

**PERLINDUNGAN HUKUM KONSUMEN TERHADAP AKAD JUAL BELI
ONLINE PRODUK PADA MISS DASTER INDONESIA YANG TIDAK
TERPENUHI BERDASARKAN UU NO.8 TAHUN 1999 DI PONOROGO**

SKRIPSI



Diajukan untuk memenuhi tugas dan melengkapi sbagaian syarat-syarat
guna memperoleh Gelar Sarjana Progam Starta Satu (S-1)
Progam Studi Ilmu Hukum Fakultas Hukum
Universitas Muhammadiyah Ponorogo

Oleh:

Revi Mariska Dia

22710357

PROGRAM STUDI ILMU HUKUM
FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PONOROGO

2026

HALAMAN PENGESAHAN

Judul : Perlindungan Hukum Konsumen Terhadap Akad Jual Beli
Online Produk Pada Miss Daster Indonesia Yang Tidak
Nama : Revi Mariska Dia
NIM : 22710357
Program Studi : Hukum

Isi dan format telah disetujui dan dinyatakan memenuhi syarat untuk
diujikan guna memperoleh Gelar Sarjana Program Starta Satu (S-1)
Program Studi Hukum Fakultas Hukum
Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Ponorogo

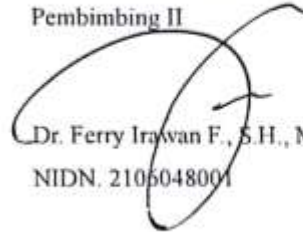
Ponorogo, 23 Mei 2026

Pembimbing I



Dr. Ucuk Agiyanto, S.H., M.Hum
NIDN.0701017001

Pembimbing II



Dr. Ferry Irawan F., S.H., M.Hum
NIDN. 2106048001

Mengetahui

Ketua Program Studi Ilmu Hukum

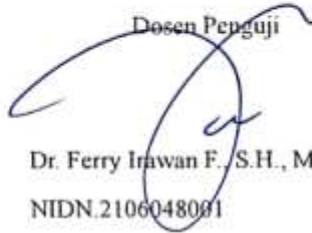


Ulya Shafa Firdausi, S.H., M.H
NIDN.0701049702

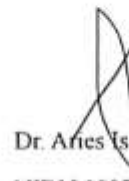
Dosen Penguji



Dr. Ucuk Agiyanto, S.H., M.Hum
NIDN.0701017001



Dr. Ferry Irawan F., S.H., M.Hum
NIDN.2106048001



Dr. Aries Ismandar, S.H., M.H
NIDN.0007106201

RINGKASAN

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis bentuk perlindungan hukum bagi konsumen yang dirugikan akibat akad jual beli online produk Miss Daster Indonesia yang tidak terpenuhi berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Persoalan ini sangat relevan mengingat maraknya transaksi digital yang kerap menimbulkan sengketa berupa ketidaksesuaian produk maupun ingkar janji oleh pelaku usaha secara sepihak. Metode penelitian yang digunakan adalah penelitian hukum empiris yang mengkaji bagaimana hukum bekerja secara nyata di masyarakat dengan menganalisis kesenjangan antara norma yang berlaku dan fakta di lapangan. Data dikumpulkan melalui wawancara langsung dengan konsumen yang dirugikan serta studi dokumentasi terhadap regulasi terkait. Subjek penelitian adalah konsumen yang bertransaksi di Miss Daster Indonesia dan mengalami kerugian, sedangkan objeknya adalah praktik jual beli online serta implementasi UU Perlindungan Konsumen. Temuan penelitian menegaskan bahwa pelanggaran hak konsumen masih terjadi dan belum mendapat penyelesaian hukum yang memadai. Penelitian ini berkontribusi mendorong penguatan pengawasan transaksi digital agar hak konsumen benar-benar terlindungi secara hukum.

