

**PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP HAK KONSUMEN
YANG DIRUGIKAN OLEH PELAKU USAHA
DALAM TRANSAKSI *ONLINE***
SKRIPSI



Oleh:
YESSA FITRI YANING TYAS
NBI : 311101070

**FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA
2016**

LEMBAR PENGESAHAN

**PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP HAK KONSUMEN YANG
DIRUGIKAN OLEH PELAKU USAHA DALAM TRANSAKSI *ONLINE***

SKRIPSI

Diajukan Untuk Melengkapi Tugas dan Memenuhi

Salah Satu Syarat Guna Mencapai Gelar

Sarjana Hukum

OLEH:

**YESSA FITRI YANING TYAS
NBI : 311101070**

Dosen Pembimbing:

**Muh. Jufri Ahmad, S.H., MM., MH
NIP: 196606181991031002**

FAKULTAS HUKUM

UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA

2016

LEMBAR PENGESAHAN DOSEN PENGUJI

PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP HAK KONSUMEN YANG DIRUGIKAN OLEH PELAKU USAHA DALAM TRANSAKSI *ONLINE*

Oleh:

YESSA FITRI YANING TYAS
NBI : 311101070

Telah Dipertahankan di Depan Tim Penguji dan Dinyatakan Lulus Skripsi

Fakultas Hukum Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya

Pada Tanggal 2 Agustus 2016

Berdasarkan Surat Keputusan Dekan No. SK: 079/SK/FH/IX/2014

Tanggal 28 Februari 2014

TIM PENGUJI:

Ketua : Sad Praptanto Wibowo. SH., MH
NIP: 20310870119

Sekretaris: Muh. Jufri Ahmad. S.H., MM., MH
NIP: 196606181991031002

Anggota : Agus Muwarto. SH., M.Hum
NIP: 20310870125

Mengetahui:

Fakultas Hukum Universitas 17 Agustus 1945

Dekan,

Dr. Otto Yudianto, S.H., M.Hum
NIP: 20310880147

KATA PENGANTAR

Syukur alhamdulillah saya panjatkan kehadiran Allah SWT atas segala rahmat dan anugerah-Nya yang selalu dilimpahkan kepada saya sehingga dapat menyelesaikan Skripsi dengan judul “**PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP HAK KONSUMEN YANG DIRUGIKAN OLEH PELAKU USAHA DALAM TRANSAKSI ONLINE**” sebagai salah satu syarat guna memperoleh gelar Sarjana pada Fakultas Hukum Universitas 17 Agustus 1945 (UNTAG) Surabaya.

Dengan segala keterbatasan pengetahuan dan kemampuan yang ada pada penyusun Skripsi ini perkenankan pada kesempatan ini penulis menyampaikan terima kasih kepada semua pihak yang telah memberikan bantuan, dorongan, serta bimbingan didalam penyusunan Skripsi ini hingga selesai kepada:

1. Bapak Dr. Otto Yudianto, S.H., M. Hum selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas 17 Agustus 1945 (UNTAG) Surabaya.
2. Bapak Muh. Jufri Ahmad, S.H., MM., MH selaku dosen pembimbing yang telah meluangkan waktunya untuk memberikan arahan dan bimbingan dalam menyusun Skripsi ini, sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi ini dengan baik.
3. Seluruh Bapak / Ibu Dosen yang telah membantu dan membekali ilmu selama perkuliahan.
4. Untuk keluarga, terutama Ibu, kakak, adik, dan suami yang selalu memberikan dukungan, semangat, dan doanya sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi ini.
5. Untuk semua teman – teman Fakultas Hukum yang dengan penuh pengorbanan dan dorongan yang telah diberikan kepada penulis untuk menyelesaikan Skripsi ini.

6. Semua pihak yang membantu penulis hingga terselesaikannya Skripsi ini.

Akhirnya penulis menyadari atas segala kekurangan dan keterbatasan dalam penyusunan Skripsi ini, oleh karena itu saran dan kritik akan penulis terima dengan segala kelapangan hati semoga membuat Skripsi ini lebih baik. Semoga Skripsi ini memberikan manfaat bagi penulis, pembaca dan pihak – pihak yang membutuhkannya.

