



SKRIPSI

Judul:

Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Akibat Wanprestasi
Oleh Pelaku Usaha Dalam Transaksi Elektronik
(Studi Kasus Harizqi Azri dan Juni
Fairnando)

Disusun oleh:

NADIA MARDESYA
NIM. 205180287

PROGRAM STUDI HUKUM
FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS TARUMANAGARA
2024

**PERLINDUNGAN HUKUM BAGI KONSUMEN
AKIBAT WANPRESTASI OLEH PELAKU
USAHA DALAM TRANSAKSI ELEKTRONIK
(Studi Kasus Harizqi Azri dan Juni Fairnando)**

SKRIPSI

Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Guna Memperoleh
Gelar Sarjana Hukum Di Fakultas Hukum Universitas
Tarumanagara

Oleh :
Nama: Nadia Mardesya
NIM : 205180287

FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS TARUMANAGARA
JAKARTA
2024

Pengesahan

Nama : NADIA MARDESYA
NIM : 205180287
Program Studi : HUKUM
Judul Skripsi : Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Akibat Wanprestasi
Oleh Pelaku Usaha Dalam Transaksi Elektronik (Studi Kasus Harizqi Azri dan Juni Fairnando)
Title : Legal Protection for Consumers Due to Default by Business Actors in Electronic Transactions (Case Study of Harizqi Azri and Juni Fairnando)

Skripsi ini telah dipertahankan di hadapan Dewan Penguji Program Studi HUKUM Fakultas Hukum Universitas Tarumanagara pada tanggal 18-Januari-2024.

Tim Penguji:

1. MIA HADIATI, S.H., M.Hum.
2. RICHARD C.ADAM, S.H., LL.M., Dr.
3. LEWIANDY, S.H.,LL.M.

Yang bersangkutan dinyatakan: **LULUS.**

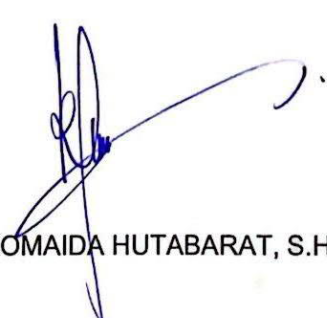
Pembimbing:

RICHARD C.ADAM, S.H., LL.M., Dr.
NIK/NIP: 10215009



Jakarta, 18-Januari-2024

Ketua Program Studi



RUGUN ROMAIDA HUTABARAT, S.H.,M.H.

Persetujuan

Nama : NADIA MARDESYA
NIM : 205180287
Program Studi : HUKUM
Judul : Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Akibat Wanprestasi
Oleh Pelaku Usaha Dalam Transaksi Elektronik (Studi
Kasus Harizqi Azri dan Juni Fairnando)

Skripsi ini disetujui untuk diuji

Jakarta, 10-September-2023

Pembimbing:
RICHARD C.ADAM, S.H., LL.M., Dr.
NIK/NIP: 10215009



ABSTRAK

Transaksi elektronik adalah proses jual beli barang dan jasa melalui internet. Dengan adanya transaksi elektronik sangat memudahkan untuk melakukan berbagai transaksi, namun masih banyak pihak yang berkeinginan melakukan tindak kejahatan. Maka dari itu, perlu adanya perlindungan hukum bagi konsumen dalam transaksi elektronik. Perlindungan hukum terhadap konsumen diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK). Konsumen mengalami kerugian dan wanprestasi karena penyalahgunaan situasi oleh pelaku usaha. Permasalahan: 1) Bagaimana perlindungan hukum bagi konsumen akibat wanprestasi oleh pelaku usaha dalam transaksi elektronik berdasarkan UU No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen? 2) Bagaimana perlindungan hukum bagi Harizqi Azri dan Juni Fairmando selaku konsumen akibat wanprestasi dalam transaksi elektronik melalui aplikasi Shopee dan Lazada? Metode penelitian adalah hukum normatif, sumber data adalah primer, sekunder dan tersier. Teknik pengumpulan data adalah wawancara dan penelitian kepustakaan. Data dianalisa secara kualitatif. Dari hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa: 1) Berdasarkan Pasal 4 dan Pasal 7 UUPK maka konsumen dapat menerima ganti rugi dan atau jasa apabila terjadi wanprestasi dalam transaksi elektronik. Disamping itu konsumen khususnya masyarakat dengan tingkat pendidikan rendah wajib memahami hak dan kewajibannya sebelum melakukan transaksi elektronik. 2) Untuk melindungi konsumen aplikasi Shopee hanya melakukan penukaran barang, mengembalikan dana seharga barang melalui ShopeePay. Sedangkan aplikasi Lazada berupa pengembalian dana seharga barang yang telah dibeli, membantu penukaran barang kembali, menggantinya dengan *voucher* yang hanya dapat digunakan pada *platform* Lazada.