Kata Kunci: Perlindungan Konsumen, Jual Beli Online, UU No. 8 Tahun 1999

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah segala Puji syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT atas rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Perlindungan Hukum Konsumen terhadap Akad Jual Beli *Online* Produk pada Miss Daster Indonesia yang Tidak Terpenuhi Berdasarkan UU No. 8 Tahun 1999 di Ponorogo”** dapat terlaksana tepat pada waktunya tanpa ada hambatan apa pun. Shalawat serta salam senantiasa tercurahkan kepada Nabi Agung Muhammad SAW, yang syafa'atnya sangat dinantikan di Yaumul Qiyamah. Penulis menyadari bahwa terselesaikannya skripsi ini tidak terlepas dari doa, bimbingan, dan dukungan berbagai pihak. Oleh karena itu, dengan penuh hormat penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Allah SWT atas segala rahmat, karunia, dan petunjuk-Nya yang senantiasa menyertai penulis sehingga skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik dan tepat waktu
2. Bapak Dr. Rido Kurnianto, M.Ag., selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Ponorogo,
3. Bapak Dr. Ferry Irawan Febriansyah, S.H., M.Hum. selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Ponorogo atas arahan dan dukungan akademik yang telah diberikan.
4. Ibu Ulya Shafa Firdausi, S.H., M.H. selaku Kaprodi Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Ponorogo,
5. Bapak Dr. Uruk Agiyanto, S.H. M.Hum dan Dr. Ferry Febriansyah, S.H., M.Hum selaku dosen pembimbing yang telah meluangkan waktu, tenaga, pikiran dan perhatian untuk membimbing penulis. Berbagai arahan, masukan, koreksi, dan ilmu yang diberikan sangat berarti bagi penulis dalam menyusun skripsi ini agar menjadi lebih baik, lebih terarah, dan lebih layak sebagai karya ilmiah.
6. Penulis juga menyampaikan rasa hormat dan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada seluruh dosen yang telah memberikan ilmu, bimbingan,

pengalaman, serta arahan selama penulis menempuh pendidikan. Segala ilmu dan pembelajaran yang diberikan menjadi bekal yang sangat berarti bagi penulis, tidak hanya dalam penyusunan skripsi ini, tetapi juga dalam menjalani kehidupan ke depan. Semoga seluruh kebaikan dan dedikasi yang telah diberikan mendapat balasan terbaik dari Allah SWT.

7. Dengan penuh kerinduan, karya ini juga saya persembahkan kepada Ibu tercinta, almarhumah yang telah lebih dahulu berpulang ke hadirat Allah SWT. Walaupun raga Ibu tidak lagi bersama, namun kasih sayang, doa, serta segala nasihat yang pernah diberikan tetap hidup dan melekat dalam setiap langkah kehidupan saya. Tidak ada satu pun perjuangan yang saya lalui tanpa mengingat cinta dan pengorbanan Ibu. Skripsi ini saya dedikasikan sebagai bentuk bakti dan ungkapan rindu yang tak pernah usai. Semoga setiap pencapaian yang saya raih menjadi doa yang terus mengalir dan menghadirkan kebahagiaan bagi Ibu di alam sana.
8. Teristimewa saya persembahkan kepada Bapak tercinta, satu-satunya orang tua yang hingga hari ini senantiasa hadir menemani setiap perjalanan hidup saya. Di tengah segala lelah, perjuangan, dan keterbatasan, beliau tidak pernah berhenti memberikan doa, dukungan, serta kasih sayang yang tulus tanpa pamrih. Keteguhan hati dan pengorbanan beliau menjadi sumber kekuatan terbesar yang membuat saya mampu bertahan dan terus melangkah sampai pada titik ini.
9. Terakhir, skripsi ini saya persembahkan untuk diri saya sendiri yang telah mampu bertahan dan berjuang hingga sejauh ini. Terima kasih karena tidak memilih menyerah meskipun harus melewati berbagai proses yang penuh lelah, tekanan, dan air mata. Perjalanan ini bukanlah hal yang mudah, namun setiap langkah yang telah dilalui menjadi bukti bahwa diri ini mampu bangkit dan terus melangkah dalam keadaan apa pun. Semua usaha, pengorbanan, serta keteguhan hati yang telah diberikan akhirnya mengantarkan saya pada titik ini. Semoga pencapaian sederhana ini menjadi pengingat bahwa tidak ada perjuangan yang sia-sia selama dijalani dengan doa, kesabaran, dan keyakinan.

