

**PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN  
DALAM TRANSAKSI PADA PLATFORM *MALLTOGO.ID***

**TESIS**

Diajukan untuk Memenuhi Persyaratan Akademik Guna Memperoleh Gelar  
Magister Hukum (M.H.) Pada Program Studi Hukum Program Magister  
Program Pascasarjana  
Universitas Kristen Indonesia

Oleh:

**RIRI ANGGRAHENI EKA RIMANDASARI**

2002190061



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

**2022**



UNIVERSITAS KRISTEN INDONESIA  
PROGRAM STUDI HUKUM PROGRAM MAGISTER  
PROGRAM PASCASARJANA

**PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TUGAS AKHIR**

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Riri Anggraheni Eka Rimandasari  
NIM : 2002190061  
Program : Hukum Program Magister Pascasarjana  
Studi Konsentrasi : Hukum Ekonomi Bisnis

Dengan ini menyatakan bahwa karya tulis tugas akhir yang ber judul  
“PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN DALAM  
TRANSAKSI PADA PLATFORM MALLTOGO.ID” adalah:

1. Dibuat dan diselesaikan sendiri dengan menggunakan hasil kuliah, tinjauan lapangan, buku-buku dan jurnal acuan yang tertera di dalam referensi pada tesis saya.
2. Bukan merupakan duplikasi karya tulis yang sudah dipublikasikan atau yang pernah dipakai untuk mendapatkan gelar Magister 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, 13 Juli 2022



Riri Anggraheni Eka Rimandasari



UNIVERSITAS KRISTEN INDONESIA  
PROGRAM STUDI HUKUM PROGRAM MAGISTER  
PROGRAM PASCASARJANA

**PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING TUGAS AKHIR**

PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN DALAM  
TRANSAKSI PADA PLATFORM MALLTOGO.ID

Oleh:

Nama : Riri Anggraheni Eka Rimandasari  
NIM : 2002190061  
Program : Hukum Program Magister Pascasarjana  
Studi Konsentrasi : Hukum Ekonomi Bisnis

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

Jakarta, 13 Juli 2022

Pembimbing I

**(Dr. Wiwik Sri Widiarty, SH., MH)**

Pembimbing II

**(Dr. Gindo E.L. Tobing, SH., MH)**

Ketua Program Studi Magister Hukum

**(Dr. Gindo E.L. Tobing, SH, MH)**

Direktur Program Pasca Sarjana

**(Dr. Bintang R. Simbolon, M.Si)**

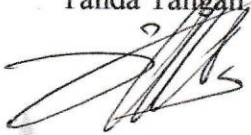




### PERSETUJUAN TIM PENGUJI TUGAS AKHIR

Pada 13 Juli 2022, telah diselenggarakan Sidang Tugas Akhir untuk memenuhi sebagian persyaratan akademik guna memperoleh gelar Sarjana Strata Dua pada Program Studi Hukum Program Magister, Universitas Kristen Indonesia, atas nama:

Nama : Riri Anggraheni Eka Rimandasari  
NIM : 2002190061  
Program : Hukum Program Magister Pascasarjana  
Studi Konsentrasi : Hukum Ekonomi Bisnis

Termasuk ujian Tugas Akhir yang berjudul "PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN DALAM TRANSAKSI PADA PLATFORM MALLTOGO.ID" oleh tim penguji yang terdiri dari:

Nama Penguji	Jabatan dalam Tim Penguji	Tanda Tangan
1. <u>Dr. Wiwik Sri Widiarty, S.H.,M.H.</u>	Sebagai Ketua	
2. <u>Dr. Gindo L. Tobing, S.H.,M.H.</u>	Sebagai Anggota	
3. <u>Dr. Rr. Ani Wijayati, S.H.,M.Hum.</u>	Sebagai Anggota	

Jakarta, 13 Juli 2022



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

**PERNYATAAN DAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR**

Nama : Riri Anggraheni Eka Rimandasari  
NIM : 2002190061  
Program : Pasca Sarjana  
Studi : Hukum  
Konsentrasi : Hukum Ekonomi Bisnis  
Jenis Tugas Akhir : Tesis  
Judul : Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam  
Transaksi Pada Platform Malltogo.Id

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 Non eksklusif tanpa Royalti kepada universitas Kristen Indonesia yang berhak menyimpan, mengalih media/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data, 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, 13 Juli 2022



Riri Anggraheni Eka Rimandasari

## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas berkat, kasih, dan karunia-Nya maka penulis dapat menyelesaikan tesis dengan judul **“PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN DALAM TRANSAKSI PADA PLATFORM MALLTOGO.ID”**.

