

ABSTRAK

MUCHAMAD ALI MASHURI NIM :E 1711219 Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Transaksi *E-Commerce*” Skripsi Program Studi Hukum, Fakultas Hukum Universitas Djuanda, Bogor, 2023.

Di era teknologi saat ini, perkembangan terjadi pada seluruh aspek kehidupan termasuk di dalamnya kegiatan perdagangan. Pada awalnya perdagangan dilakukan dengan cara konvensional, yaitu dengan bertemunya penjual dan pembeli untuk melakukan transaksi jual beli. Seiring perkembangan teknologi, pasar sebagai tempat bertemunya permintaan dan penawaran mengalami perubahan. Pembeli dan penjual tidak lagi harus bertatap muka untuk melakukan transaksi. Munculnya internet sebagai media baru, mendorong perubahan ini menjadi lebih maju. Kecepatan, kemudahan, serta murahnya biaya internet menjadi pertimbangan banyak orang untuk memakainya, termasuk melakukan transaksi. Metode yang digunakan penulis adalah metode penelitian yuridis normative dengan menggunakan pendekatan perundang – undangan (*state approach*), pendekatan konseptual (*conceptual approach*), dan pendekatan kasus (*case approach*). Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Perlindungan konsumen terhadap tindakan penipuan jual beli online (melalui instagram)/wanprestasi dalam transaksi *e-commerce*, khususnya dalam hal pengaturan tentang perlindungan konsumen terhadap tindakan wanprestasi pelaku usaha dalam *e-commerce* masih perlu dibenahi lagi. Pada dasarnya, belum ada ketentuan yang mengatur secara khusus mengenai perlindungan konsumen terhadap tindakan penipuan jual beli online (melalui instagram)/wanprestasi dalam transaksi *e-commerce*. Selama ini peraturan yang digunakan untuk melindungi hak-hak konsumen adalah Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, namun undang-undang ini tidak secara khusus mengatur mengenai hak-hak konsumen, namun undang-undang ini tidak secara khusus mengatur mengenai hak-hak konsumen dalam *e-commerce*.

Kata Kunci : Perlindungan Konsumen, Transaksi, Elektronik, Kasus *E-Commerce* Pada Instagram

ABSTRAC

MUCHAMAD ALI MASHURI NIM :E 1711219*Legal Protection for Consumers In E-Commerce Transactions” Thesis for law studies program, Law faculty, University Djuanda, Bogor, 2023.*

In the current technological era, developments occur in all aspects of life including trading activities. At first trade was carried out in the conventional way namely by meeting sellers and buyers to make transactions. The emergence of the internet as a new medium, encourages change. This is a balance. Many people use it, including making transactions. The method used by the author is a juridical research method. Normative approach by using a statutory approach, a conceptual approach and a case approach. The result of this study indicate that customer protection against fraudulent acts of buying and selling online through instagram/wanprestasi in e-commerce transactions. Especially in terms of the regulation on customer protection against acts of default by business actors in e-commerce still needs to be addressed again. Basically there are no provisions that specifically regulate customer protection against fraudulent acts of buting and selling online via instagram/wanprestasi in e-mommerce transactions. So far, the regulation used to protect customer rights is law No.8 of 1999 concerning customer protections, but this law does not specifically regulate customer rights in e-commerce.

Keywords : Consumer protection, transactions, electronics, e-commerce cases on instagram

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum wr,wb

Alhamdulillahirabbil'alamin puji syukur penyusun panjatkan Kehadirat Allah SWT yang telah memberikan rahmat, taufiq, dan Hidayah – Nya, kepada penulis, sehingga dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini. Pengajuan skripsi ini dilakukan sebagai salah satu syarat untuk dapat memperoleh gelar Sarjana Hukum dari Fakultas Hukum Universitas Djuanda Bogor.