Kata Kunci : Perlindungan Hukum, Konsumen, Transaksi Elektronik

ABSTRACT

Electronic transactions are the process of buying and selling goods and services via the internet. With the existence of electronic transactions, it is very easy to carry out various transactions, but there are still many parties who want to commit crimes. Therefore, there is a need for legal protection for consumers in electronic transactions. Legal protection for consumers is regulated in Law Number 8 of 1999 concerning Consumer Protection (UUPK). Consumers experience losses and defaults due to misuse of the situation by business actors. Problems: 1) How is legal protection for consumers due to default by business actors in electronic transactions based on Law No. 8 of 1999 concerning Consumer Protection? 2) How is legal protection for Harizqi Azri and Juni Fairnando as consumers due to default in electronic transactions through the Shopee and Lazada applications? The research method is normative law, data sources are primary, secondary and tertiary. Data collection techniques are interviews and literature research. The data is analyzed qualitatively. From the research results it can be concluded that: 1) Based on Article 4 and Article 7 of the GCPL, consumers can receive compensation and or services in the event of default in electronic transactions. In addition, consumers, especially people with low levels of education, must understand their rights and obligations before conducting electronic transactions. 2) To protect consumers, the Shopee application only exchanges goods, refunds the price of goods through ShopeePay. While the Lazada application is in the form of a refund for the price of the good that have been purchased, helping to exchange goods again, replacing them with vouchers that can only be used on the Lazada platform.

Keywords : Legal Protection, Consumers, Electronic Transactions

KATA PENGANTAR

Pertama-tama penulis memanjatkan puji dan syukur kepada Allah SWT karena berkat rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini yang berjudul **“PERLINDUNGAN HUKUM BAGI KONSUMEN AKIBAT WANPRESTASI OLEH PELAKU USAHA DALAM TRANSAKSI ELEKTRONIK (Studi Kasus Harizqi Azri dan Juni Fairnando)”**. Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat guna menyelesaikan studi S1 di Fakultas Hukum Universitas Tarumanagara. Dalam proses penyelesaiannya, penulis melibatkan banyak pihak yang telah membantu serta membimbing penulis hingga skripsi ini selesai disusun. Pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Terimakasih kepada Allah SWT, karena atas ridho-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
2. Teristimewa kepada kedua orang tua saya yaitu Ayahanda Mardefli dan Almh. Ibunda Syafwanti dan keluarga besar yang selalu mendoakan memotivasi, mendukung, melimpahkan kasih sayang dan bantuan baik moril maupun materil kepada penulis hingga skripsi ini selesai;
3. Prof. Dr. Amad Sudiro, S.H., M.H., M.M., M.Kn., selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas Tarumanagara;
4. Ibu Rugun Romaida Hutabarat, S.H., M.H., selaku Kepala Program Studi S1 Fakultas Hukum Universitas Tarumanagara;
5. Ibu Christine S.T Kansil, S.H., M.H., selaku kepala Laboratorium Fakultas Hukum Universitas Tarumanagara;
6. Dr. Wilma Silalahi, S.H., M.H. selaku dosen Penguji Diskusi Proposal;
7. Prof. Dr. Ariawan Gunadi, S.H., M.H., selaku ketua Penguji Seminar Proposal,
8. Ibu Christine ST. Kansil, S.H., M.H., selaku anggota Penguji Seminar Proposal,
9. Dr. Richard Candra Adam, S.H., LL.M selaku anggota Penguji Seminar Proposal dan juga selaku Dosen Pembimbing Skripsi saya yang telah bersedia meluangkan waktu, tenaga untuk membimbing dan mengarahkan penulis selama masa penulisan skripsi ini dan memberikan ilmu yang sangat berharga kepada penulis pada saat bimbingan;