Penelitian tesis ini dilakukan sebagai tugas akhir penulis sebagai syarat yang harus dipenuhi guna mendapatkan gelar Magister Hukum (M.H.) yang bertujuan mengkaji pengaturan *e-commerce platform* Malltogo.id serta upaya perlindungan hukum dalam kaitannya dengan perlindungan konsumen. Penulis menyadari akan segala keterbatasannya serta menyadari bahwa tesis ini masih ada kekurangannya. Namun, berkat bantuan dan kontribusi dari berbagai pihak maka penulisan penyusunan tesis ini dapat terselesaikan dengan baik dan tepat pada waktunya. Pada kesempatan ini dengan segala kerendahan dan ketulusan hati, penulis ingin mengucapkan rasa terimakasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Dr. Dhaniswara K. Hardjono, S.H., M.H., M.B.A. selaku Rektor Universitas Kristen Indonesia beserta seluruh jajaran pimpinan dan staff Universitas Kristen Indonesia sebagai tempat penulis mengikuti pendidikan Pascasarjana Ilmu Hukum pada Fakultas Hukum Universitas Kristen Indonesia
2. Dr. Bintang Simbolon, M.Si, selaku Direktur Program Pascasarjana pada Fakultas Hukum Universitas Kristen Indonesia beserta seluruh unsur Pimpinan, Pengajar, Karyawan Fakultas Hukum yang telah banyak membantu dan memfasilitasi selama penulis menempuh pendidikan.
3. Dr. Gindo, E.L. Tobing, S.H., M.H. selaku Kepala Program Studi Magister Hukum Universitas Kristen Indonesia serta pembimbing kedua penulis yang memberikan masukan dan semangat bagi penulis dalam menuntaskan penelitian ini.
4. Dr. Wiwik Sri Widiarty, S.H., M.H. selaku pembimbing pertama sekaligus dosen mata kuliah Hukum Perlindungan Konsumen yang

selalu mendukung dan memberikan arahan serta motivasi bagi penulis dalam menyelesaikan tesis.

5. Dr. Rr. Ani Wijayati, S.H., M.Hum. selaku penguji sidang tesis sekaligus dosen mata kuliah Metode Penelitian Hukum yang memberikan arahan bagi penulis dalam penyusunan tesis.
6. Tim PT. Pop Properti Indonesia (*Cornerstone Retail Management*) beserta seluruh *e-commerce team* dan marketing di FX Sudirman Mall, 23 Paskal Shopping Center Bandung, Beachwalk Shopping Center Bali yang telah memberikan bantuan, dukungan serta meluangkan waktu untuk wawancara dan penelitian penulis.
7. Keluarga tercinta yang sudah sangat sabar memberikan dukungan secara moril, materil maupun spiritual agar penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini dengan baik dan lancar.
8. Rekan-rekan mahasiswa Pascasarjana Ilmu Hukum Angkatan 2020, yang telah banyak memberikan dukungan dan motivasi untuk mencapai keberhasilan penyelesaian program studi.
9. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu, yang telah banyak membantu penulis dalam menyelesaikan tesis ini.

Akhir kata, penulis berhadap Tuhan Yang Maha Esa membalas kebaikan semua pihak yang telah membantu penulis. Semoga tesis ini dapat bermanfaat bagi pengembangan ilmu pengetahuan terkait perlindungan hukum konsumen.

Jakarta, Juli 2022

Riri Anggraheni Eka Rimandasari

## DAFTAR ISI

HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN .....	i
HALAMAN PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING .....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN TIM PENGUJI .....	iii
HALAMAN PERNYATAAN PUBLIKASI .....	iv
KATA PENGANTAR .....	v
DAFTAR ISI .....	vii
DAFTAR TABEL .....	x
DAFTAR GAMBAR .....	xi
DAFTAR SINGKATAN .....	xii
DAFTAR LAMPIRAN .....	xiii
ABSTRAK .....	xiv
ABSTRACT .....	xv
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	17
1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian .....	17
1.4 Metode Penelitian .....	18
1.5 Sistematika Penulisan .....	24
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Teori Perlindungan Hukum .....	26
2.2 Teori Keadilan .....	30
2.3 Teori Ekonomi <i>Analysis of Law</i> .....	39
2.4 Tinjauan Umum Perjanjian dan Tansaksi <i>E-Commerce</i> .....	48
2.4.1 Pengertian Perjanjian .....	48
2.4.2 Asas-Asas Perjanjian .....	50
2.4.3 Penjelasan Terkait <i>E-commerce</i> .....	57
2.5 Kerangka Konsep .....	66
2.5.1 KUH Perdata Tentang Asas Perjanjian .....	66
2.5.2 Undang-Undang Perlindungan Konsumen dan KUH Perdata .....	70
2.6. Profil <i>E-commerce</i> Platform <i>Mall To Go</i> .....	76
2.6.1 Sejarah dan Visi Misi <i>Mall To Go</i> .....	76
2.6.2 Logo dan <i>brand identity</i> <i>Mall To Go</i> .....	78
2.6.3 Struktur Organisasi dan Job Description .....	79
2.6.4 Keunggulan <i>Mall To Go</i> .....	81
2.6.5 Alur Penggunaan <i>Mall To Go</i> .....	83
2.6.4 Fungsi Menu Pada Laman <i>Mall To Go</i> .....	86



