

**PERLINDUNGAN HUKUM BAGI KONSUMEN DALAM TRANSAKSI  
JUAL BELI ONLINE (E-COMMERCE) DI INDONESIA**



**SKRIPSI**

Diajukan Untuk Memenuhi Tugas Dan Melengkapi Sebagian Syarat-Syarat  
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Program Strata Satu (S-1)  
Program Studi Hukum Fakultas Hukum  
Universitas Muhammadiyah Ponorogo

Nama : Diah Ayu Fajarini Maharani

Nim : 19710095

Program Studi : Hukum

**FAKULTAS HUKUM**

**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PONOROGO**

**2023**

**PERLINDUNGAN HUKUM BAGI KONSUMEN DALAM TRANSAKSI  
JUAL BELI ONLINE (*E-COMMERCE*) DI INDONESIA**



**SKRIPSI**

Diajukan Untuk Memenuhi Tugas Dan Melengkapi Sebagian Syarat-Syarat  
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Program Strata Satu (S-1)  
Program Studi Hukum Fakultas Hukum  
Universitas Muhammadiyah Ponorogo

Nama : Diah Ayu Fajarini Maharani

Nim : 19710095

Program Studi : Hukum

**FAKULTAS HUKUM**

**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PONOROGO**

**2023**

**HALAMAN PENGESAHAN**

Judul : Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Dalam Transaksi Jual Beli  
Online (*E-Commerce*) Di Indonesia

Nama : Diah Ayu Fajarini Maharani

NIM : 19710095

Program Studi : Ilmu Hukum

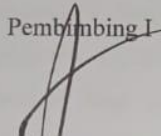
Isi dan format telah disetujui dan dinyatakan memenuhi syarat untuk diujikan  
guna memperoleh Gelar Sarjana Program Starta Satu (S-1)

Program Studi Ilmu Hukum Fakultas Hukum

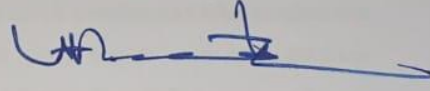
Universitas Muhammadiyah Ponorogo

Ponorogo, 24 Juli 2023

Pembimbing I

  
(Aries Isnandar, S.H, M.H)  
NIDN 0007106201

Pembimbing II

  
(Alfalachu Indiantoro, SH.,MH)  
NIDN 0721046004


Mengetahui,  
Ketua Program Studi




(Alfalachu Indiantoro, SH.,MH)

NIDN 0721046004

Dosen Penguji :

  
(Alfalachu Indiantoro,SH.,MH)  
NIDN 0721046004

  
(Dr.Ferry Irawan F. SH.,M.Hum)  
NIDN 2106048001

## RINGKASAN

Skripsi ini membahas tentang perlindungan hukum yang diberikan kepada konsumen dalam transaksi jual beli online atau *e-commerce* di Indonesia. Penelitian ini akan meneliti berbagai undang-undang dan regulasi yang mengatur hak-hak konsumen dalam transaksi online, serta menganalisis efektivitas dan tantangan implementasinya. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan tentang upaya meningkatkan perlindungan konsumen dalam lingkungan *e-commerce* di Indonesia.

Dalam skripsi ini, penulis juga akan melakukan analisis terhadap kasus-kasus hukum yang melibatkan konsumen dan *e-commerce* di Indonesia, baik yang berakhir dengan penyelesaian yang memuaskan maupun yang menimbulkan konflik. Penelitian ini akan mencakup studi literatur, tinjauan regulasi, serta wawancara dengan pihak terkait, seperti konsumen, pedagang, dan lembaga pengawas. Tujuan akhir dari skripsi ini adalah untuk memberikan rekomendasi dan panduan bagi perbaikan kebijakan hukum yang dapat lebih meningkatkan perlindungan konsumen dalam transaksi jual beli online di Indonesia, sehingga menciptakan lingkungan *e-commerce* yang lebih aman dan dapat dipercaya bagi semua pihak yang terlibat.

