pengaturan Perlindungan Konsumen dalam Transaksi Bisnis Online berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen	76
1. Ruang Lingkup Pengaturan dalam UUPK	78
2. Hak Konsumen menurut UUPK.	79
3. Kewajiban dan Larangan Pelaku Usaha menurut UUPK	80
4. Relevansi Norma UUPK terhadap Transaksi Bisnis Online	81

C. Tanggung Jawab Pelaku Usaha dan Mekanisme Penyelesaian Sengketa dalam

Transaksi Online 82

1. Konsep Tanggung Jawab Pelaku Usaha dalam UUPK 82
2. Bentuk Ganti Rugi Bagi Konsumen 85
3. Jenis Sengketa Konsumen dalam Transaksi Online 88
4. Mekanisme Penyelesaian Sengketa Konsumen 91

D. Analisis Kecukupan dan Adaptivitas Pengaturan UUPK terhadap Karakteristik

Transaksi Bisnis Online di Era Globalisasi 96

1. Karakteristik Transaksi Bisnis Online dan Permasalahan Konsumen dalam Perdagangan Digital 97
2. Analisis Kecukupan Norma Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 dalam Melindungi Konsumen pada Transaksi Bisnis Online 100
3. Analisis Adaptivitas UUPK terhadap Perkembangan Transaksi Bisnis Berbasis Teknologi 102
4. Evaluasi Normatif terhadap Konstruksi Perlindungan Konsumen dalam UUPK pada Era Globalisasi Digital 104

BAB IV Implikasi Perubahan Pengaturan Dalam Undang- Undang Nomor 1 Tahun

2024 Terhadap Perlindungan Hukum Konsumen Dalam Transaksi Bisnis Online 108

A. Perkembangan Pengaturan Transaksi Elektronik dalam Sistem Hukum Indonesia dan Relevansinya terhadap Perlindungan Konsumen 108

1. Perkembangan Aktivitas Perdagangan Digital dalam Transaksi Elektronik 108
2. Perkembangan Pengaturan Hukum mengenai Transaksi Elektronik Di Indonesia 112
3. Keterkaitan Transaksi Elektronik Dengan Perlindungan Hukum Konsumen 116

B. Perubahan Pengaturan dalam Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2024 tentang

Perubahan Kedua atas UU ITE 119

1. Latar Belakang Perubahan Pengaturan dalam UU ITE 119
2. Perubahan Substansi Pengaturan yang Berkaitan fengan Transaksi Elektronik .. 121

C. Sinkronisasi Pengaturan antara UUPK dan UU ITE dalam Perlindungan

Konsumen	125
1. Kedudukan UUPK dan UU ITE dalam Sistem Hukum Indonesia	125
2. Hubungan Normatif antara UUPK dan UU ITE	128
3. Sinkronisasi Prinsip Perlindungan Konsumen dalam Transaksi Elektronik	130

D. Studi Kasus Putusan Pengadilan Terkait Sengketa Transaksi Online.....

1. Putusan Pengadilan Negeri Medan Nomor 183/Pdt.G/2018/PN tentang Pertanggungjawaban Marketplace Tokopedia dalam Sengketa Jual Beli Online	133
2. Putusan Pengadilan Negeri Jakarta Barat Nomor 537/Pid.B/2022/PN Jkt.Brt tentang Penjualan Produk Skincare Palsu Melalui Marketplace Shopee.....	136
3. Putusan Pengadilan Negeri Jakarta Selatan Nomor 951/Pid.Sus/2020/PN Jkt.Sel tentang Penipuan Konsumen dalam Transaksi Elektronik Melalui Media Sosial Instagram	142

E. Implikasi Perubahan UU ITE terhadap Efektivitas dan Kepastian Perlindungan

Hukum Konsumen dalam Transaksi Bisnis Online	147
1. Implikasi Perubahan Pengaturan terhadap Kepastian Hukum Konsumen	147
2. Implikasi Perubahan Pengaturan terhadap Efektivitas Perlindungan Konsumen dalam Transaksi Elektronik	160
3. Analisis Kritis terhadap Kecukupan Pengaturan dalam Melindungi Konsumen dalam Transaksi Bisnis Online	169