## BAB III PENGATURAN E-COMMERCE PLATFORM MALLTOGO.ID

### DALAM KAITANNYA DENGAN PERLINDUNGAN KONSUMEN

3.1 Peranan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen terhadap Pengguna <i>E-commerce</i> .....	89
3.2 Pertanggung Jawaban Hukum Menurut UU ITE .....	113
3.3 Perlindungan Konsumen Dalam Transaksi <i>E-commerce</i> Menurut Undang-Undang Perdagangan .....	118
3.4 Korelasi Hukum Antara Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK), Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik (UU ITE), dan Undang-Undang Perdagangan .....	122
3.5 Sanksi-Sanksi Berkaitan Pelanggaran Transaksi <i>E-commerce</i> .....	129
3.6 Penerapan <i>Customer Centricity</i> Sebagai Landasan Perlindungan Konsumen dalam <i>E-commerce</i> Platform Mall To Go.....	132

## BAB IV UPAYA PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN PADA E-COMMERCE PLATFORM MALLTOGO.ID

4.1 Peran Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat (LPKSM) dalam Penegakan Hukum Perlindungan Konsumen .....	140
4.2 Peran Unit Layanan Pengaduan Konsumen (ULPK) dan Badan Perlindungan Konsumen Nasional (BPKN).....	145
4.3 Peran Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia (YLKI) dalam Perlindungan Konsumen .....	147
4.4 Fungsi Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) .....	151
4.5 Penyelesaian Sengketa Konsumen.....	154
4.5.1 Penyelesaian Sengketa di Peradilan Umum.....	155
4.5.2 Penyelesaian Sengketa di Luar Pengadilan.....	159
4.6 Kasus-Kasus Menyangkut Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen pada Platform Malltogo.id.....	161
4.7 Upaya Konsumen yang Mengalami Kerugian Dalam Transaksi Pada Platform Mall To Go.....	169
4.8 Evaluasi Konsumen dalam Pengalaman Menggunakan Mall To Go.....	170
4.9 Keterkaitan Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen dalam Transaksi Pada Platform Mall To Go dengan Teori Perlindungan Hukum, Teori Keadilan dan Teori Ekonomi <i>Analysis of Law</i> .....	174
4.10 Peranan UUPK Terhadap Pengguna <i>E-commerce</i> di Masa Depan.....	178
4.11 Analisis <i>Comparative Law</i> Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen di Negara Lain.....	179

## BAB V PENUTUP

5.1 Kesimpulan .....	180
----------------------	-----

5.2 Saran.....181

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN



## DAFTAR TABEL

Tabel 1.2 *Competitor analysis* Mall To Go.....8



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Tampilan Homepage Mall To Go .....	6
Gambar 2.6.a Logo Mall To Go.....	78
Gambar 2.6.b Logo Mall To Go per Mall.....	79
Gambar 2.6.c Struktur Organisasi Mall To Go .....	80
Gambar 2.6.d Job Description Mall To Go.....	81
Gambar 2.6.e. Keunggulan Mall To Go.....	83
Gambar 2.6.f. Alur Penggunaan Mall To Go Bagi Customer.....	83
Gambar 2.6.g. Alur Penggunaan Mall To Go Bagi Tenant dan Mall Management .....	86
Gambar 2.6.h Tampilan Menu Laman Mall To Go .....	88
Gambar 3.1 Foto produk dan deskripsi <i>Mall To Go</i> .....	93
Gambar 3.6.a Customer Behavior Kunjungan Mall Berdasarkan Generasi.....	134
Gambar 3.6.b Intensitas Belanja Online Dalam 1 Bulan .....	135
Gambar 3.6.c <i>Shopping Destinations by Categories</i> .....	136
Gambar 3.6.d Preferensi <i>Online Platform</i> vs Konvensional Mall .....	137
Gambar 4.6 Data Survey Mall To Go <i>Year-End Campaign 2021</i> .....	167