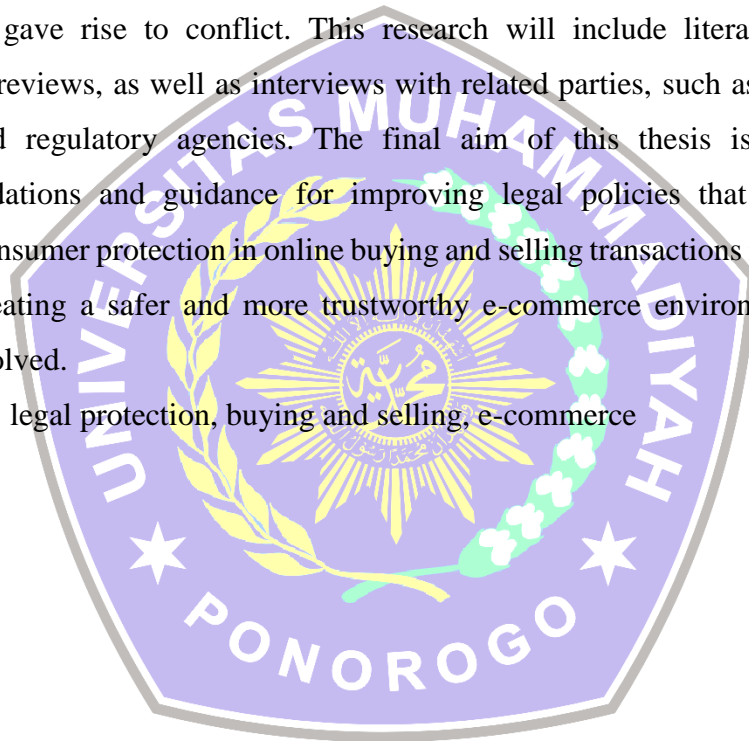
**Kata Kunci** : perlindungan hukum, jual beli, e-commerce

## **Abstract**

This thesis discusses the legal protection provided to consumers in online buying and selling transactions or e-commerce in Indonesia. This research will examine various laws and regulations that regulate consumer rights in online transactions, and analyze their effectiveness and implementation challenges. It is hoped that the results of this research will provide insight into efforts to increase consumer protection in the e-commerce environment in Indonesia.

In this thesis, the author will also analyze legal cases involving consumers and e-commerce in Indonesia, both those that ended in satisfactory resolutions and those that gave rise to conflict. This research will include literature studies, regulatory reviews, as well as interviews with related parties, such as consumers, traders and regulatory agencies. The final aim of this thesis is to provide recommendations and guidance for improving legal policies that can further increase consumer protection in online buying and selling transactions in Indonesia, thereby creating a safer and more trustworthy e-commerce environment for all parties involved.

**Keywords:** legal protection, buying and selling, e-commerce



## KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan puji syukur kehadirat Allah SWT yang sudah memberikan limpahan rahmat dan hidayahnya. Sehingga penulis mampu untuk menyelesaikan skripsi yang berjudul *Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Dalam Transaksi Jual Beli Online (E-commerce) Di Indonesia*. Shalawat serta salam semoga selalu tercurahkan kepada junjungan kita Nabi Muhammad SAW yang telah berhasil membawa umatnya dari masa jahiliyah menuju ke zaman yang dipenuhi dengan ilmu pengetahuan seperti saat ini. Skripsi ini dikerjakan dengan tujuan untuk memenuhi salah satu syarat kelulusan dalam meraih gelar Strata Satu (S-1) Program Studi Ilmu Hukum di Universitas Muhammadiyah Ponorogo.

Penulis menyadari bahwa keberhasilan penyelesaian skripsi ini tidak dapat tercapai tanpa dukungan, bantuan, dan arahan dari berbagai pihak. Maka dari itu, penulis ingin mengucapkan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua yang telah membantu dan mendukung selama penyusunan skripsi ini, khususnya kepada:

1. Kedua orang tua, yakni Bapak Mustakim dan Ibu Nur Khasanah terimakasih atas segala do'a, semangat, dan dukungan baik secara materi maupun dukungan moral kepada penulis untuk menyelesaikan penulisan skripsi ini.
2. Bapak Dr. Ferry Irawan Febriansyah, SH., M.Hum selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Ponorogo.
3. Bapak Alfalachu Indiantoro, SH., MH selaku Ketua Program Studi Ilmu Hukum Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Ponorogo yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini.
4. Bapak Aries Isnandar, S.H, M.H selaku Dosen Pembimbing 1 (satu) dan Bapak Alfalachu Indiantoro, SH., MH selaku Dosen Pembimbing 2 (dua) yang telah sabar, meluangkan waktu, melerakan tenaga dan pikiran serta

turut memberikan petunjuk, kritik, saran dan bimbingan dalam menyelesaikan skripsi ini menjadi lebih baik.