Surabaya, 9 Mei 2016

Penulis

YESSA FITRI YANING TYAS

ABSTRAK

PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP HAK KONSUMEN YANG DIRUGIKAN OLEH PELAKU USAHA DALAM TRANSAKSI *ONLINE*

Perkembangan teknologi informatika yang semakin canggih menjadikan segala sesuatu tidak harus saling bertemu secara fisik, misalnya dalam hal jual beli barang, tidak perlu pertemuan secara fisik antara penjual dengan pembeli, karena sebagaimana Pasal 1 angka 1 undang-undang nomor 11 tahun 2008 tentang informasi dan transaksi elektronik disebutkan bahwa transaksi elektronik adalah perbuatan hukum yang dilakukan dengan menggunakan komputer, jaringan komputer, dan / atau media elektronik lainnya". Transaksi diartikan sebagai "persetujuan jual beli (perdagangan)". Transaksi jual beli *online* yang sedang marak tersebut, di satu sisi sangat menguntungkan bagi konsumen, karena barang dan / atau jasa yang ditawarkan lebih bervariatif mengingat aktivitas pasar yang terbuka bagi pelaku usaha dari penjuru dunia untuk menawarkan produknya melintasi batas – batas suatu negara. Media yang digunakan oleh pelaku usaha dan konsumen dalam melakukan transaksi *online* antara lain, yaitu : lazada, forum jual - beli kaskus, olx, berniaga. Faktor yang mendorong pelaku usaha melakukan transaksi *online* karena melalui transaksi *online* pelaku usaha dapat menekan biaya pemasaran, distribusi dan lain-lain sehingga pelaku usaha hanya memerlukan modal yang relatif sedikit dalam menjalankan bisnisnya. Serta yang menjadi bahan pokok permasalahan adalah: Bagaimana perlindungan hukum terhadap hak konsumen dalam transaksi online?. Apa upaya hukum yang dapat ditempuh konsumen dalam transaksi *online*, apabila haknya dirugikan oleh pelaku usaha?. Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian hukum normatif. Penelitian hukum normatif (*normative legal research*) merupakan jenis penelitian yang dilakukan untuk mencari pemecahan masalah atas isu hukum (*legal issue*) yang ada. Metode pendekatan yang dipergunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan secara *statute approach* dan *conceptual approach*. *Statue approach* merupakan pendekatan yang mendasarkan pada ketentuan perundang-undangan yang berlaku dan kaitannya dengan permasalahan yang dibahas, yaitu UU No. 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik. *Conceptual approach* merupakan pendekatan dengan mendasarkan pada pendapat para sarjana yang memahami permasalahan yang sedang dibahas. Jenis dan sumber bahan hukum dalam skripsi ini penulis menggunakan penelitian hukum normatif (*normative legal research*), maka bahan hukum yang digunakan adalah bahan hukum primer, bahan hukum sekunder, dan bahan hukum tersier.

Berdasarkan bahan dan materi yang ada dapat disimpulkan bahwa:

1. Perlindungan hukum terhadap hak konsumen dalam transaksi online

Perlindungan konsumen sesungguhnya identik dengan perlindungan yang diberikan hukum terhadap hak - hak konsumen Perlindungan konsumen identik dengan perlindungan yang diberikan oleh hukum terhadap hak - hak konsumen. Secara umum dikenal 4 (empat) hak dasar konsumen, yaitu:

- a) Hak untuk mendapatkan keamanan (*The Right to Safety*)
- b) Hak untuk mendapatkan informasi (*The Right to be Informed*)
- c) Hak untuk memilih (*The Right to Choose*)
- d) Hak untuk didengar (*The Right to be Heard*)

2. Upaya penyelesaian sengketa konsumen menurut ketentuan Undang - Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen terdapat dua pilihan, yaitu:

- a) Melalui peradilan yang berada di lingkungan peradilan umum. Ada beberapa cara yang dapat dipakai dalam proses beracara dalam penyelesaian sengketa konsumen di pengadilan, yaitu :
 - 1) Gugatan perdata biasa/konvensional;
 - 2) Gugatan perdata gugatan kelompok atau class action;
 - 3) Legal standing.
- b) Melalui lembaga yang bertugas menyelesaikan sengketa konsumen (dalam hal ini Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen).
 - 1) Konsiliasi
 - 2) Mediasi : Sama halnya dengan konsiliasi, cara mediasi ditempuh atas inisiatif salah satu pihak atau para pihak. Bedanya dengan konsiliasi, pada mediasi Majelis BPSK bersikap aktif sebagai pemerantara dan penasihat.
 - 3) Arbitrase : Cara penyelesaian sengketa konsumen dengan cara arbitrase yaitu para pihak menyerahkan sepenuhnya kepada majelis BPSK untuk memutuskan dan menyelesaikan sengketa konsumen yang terjadi.