10. Skripsi ini juga saya persembahkan kepada teman-teman yang telah setia menemani dan membantu saya selama proses penyusunan skripsi ini. Terima kasih atas segala dukungan, kebersamaan, bantuan, serta semangat yang diberikan di tengah berbagai kesulitan dan rasa lelah yang saya alami. Kehadiran kalian menjadi bagian penting dalam perjalanan panjang ini, hingga saya mampu menyelesaikan skripsi dengan penuh perjuangan. Tidak lupa, teruntuk seseorang yang begitu dekat dan berarti dalam hidup saya, terima kasih karena telah hadir sebagai tempat berbagi cerita, keluh kesah, serta menjadi penyemangat di setiap proses yang saya lalui. Dukungan, perhatian, dan kesabaran yang diberikan telah menjadi kekuatan tersendiri bagi saya untuk tetap bertahan dan terus melangkah sampai pada titik ini. Semoga segala kebaikan yang telah diberikan menjadi kenangan indah dan mendapat balasan terbaik di kemudian hari.

Semoga segala motivasi, dukungan, semangat, ilmu, serta doa yang telah diberikan kepada penulis selama proses penyusunan skripsi ini mendapatkan balasan yang terbaik dari Allah SWT dan menjadi amal kebaikan serta ibadah bagi semua pihak yang telah membantu. Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih memiliki banyak kekurangan dan jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, penulis sangat mengharapkan kritik dan saran yang membangun dari berbagai pihak demi penyempurnaan karya ini di masa yang akan datang. Besar harapan penulis agar penelitian ini dapat memberikan manfaat, menambah wawasan, serta menjadi salah satu referensi yang berguna bagi pembaca maupun pihak-pihak yang membutuhkan.

Ponorogo Mei 2026

Penulis



Revi Mariska Dia

PERSEMBAHAN

1. Untuk Kedua Orang Tua Tercinta Skripsi ini penulis persembahkan kepada kedua orang tua tercinta, Bapak dan Ibu, yang senantiasa memberikan kasih sayang, doa, dukungan, pengorbanan, serta motivasi yang tidak pernah terputus dalam setiap langkah kehidupan penulis. Terima kasih atas segala jerih payah, kesabaran, dan keikhlasan dalam mendidik serta membimbing penulis hingga mampu menempuh dan menyelesaikan pendidikan pada jenjang ini. Segala pencapaian yang diraih penulis tidak terlepas dari peran, doa, dan perjuangan Bapak dan Ibu yang senantiasa menjadi sumber kekuatan dan inspirasi dalam menghadapi berbagai tantangan selama proses penyusunan skripsi ini.
2. Skripsi ini juga penulis persembahkan kepada keluarga tercinta, khususnya Nenek, Kakek, dan Kakak, yang telah memberikan perhatian, doa, dukungan, serta semangat kepada penulis selama menempuh pendidikan. Kehadiran dan dukungan keluarga menjadi salah satu faktor penting yang memberikan kekuatan bagi penulis untuk terus berusaha dan menyelesaikan setiap tahapan studi dengan baik. Terima kasih atas segala nasihat, kepedulian, serta dukungan moril yang telah diberikan, sehingga penulis mampu menyelesaikan skripsi ini dengan penuh rasa syukur.
3. Untuk seseorang yang istimewa dan teman-teman tersayang skripsi ini penulis persembahkan kepada seseorang yang istimewa dan senantiasa hadir dalam perjalanan hidup penulis, serta kepada sahabat-sahabat tersayang yang telah memberikan dukungan, perhatian, motivasi, dan doa selama proses penyusunan skripsi ini. Terima kasih atas waktu, kesabaran, serta semangat yang diberikan ketika penulis menghadapi berbagai kesulitan dan tantangan dalam menyelesaikan penelitian ini. Kehadiran, dukungan, dan kepedulian yang diberikan telah menjadi salah satu sumber kekuatan bagi penulis untuk terus berusaha dan tidak menyerah dalam menyelesaikan setiap tahapan penyusunan skripsi. Terima kasih karena telah menjadi tempat berbagi cerita, memberikan dorongan positif, serta menemani perjalanan akademik ini hingga mencapai tahap akhir. Semoga segala kebaikan, ketulusan, dan dukungan yang telah diberikan mendapatkan balasan yang berlipat ganda dari Allah SWT.