5. Seluruh Dosen Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Ponorogo yang telah memberikan bantuan dan bekal ilmu pengetahuan.
6. Seluruh Karyawan Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Ponorogo yang telah bersedia membantu penulis dalam mengurus segala keperluan administrasi dan lainnya.
7. Sahabat saya tercinta yakni Dwi ayu nurrosyidah, Elda permata anastasya dan Faridl fatchur rohman yang senantiasa mendoakan dan selalu memberi dukungan. Kata-kata semangat dan doa dari kalian sangatlah berharga terima kasih banyak.
8. Teman-teman seperjuangan fakultas hukum Angkatan 2019 serta teman-teman KKN tahun 2023 yang telah memberikan semangat, dukungan, do'a dan juga hiburan selama proses pengerjaan skripsi.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan baik dari segi materi maupun penyajian. Oleh karena itu, penulis mengharapkan saran dan kritik yang bersifat membangun dalam kesempurnaan skripsi ini. Terakhir, penulis berharap bahwa hasil skripsi ini dapat memberikan manfaat dan wawasan baik bagi penulis maupun pembaca mengenai perlindungan hukum bagi konsumen dalam transaksi jual beli secara online yang memerlukan kecermatan dan ketelitian dari semua pihak yang terlibat, agar tidak terjadi kerugian bagi konsumen dan pelaku usaha

Penulis, 24 Juli 2023

(Diah Ayu Fajarini Maharani)

NIM:19710095

## **MOTTO**

"Sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan. Maka apabila kamu telah selesai (dari sesuatu urusan) kerjakanlah dengan sungguh-sungguh (urusan) yang lain. Dan hanya kepada Tuhanmulah hendaknya kamu berharap".

(QS. Al- Insyirah, 6-8)

"Impian itu jangan cuma didoakan tapi juga di usahakan"

(Diah Ayu Fajarini Maharani)





**PERNYATAAN TIDAK MELANGGAR  
KODE ETIK PENELITIAN**

Saya yang bertandatangan di bawah ini menyatakan bahwa, skripsi ini merupakan karya saya sendiri (ASLI), dan isi dalam skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar akademis di suatu Institusi Pendidikan, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis dan/atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Ponorogo, 24 Juli 2023



(Diah Ayu Fajarini Maharani)

NIM 19710095

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
RINGKASAN.....	iii
ABSTRACT.....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
MOTTO.....	vii
PERNYATAAN TIDAK MELANGGAR KODE ETIK PENELITIAN.....	viii
DAFTAR ISI.....	ix
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	8
1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	10
2.1 Landasan Teori.....	10
2.1.1 Perlindungan Hukum.....	10
2.1.2 Perlindungan Konsumen.....	15
2.1.3 Perlindungan Konsumen dan Pelaku Usaha.....	18
2.1.4 Hak Dan Kewajiban Antara Konsumen Dan Pelaku Usaha.....	19
2.1.5 Pengertian E-Commerce.....	24
2.2 Penelitian Terdahulu.....	29
2.3 Kerangka Pemikiran.....	31
BAB III METODE PENELITIAN.....	33
3.1 Jenis Pemikiran.....	33
3.2 Ruang Lingkup Penelitian.....	35
3.3 Jenis Dan Sumber Data.....	35
3.4 Metode Pengambilan Data.....	36
3.5 Metode Analisis Data.....	38
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	40
4.1 Bentuk Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Jual Beli Online.....	40
4.2 Efektivitas dan Kendala Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Jual Beli	

Online .....	52
4.3 Contoh Kasus Perlindungan Hukum Konsumen Jual Beli Online.....	61
<b>BAB V PENUTUP</b> .....	<b>65</b>
5.1 Kesimpulan.....	65
5.2 Saran.....	65
<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....	<b>67</b>