## DAFTAR SINGKATAN

BPKN	Badan Perlindungan Konsumen Nasional
BPOM	Badan Pengawas Obat dan Makanan
BPSK	Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen
CS	<i>Customer Service</i>
EDI	<i>Electronic Data Internet</i>
EEG	<i>Europese Economische Gemeenschap</i>
IOCU	<i>International Organization of Consumers Union</i>
LPKSM	Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat
MoD	<i>Manager on Duty</i>
ODR	<i>Online Dispute Resolution</i>
PBB	Perserikatan Bangsa-bangsa
PS	<i>Personal Shopper</i>
PT	Perseroan Terbatas
QA	<i>Quality Assurance</i>
SSL	<i>Secure Sockets Layer</i>
TCR	<i>Tenant Commercial Relations</i>
ULPK	Unit Layanan Pengaduan Konsumen
UUPK	Undang-Undang Perlindungan Konsumen
WTO	<i>World Trade Organization</i>
WWW	<i>World Wide Web</i>
YLKI	Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Wawancara dengan <i>GM Commercial</i> PT. Pop Properti Indonesia ..	191
Lampiran 2 Wawancara dengan <i>CRM Supervisor</i> 23 Paskal Mall Bandung.....	209
Lampiran 3 Wawancara dengan <i>E-commerce Lead</i> Beachwalk Bali .....	213
Lampiran 4 Wawancara dengan <i>Head of CS and Ecommerce</i> FX Sudirman.....	217
Lampiran 5 Wawancara dengan <i>Customer</i> Mall To Go .....	220



## ABSTRAK

Pada hakikatnya, tujuan hukum perlindungan konsumen adalah memberikan perlindungan kepada konsumen Indonesia. Pemberlakuan regulasi terkait *e-commerce* menunjukkan perhatian dan keseriusan pemerintah dalam mengatur perlindungan konsumen di Indonesia. Akan tetapi, masih banyak kasus terkait transaksi *e-commerce* dimana masih belum optimal penyelesaiannya serta cenderung mengabaikan hak konsumen. Penelitian ini mengkaji perlindungan hukum terhadap konsumen pada salah satu *e-commerce* sekaligus *platform* yang digunakan masyarakat Indonesia dalam berbelanja *virtual* yaitu Mall To Go ([www.malltogo.id](http://www.malltogo.id)). Rumusan masalah: 1.) Bagaimana pengaturan *e-commerce* platform Malltogo.id dalam kaitannya dengan perlindungan konsumen? 2.) Bagaimana upaya perlindungan hukum terhadap konsumen *e-commerce* platform Mall To Go. Metode Penelitian menggunakan jenis metode penelitian hukum *yuridis normatif* dengan cara meneliti bahan primer yang disertai wawancara serta bahan sekunder. Kerangka teori yang digunakan teori perlindungan hukum, teori keadilan, serta teori ekonomi *analysis of law*. Ketentuan Undang-Undang Perlindungan Konsumen tidak hanya melindungi sisi konsumen, tetapi juga mendorong terciptanya iklim usaha yang sehat dan mendorong munculnya pelaku usaha yang tanggung dalam menghadapi persaingan yang ada. Namun, pada penerapan *e-commerce platform* Mall To Go perlu meningkatkan kualitas dan kebijakan dalam memenuhi pasal-pasal hak konsumen agar bisa sesuai dengan UU No. 8 Tahun 1999. Revisi Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK) perlu dilakukan agar relevan dengan perkembangan perdagangan *offline* dan *e-commerce* serta aspek untuk melindungi konsumen.

Kata kunci: *e-commerce*, transaksi elektronik, Undang-Undang Perlindungan Konsumen, UU ITE

## ABSTRACT

*Consumer protection law aims to provide protection to consumers in Indonesia. The enactment of regulations related to E-Commerce indicates the government's attention and seriousness in regulating consumer protection regulations in Indonesia. However, there are still many cases related to e-commerce transactions whose settlements are not optimal and tend to ignore consumer rights. This study examines the legal protection of consumers on one of the e-commerce platforms as well as the platform used by Indonesian people in virtual shopping, namely, Mall To Go (www.malltogo.id). Problem formulation: 1.) How is the Malltogo.id e-commerce platform set up concerning consumer protection? 2.) What are the legal protections for e-commerce consumers on the Mall To Go platform? The research method uses a normative juridical legal research method by examining primary materials accompanied by interviews and secondary legal resources. The theoretical framework used is the theory of legal protection, the theory of justice, and the economic theory of analysis of law. The provisions of the Consumer Protection Act not only protect the consumer side but also encourage a healthy business climate and encourage the birth of strong business actors in the face of existing competition. However, in the implementation of the Mall To Go e-commerce platform, it is necessary to improve quality and policies in fulfilling consumer rights articles to comply with Law no. 8 of 1999. It is necessary to revise the Consumer Protection Law (UUPK) so that it is relevant to the development of offline trade and e-commerce as well as aspects to protect consumers.*

**Keywords:** e-commerce, electronic transactions, Consumer Protection Act, ITE Law