Dalam kesempatan ini penulis menyusun skripsi berjudul : “**Perlindungan hukum terhadap konsemen dalam transaksi *E-commerce***” Dalam penyusunan skripsi ini penulis banyak dibantu oleh berbagai pihak. Oleh karena itu penulis mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah turut membantu dalam menyelesaikan penyusunan skripsi ini terutama kepada :

1. Bapak Prof. Dr. H. Martin Rostamy, S.H., M.H., selaku Ketua Pembina YPSAI;
2. Ibu Dr. Hj. R. Siti Pupu Fauziah, M.Pd, selaku Direktur Eksekutif YPSPIAI;
3. Bapak Dr. Bambang Widjojanto, S.H., M.Sc., selaku Ketua Umum YPSAI;
4. Bapak Prof. Dr. Suhaidi, S.H., M.H., selaku Rektor Universitas Djuanda Bogor;
5. Bapak Aal Lukmanul Hakim, S.H., M.H., selaku Wakil Rektor I Universitas Djuanda Bogor;
6. Ibu Dr. Hj. Endeh Suhartini, S.H., M.H., selaku Wakil Rektor II Universitas Djuanda Bogor;
7. Ibu Dr. Ristika Handarini, M.Si., selaku Wakil Rektor III Universitas Djuanda Bogor;
8. Ibu Dr. Nurwati, S.H., M.H., selaku Dekan Fakultas Hukum dan sebagai Pembimbing Utama;
9. Ibu Dr. Ani Yumarni, S.H., M.H., selaku Wakil Dekan Akademik Fakultas Hukum Universitas Djuanda Bogor;

10. Bapak R. Djuniarsono, SH, MH., selaku Wakil Dekan Non-Akademik Fakultas Hukum Universitas Djuanda Bogor;
11. Ibu R.Yuniar Anisa Ilyanawati, S.H., M.H. selaku Kepala Program Studi Hukum Universitas Djuanda Bogor;
12. Ibu Siti Maryam, SH, MH. selaku Sekretaris Program Studi Hukum Universitas Djuanda Bogor;
13. Bapak Dr. J. Jopie Gilalo., S.H., MH., sebagai Pembimbing Pendamping;
14. Seluruh Staf Tata Usaha yang telah membantu selama penulis menimba ilmu di Fakultas Hukum Universitas Djuanda Bogor.
15. Rekan – rekan yang telah memberikan masukan, saran dan dukungannya selama penulis menempuh pendidikan di Fakultas Hukum Universitas Djuanda Bogor.

Penulis juga mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang tidak bisa peneliti sebutkan satu persatu yang telah membantu dalam proses penyelesaian skripsi ini. Semoga Allah SWT senantiasa membalas semua kebaikan yang telah diberikan. Semoga penelitian ini dapat bermanfaat bagi peneliti selanjutnya.

Bogor, 08 Februari 2023
Penulis

Muchamad Ali Mashuri
NIM :E.1711219

DAFTAR ISI

LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN	i
LEMBAR PERTANGGUNGJAWABAN AKADEMIK	ii
LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING	iii
LEMBAR PENGESAHAN UJIAN	iv
HALAMAN MOTTO	v
ABSTRAK	vi
ABSTRAC	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	x
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Identifikasi Masalah	8
C. Tujuan Penelitian	9
D. Kegunaan Penelitian	9
E. Kerangka Pemikiran	10
F. Metodologi dan Lokasi Penelitian	18
BAB II TINJAUAN UMUM PERLINDUNGAN KONSUMEN	
A. Tinjauan Umum tentang Konsumen dan Pelaku Usaha	
1. Pengertian Konsumen	21
2. Hak-hak dan Kewajiban Konsumen	23
3. Pengertian Pelaku Usaha	26
4. Hak-hak dan Kewajiban Pelaku Usaha.....	27
B. Tinjauan Umum tentang Perlindungan Konsumen	
1. Pengertian Perlindungan Konsumen	28
2. Asas-Asas Hukum Perlindungan Konsumen	31

C. Hubungan Hukum Antara Pelaku Usaha dan Konsumen	33
 BAB III PEMBELIAN ATAU PEMESANAN MELALUI <i>E – COMMERCE</i>	
A. Pengertian <i>E-Commerce</i>	38
B. Jenis-jenis <i>E-Commerce</i>	39
C. Ruang Lingkup <i>E-Commerce</i>	41
D. Mekanisme <i>E – Commerce</i>	46
E. Proses Transaksi dalam <i>E-Commerce</i> Instagram	48
 BAB IV ANALISIS PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP	
A. Bentuk Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen	47
B. Peran Pemerintah Dalam Mengedukasi Masyarakat Tentang Pembelian Online	55
 BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	
A. Kesimpulan	63
B. Saran	64