10. Bapak Ovael Sandro Melta selaku Kepala Cabang di Shopee Express Hub. Padang yang telah bersedia menjadi narasumber sehingga membantu penulis dalam menyusun penulisan skripsi ini;
11. Ibu Esti Purwasih Wulandari selaku *Key Account Manager* di Lazada yang telah bersedia menjadi narasumber sehingga membantu penulis dalam penyusunan penulisan skripsi ini;
12. Bapak Harizqi Azri konsumen Shopee yang telah bersedia menjadi narasumber sehingga membantu penulis dalam penyusunan penulisan skripsi ini;
13. Bapak Juni Fairnando konsumen Lazada yang telah bersedia menjadi narasumber sehingga membantu penulis dalam penyusunan penulisan skripsi ini;
14. Para Dosen Fakultas Hukum Universitas Tarumanagara yang telah memberikan ilmu pada penulis;
15. Para Staf Fakultas Hukum Universitas Tarumanagara yang turut membantu penulis selama masa perkuliahan;
16. Tri Mega Ambarwati, Aufa Putri Nabila, Qothrun Nada, Melfa Yuliana Andi Padelang yang sudah memberi dukungan serta semangat bagi penulis;
17. Anggota A.M Family yang selalu memberikan dukungan serta pengalaman yang berkesan bagi penulis;
18. Fitrah Syaikhah Mosa Basa, Shara Kindly Febiola, Lowrencha Diashinta Situmorang, Nadia Inggrida yang sudah memberi dukungan serta semangat bagi penulis;
19. *EXO, Wanna One, Neo Culture Technology* dan *Riize* yang menemani saya untuk menghilangkan kejenuhan dalam penyusunan skripsi ini dengan nyanyian suara yang merdu serta lelucon mereka.
20. Seluruh teman-teman anggota Komunitas Peradilan Semu Fakultas Hukum Universitas Tarumanagara yang selalu memberikan dukungan serta pengalaman yang berkesan bagi penulis;
21. Penulis mengucapkan terima kasih kepada diri sendiri karena sudah mau berjuang dari awal perkuliahan hingga sampai pada titik penulisan skripsi ini yang selalu kuat dan sabar dalam menghadapi segala tantangan yang terjadi.

Selain untuk memenuhi syarat untuk menempuh gelar Sarjana Hukum, dengan ini penulis berharap agar skripsi ini dapat bermanfaat bagi perkembangan ilmu hukum, khususnya mengenai hukum perlindungan konsumen sehingga berguna bagi seluruh pihak. Semoga Allah SWT memberikan rahmat bagi semua pihak yang telah banyak membantu penulis dalam penyusunan skripsi ini.

Jakarta, 12 Desember 2023

Penulis

Nadia Mardesya

Pernyataan

Nama : NADIA MARDESYA
NIM : 205180287
Program Studi : HUKUM
Judul : Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Akibat Wanprestasi
Oleh Pelaku Usaha Dalam Transaksi Elektronik (Studi
Kasus Harizqi Azri dan Juni Fairnando)

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi ini merupakan hasil kerja saya sendiri di bawah bimbingan Tim Pembimbing dan bukan hasil plagiasi dan/atau kegiatan curang lainnya.