ABSTRACT

LEGAL PROTECTION OF CONSUMER RIGHTS HARMED BY ACTORS IN BUSINESS ONLINE TRANSACTIONS

The development of information technology is increasingly sophisticated make everything does not have to meet physically, for example in terms of buying and selling goods, do not need a meeting physically between buyers and sellers, for as Article 1 paragraph 1 Law No. 11 of 2008 concerning information and transaction electronic mentioned that electronic transactions are legal act performed by using a computer, computer network, and / or other electronic media ". The transaction is defined as "the sale and purchase agreement (trade)".

Buying and selling online is emerging that, on the one hand is very advantageous for consumers, since the goods and / or services offered more varied given the market activity that is open to businesses from around the world to offer their products across borders - borders of a country. The media used by businesses and consumers in conducting online transactions, among others, namely: lazada, trading forum - buy kaskus, OLX, trade. Factors that encourage businesses conducting online transactions through online transactions for businesses to reduce the cost of marketing, distribution and others so that businesses only require relatively little capital in its business.

As well as being the material at issue is: How does the legal protection of the rights of consumers in online transactions ?. What remedy which can be reached consumers in online transactions, when their rights harmed by businesses ?.

This type of research used in this study is a normative legal research. Normative legal research (normative legal reserch) are the types of research being done to find solutions to the issues of law (legal issue) is there.

The approach used in this study is the approach statute approach and conceptual approach. Statue approach is an approach that is based on the provisions of the applicable legislation and its relation to the issues discussed, namely Law No. 11 Year 2008 on Information and Electronic Transactions. Conceptual approach is an approach by basing on the opinion of scholars who understand the issues being discussed.

The type and source of law in this paper the author uses normative legal research (normative legal research), then the legal materials used are the primary legal materials, secondary law, and tertiary legal materials.

Based on the material and the material can be concluded that:

a) Legal protection of the rights of consumers in online transactions

Consumer protection is identical to the actual legal protection afforded to the rights - consumer rights consumer protection identical to the protection afforded by the law of the rights of consumers. Generally known as 4 (four) basic rights of consumers, namely:

- a) The Right to Safety
- b) The Right to be Informed

- c) The Right to Choose
 - d) The Right to be Heard
- b) The pace of consumer dispute resolution in accordance with the provisions of Law - Law Number 8 of 1999 on Consumer Protection, there are two options, namely:**
- a) Through the courts are in the general court. There are several ways that can be used in the proceedings in consumer dispute resolution in the courts, namely:
 - 1) The civil lawsuit regular / conventional;
 - 2) civil lawsuit a class action or class action;
 - 3) Legal standing.
 - b) Through the institution in charge of settling disputes consumers (in this case the Consumer Dispute Settlement Board).
 - 1) Conciliation
 - 2) Mediation: As with conciliation, mediation means taken at the initiative of one party or the parties. The difference with conciliation, mediation Assembly BPSK be active as pemerantara and advisor.
 - 3) Arbitration: How consumer dispute resolution by arbitration means that the parties fully devolved to councils BPSK to decide and resolve consumer disputes that occur.

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PENGESAHAN DOSEN PEMBIMBING	ii
LEMBAR PENGESAHAN DOSEN PENGUJI	iii
KATA PENGANTAR	iv
ABSTRAK	vi
ABSTRACT	viii
DAFTAR ISI	x
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Tujuan Penelitian	5
1.4 Manfaat Penelitian	5
1.5 Metode Penelitian	6
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA	10
2.1 Tinjauan Umum tentang Konsumen	10
2.2 Tinjauan Umum tentang Teknologi Informasi	25
2.3 Tinjauan Umum tentang Transaksi Elektronik	33
BAB 3 PEMBAHASAN	45
3.1 Perlindungan Hukum terhadap hak konsumen dalam transaksi online	45
3.2 Upaya Hukum konsumen yang dirugikan haknya dalam transaksi online	55

BAB 4 PENUTUP	61
4.1 Kesimpulan	61
4.2 Saran	65
DAFTAR PUSTAKA	66