MOTTO

MOTTO:

حَسْبُنَا اللَّهُ وَنِعْمَ الْوَكِيلُ نِعْمَ الْمَوْلَى وَنِعْمَ النَّصِيرُ

“Cukuplah Allah menjadi Penolong bagi kami dan Allah adalah sebaik-baik Pelindung.”

(QS.Ali Imran:173)

**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, 23 Mei 2026



(Revi Mariska Dia)

NIM.22710357

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN	i
RINGKASAN	ii
KATA PENGANTAR	iii
PERSEMBAHAN	vi
MOTTO	vii
PERNYATAAN TIDAK MELANGGAR	viii
KODE ETIK PENELITIAN	Error! Bookmark not defined.
BAB 1	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Perumusan Masalah	6
1.3 Tujuan Dan Manfaat Penelitian	7
BAB II	9
TINJAUAN PUSTAKA	9
2.1 Landasan Teori	9
2.2 Penelitian Terdahulu	17
2.3 Kerangka Pemikiran	22
BAB III	24
METODE PENELITIAN	24
3.1 Jenis Penelitian	24
3.2 Ruang Lingkup Penelitian	25
3.3. Sumber Dan Jenis Data	26
3.4 Metode Pengambilan Data	30
3.5 Metode Analisis Data	30
BAB IV	32

HASIL DAN PEMBAHASAN.....	32
4.1 Hasil Penelitian	32
4.2 Hasil Pengumpulan Data.....	45
4.3 Hasil Temuan Deskripsi	57
BAB V	88
KESIMPULAN DAN SARAN	88
5.1 KESIMPULAN	88
5.2 SARAN	90
DAFTAR PUSTAKA.....	91
LAMPIRAN.....	94



DAFTAR TABEL

Tabel 1 Penelitian Terdahulu	18
Tabel 2 Kerangka Pemikiran	22
Tabel 3 Profil Informan Penelitian	46
Tabel 4 Hasil Kategorisasi Pelanggaran Akad Jual Beli Online.....	49
Tabel 5 <i>Matriks Reduksi dan Kategorisasi Data</i>	51



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Persentase Jual Beli Online.....	Error! Bookmark not defined.
Gambar 2 Bukti Ketidaksesuaian Produk.....	52
Gambar 3 Bukti Informasi Produk yang menyesatkan	53
Gambar 4 Penolakan Komplain dan Refund	55



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Wawancara dengan customer.....	94
Lampiran 2 Wawancara dengan customer.....	94
Lampiran 3 Wawancara dengan customer.....	95
Lampiran 4 Wawancara dengan customer.....	95
Lampiran 5 Akun Media Sosial Facebook: MISS Daster Indonesia.....	95
Lampiran 6 Akun Market Place Shoppe: MISSDASTER Official Store Error!	
Bookmark not defined.	
Lampiran 7 Akun Media Sosial Instagram: missdaster_id	96
Lampiran 8 Akun Market Place Lazada: Missdaster_id	96
Lampiran 9 Online Store MISS Daster Indonesia	97
Lampiran 10 Hasil Similarity Check 1.....	104
Lampiran 11 Instrumen Wawancara	99

