

**PERTANGGUNGJAWABAN TOKO ONLINE TERHADAP
KONSUMEN YANG DIRUGIKAN**

SKRIPSI



Oleh :

MUHAMMAD ARIESTA SADEWA
311101082

FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA
2017

**PERTANGGUNGJAWABAN TOKO ONLINE TERHADAP
KONSUMEN YANG DIRUGIKAN**

SKRIPSI

**Diajukan untuk melengkapi Tugas dan Memenuhi Salah Satu Syarat Guna
Mencapai Gelar Sarjana Hukum**

OLEH :

**M. ARIESTA SADEWA
311101082**

Dosen Pembimbing :

**WIDHI CAHYO NUGROHO, SH, M.HUM
NPP/NIP : 20310870120**

**FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA
2017**

**PERTANGGUNGJAWABAN TOKO ONLINE TERHADAP
KONSUMEN YANG DIRUGIKAN**

Oleh :

M. ARIESTA SADEWA
311101082

**Telah Dipertahankan di Depan Tim Penguji Dan Dinyatakan Lulus Ujian
Skripsi Fakultas Hukum Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya
Pada Tanggal 9 Agustus 2017
Berdasarkan Surat Keputusan Dekan No SK. 079/SK/FH/IX/2017
Tanggal 09 Agustus 2017**

**Ketua : Sumiyati, S.H., MM. MH
NPP : 20310850031**

**Sekretaris : Widhi Cahyo Nugroho, S.H., M.HUM.
NPP : 20310870120**

**Anggota : Kritoforus Laga Kleden SH., MH.
NPP : 20310900210**

**Mengetahui,
Fakultas Hukum Universitas 17 Agustus 1945
Dekan,**

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

SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : M. Ariesta Sadewa
NPM : 311101082
Program : Sarjana Hukum
Fakultas Hukum
Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya

Menyatakan bahwa “**Skripsi**” yang saya buat dengan Judul :

“PERTANGGUNGJAWABAN TOKO ONLINE TERHADAP KONSUMEN YANG DIRUGIKAN”

Adalah Hasil karya saya sendiri dan bukan “**DUPLIKASI**” dari karya orang lain. Sepengetahuan saya, di dalam Naskah Skripsi ini tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar akademik di suatu Perguruan Tinggi, dan tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip dalam naskah ini dan disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

Apabila ternyata di dalam naskah skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur **PLAGIASI**, saya bersedia Skripsi ini digugurkan dan gelar Akademik yang telah saya peroleh (**SARJANA**) dibatalkan, serta diproses sesuai dengan perundang-undangan yang berlaku.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya tanpa ada paksaan dari siapapun.

Surabaya, 17 Juli 2017
Hormat saya,

M. ARIESTA SADEWA

KARYA INI SAYA PERSEMBAHKAN KEPADA

BAPAK DAN IBU TERCINTA

FAKHRUDIN ARROZI, SH

FATTHUUR PRATAMA, SH

MUHAMMAD RIFA'I, SH

***BAPAK DAN IBU DOSEN YANG TELAH BERDEDIKASI DIDUNIA
PENDIDIKAN***

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah rabbi ‘alamiin, segala puji dan syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT atas izinNYA penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan baik. Penulisan skripsi ini dilakukan guna memenuhi syarat untuk mencapai gelar Sarjana Hukum di Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.

Perjalanan panjang menempuh kuliah dan penyelesaian penulisan skripsi ini tidak lah tercapai dengan sendirinya tanpa bantuan dan dukungan dari pihak-pihak terkait. Oleh karena itu, penulis ingin mengucapkan terimakasih atas bantuan dan dukungannya yang diberikan oleh :

1. Allah SWT, atas berkat, rahmat, dan karuniaNya saya diberikan kemampuan, kekuatan dan kesanggupan untuk menyelesaikan skripsi saya ini.
2. Widhi Cahyo Nugroho, S.H., M.Hum., selaku dosen pembimbing yang telah memberikan saya motivasi, masukan, arahan, dan bimbingannya dengan penuh kesabaran.
3. Rektor Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, Prof.Dr.drg.Hj.Ida Aju Brahmasari, Dipl.DHE,MPA., atas kesempatan yang diberikan kepada saya untuk menuntut ilmu dan menjadi bagian keluarga besar dari Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.
4. Dekan Fakultas Hukum Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, Dr. Otto Yudianto,S.H.,M.Hum., yang telah memberikan kesempatan kepada saya untuk belajar di Fakultas Hukum Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya,

serta atas kesempatan untuk berpartisipasi dalam kegiatan-kegiatan kemahasiswaan yang ada.