BAB V PENUTUP

A. KESIMPULAN	175
B. SARAN	177

DAFTAR PUSTAKA

ABSTRAK

Perlindungan Hukum terhadap Konsumen dalam Transaksi Bisnis Melalui Online di Era Globalisasi

Perkembangan teknologi informasi mendorong pergeseran transaksi bisnis dari sistem konvensional ke transaksi elektronik berbasis platform digital. Perubahan ini menghadirkan karakteristik baru dalam hubungan hukum antara pelaku usaha dan konsumen, terutama karena tidak adanya interaksi langsung serta adanya ketimpangan informasi yang berpotensi merugikan konsumen. Perlindungan hukum menjadi penting untuk menjamin kepastian hukum, keamanan transaksi, dan keseimbangan kedudukan para pihak. Penelitian ini menggunakan teori perlindungan hukum dan teori kepastian hukum untuk menilai sejauh mana regulasi yang ada mampu memberikan jaminan keadilan dan kepastian bagi konsumen dalam transaksi digital.

Penelitian ini merupakan penelitian hukum normatif dengan fokus pada kajian norma hukum positif. Pendekatan yang digunakan meliputi pendekatan perundang-undangan, konseptual, dan kasus. Bahan hukum terdiri dari bahan hukum primer, khususnya Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dan Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2024 tentang Perubahan Kedua atas Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik, serta bahan hukum sekunder berupa literatur dan jurnal ilmiah. Data dikumpulkan melalui studi kepustakaan dan dianalisis secara kualitatif. Penelitian ini berorientasi pada perumusan rekomendasi pembaruan hukum.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa perubahan dalam Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2024 telah memperkuat dasar hukum transaksi elektronik, terutama terkait pengakuan dokumen dan kontrak elektronik serta peran penyelenggara sistem elektronik. Namun, perlindungan konsumen masih menghadapi kendala, seperti ketidakjelasan tanggung jawab antara pelaku usaha dan penyelenggara sistem elektronik, perlindungan data pribadi yang belum optimal, dan mekanisme penyelesaian sengketa yang belum adaptif. Selain itu, masih terdapat ketidaksinkronan antar regulasi, sehingga diperlukan harmonisasi aturan, penguatan pengawasan, dan peningkatan literasi hukum masyarakat.

Kata kunci: perlindungan konsumen, transaksi bisnis online, kepastian hukum, undang-undang informasi dan transaksi elektronik, hukum transaksi elektronik.

ABSTRACT

Legal Protection for Consumers in Online Business Transactions in the Era of Globalization

The development of information technology has driven a shift in business transactions from conventional systems to electronic transactions based on digital platforms. This change introduces new characteristics in the legal relationship between businesses and consumers, particularly due to the absence of direct interaction and the existence of information asymmetries that could potentially harm consumers. Legal protection is essential to ensure legal certainty, transaction security, and a balanced relationship between the parties. This study employs legal protection theory and legal certainty theory to assess the extent to which existing regulations can provide guarantees of justice and certainty for consumers in digital transactions.

This study is a normative legal study focusing on the analysis of positive legal norms. The approaches used include statutory, conceptual, and case-based approaches. The legal materials consist of primary legal sources, specifically Law No. 8 of 1999 on Consumer Protection and Law No. 1 of 2024 on the Second Amendment to the Law on Information and Electronic Transactions, as well as secondary legal sources in the form of literature and scientific journals. Data were collected through a literature review and analyzed qualitatively. This study is focused on proposing recommendations for legal reform.

The research findings indicate that the amendments in Law No. 1 of 2024 have strengthened the legal foundation for electronic transactions, particularly regarding the recognition of electronic documents and contracts as well as the role of electronic system operators. However, consumer protection still faces challenges, such as unclear liability between business agents and electronic system operators, lack of adequate personal data protection, and ineffective dispute resolution mechanisms. Additionally, there remains a lack of synchronization between regulations, requiring harmonization of rules, strengthening of supervision, and the improvement of public legal literacy.

Keywords: *Consumer Protection; Online Business Transactions; Legal Certainty; Electronic Information and Transactions Law; Electronic Transaction Law.*