Jika saya melanggar pernyataan ini, maka saya bersedia dikenakan sanksi sesuai aturan yang berlaku di Universitas Tarumanagara.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Jakarta, 10-September-2023
Yang menyatakan



NADIA MARDESYA
NIM. 205180287

DAFTAR ISI

SAMPUL LUAR.....	i
SAMPUL DALAM	ii
PENGESAHAN	iii
PERSETUJUAN	iv
ABSTRAK.....	v
KATA PENGANTAR	vii
ORISINALITAS	x
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR SINGKATAN	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I: PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belang	1
B. Permasalahan.....	7
C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian	7
1. Tujuan Penelitian.....	7
2. Kegunaan Penelitian	7
D. Kerangka Konseptual	8
E. Metode Penelitian	10
1. Jenis Penelitian	11
2. Sifat Penelitian.....	11
3. Jenis Data	11
4. Tenknik Pengumpulan Data	12
5. Teknik Analisis Data	13
F. Sistematika Penulisan	13
BAB II: KERANGKA TEORITIS.....	15
A. Perlindungan Konsumen	15
1. Pengertian Perlindungan Konsumen	15

4. Pengertian dan Jenis Produk.....	22
5. Peranan Pemerintah dalam Perlindungan Konsumen.....	24
B. Perjanjian	25
1. Pengertian Perjanjian	25
2. Asas-asas Hukum dalam Perjanjian	26
3. Syarat Sahnya Perjanjian	29
C. Transaksi Elektronik.....	31
1. Pengertian Transaksi Elektronik.....	31
2. Regulasi Transaksi Elektronik.....	34
3. Pihak-pihak dalam Transaksi Elektronik.....	34
4. Jenis Transaksi Elektronik.....	35
5. Kekuatan Pembuktian Dokumen Elektronik.....	37
D. Teori Perlindungan Hukum	39
1. Pengertian Perlindungan Hukum.....	39
2. Bentuk Perlindungan Hukum	40
E. Teori Tanggung Jawab	42
BAB III: DATA HASIL PENELITIAN	44
A. Data Para Pihak	44
B. Hubungan Hukum Para Pihak	44
C. Dasar Hukum.....	45
D. Kasus Posisi.....	45
E. Deskripsi Tentang Shopee dan Lazada.....	51
F. Hasil Wawancara.....	78
BAB IV: ANALISIS PERMASALAHAN	87
A. Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Akibat Wanprestasi Oleh Pelaku Usaha Dalam Transaksi Elektronik Menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen (UUPK)	87

1. Peraturan Perlindungan Konsumen di Indonesia.....	87
2. Perlindungan Konsumen berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen (UUPK).....	90
 B. Perlindungan Konsumen Dalam Transaksi Elektronik Melalui Aplikasi E-Commerce di Indonesia.....	100
1. Sistem keamanan internet sebagai bentuk perwujudan perlindungan terhadap konsumen dalam melakukan transaksi elektronik melalui aplikasi e-commerce.....	100
2. Metode pembayaran dalam e-commerce sebagai bentuk perlindungan terhadap konsumen dalam transaksi e-commerce	105
 BAB V: PENUTUP.....	113
A. Kesimpulan.....	113
B. Saran.....	114
 DAFTAR PUSTAKA	115
 DAFTAR LAMPIRAN	
 LAMPIRAN	

DAFTAR SINGKATAN

- UUPK : Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen
UU ITE : Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik
KUHPER : Kitab Undang-Undang Hukum Perdata
YLKI : Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	: Daftar Riwayat Hidup
Lampiran 2	: Surat Penugasan Dosen Pembimbing Skripsi
Lampiran 3	: Surat Keterangan Penulisan Skripsi Penunjukan Dosen Pembimbing Skripsi
Lampiran 4	: Berita Acara Bimbingan
Lampiran 5	: <i>Letter of Acceptance/LoA</i>
Lampiran 6	: Bukti Publikasi Jurnal
Lampiran 7	: Surat Keterangan Turnitin
Lampiran 8	: Hasil Turnitin
Lampiran 9	: Surat Permohonan Riset Team Lead Shopee Express Padang
Lampiran 10	: Surat Permohonan Riset Lazada Indonesia
Lampiran 11	: Surat Permohonan Riset Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia (YLKI)