5. Seluruh dosen di Fakultas Hukum Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya atas bekal ilmu pengetahuan dan wawasan di bidang hukum yang diberikan kepada saya, mudah-mudahan akan bermanfaat di masa yang akan datang.
6. Seluruh staf dan karyawan Fakultas Hukum Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya yang telah bersedia membantu untuk memfasilitasi sarana dan prasarana perkuliahan serta dalam hal pengurusan administrasi di Fakultas Hukum Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.
7. Kedua orang tua saya bapak M. Choliq dan Ibu.Juli Tugas Irianti, Terima kasih atas kasih sayang yang tidak terhingga, motivasi, perhatian, kesabaran, dan nasihat yang senantiasa diberikan kepada saya selama ini yang telah membesarkan saya khususnya saat perjuangan dalam menyelesaikan skripsi ini.
8. Kepada Mas Dimas Ilyasa Aditya Putra dan Adek saya M. Chandra Adiwijaya Terima Kasih yang telah Menyupport menyelesaikan skripsi ini.
9. Kepada Om Abdul dan Tante Fanda, Terima kasih atas senantiasa selalu memotivasi dan memberikan doa selama menyelesaikan skripsi ini.
10. Pihak-pihak semua yang telah membantu, mendukung dan memberi semangat kepada penulis hingga terselesaikannya penulisan karya skripsi ini.

Akhir kata, semoga Allah SWT memberikan balasan atas kebaikan pihak-pihak yang telah membantu penulis. Semoga penelitian ini bermanfaat baik secara teoritis dan praktis bagi seluruh pihak.

Apabila terdapat kesalahan, kekurangan, dan ketidaksempurnaan dalam skripsi ini, hal tersebut bukanlah suatu kesengajaan, melainkan keterbatasan kemampuan yang saya miliki. Akhir kata, saya mengucapkan terima kasih. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi yang membacanya.

Surabaya, 02 Agustus 2017

M. ARIESTA SADEWA

Abstrak

skripsi ini membahas tentang pertanggungjawaban toko online terhadap konsumen yang dirugikan. Sebagai suatu perdagangan yang berbasis teknologi canggih, *e-commerce* telah mereformasi perdagangan konvensional di mana interaksi antara konsumen dan perusahaan yang sebelumnya dilakukan secara langsung menjadi interaksi yang tidak langsung. *E-commerce* telah merubah paradigma bisnis klasik dengan menumbuhkan model-model interaksi antara produsen-konsumen di dunia virtual. Sistem perdagangan yang dipakai dalam *e-commerce* dirancang untuk menandatangani secara elektronik. Langkah-langkah hukum yang ditempuh oleh konsumen yang dirugikan terhadap toko online mempunyai dua pilihan cara menyelesaikan sengketa tersebut yaitu : Dapat menempuh jalur hukum dengan cara menuntut di pengadilan selain itu juga dapat dengan cara diluar pengadilan atau melalui BPSK. Sesuai Pasal 4 huruf h UU PK tersebut berhak mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya. Sedangkan, pelaku usaha itu sendiri sesuai Pasal 7 huruf g UU PK berkewajiban memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian.

Kata Kunci : Pertanggungjawaban, *E-commerce*, Toko Online, Perlindungan Konsumen

Abstract

This thesis discusses the accountability of online stores to the disadvantaged consumers. As an advanced technology-based trade, e-commerce has reformed conventional trading where interactions between consumers and companies previously made directly into indirect interactions. E-commerce has changed the classical paradigm business by fostering models of interaction between producers in the virtual world. The trading system used in e-commerce is designed to sign electronically. Legal steps taken by the disadvantaged consumers of online stores have two options for resolving the dispute: To be able to take legal action by prosecuting in court but also by outside court or through BPSK. In accordance with Article 4 Sub-Article h of the PK Law, it is entitled to compensation, compensation and / or reimbursement if the goods and / or services received are not in accordance with the agreement or not as they should be. Whereas, the business actor itself pursuant to Article 7 Sub-Article g of the PK Law is obliged to provide compensation, compensation and / or reimbursement if the goods and / or services received or utilized are not in accordance with the agreement.

Keywords: Accountability, E-commerce, Online Store, Consumer Protection

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL LUAR
HALAMAN JUDUL DALAM.....	i
HALAMAN PENGESAHAN DOSEN PEMBIMBING	ii
HALAMAN PENGESAHAN DOSEN PENGUJI	iii
HALAMAN ORISINALITAS	iv
KATA PERSEMBAHAN	v
KATA PENGANTAR.....	vi
ABSTRAK.....	ix
ABSTRACT	x
DAFTAR ISI.....	xi
BAB I PENDAHULUAN	
1. Latar Belakang	1
2. Rumusan Masalah	4
3. Tujuan Penelitian	4
4. Manfaat Penelitian	5
5. Metode Penelitian.....	5
6. Pertanggungjawaban Sistematika	7

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

1. Tinjauan Jual Beli	9
2. Pertanggungjawaban Akibat Wanprestasi	13
3. Toko Online	15
4. Perlindungan Konsumen	17
3. Konsumen dan Pelaku Usaha	25

BAB III PEMBAHASAN

1. Bagaimana Langkah-langkah hukum yang ditempuh oleh konsumen yang dirugikan terhadap toko online	33
2. Bagaimana pertanggungjawaban toko online terhadap konsumen yang dirugikan	59

BAB IV PENUTUP

1. Simpulan	66
2. Saran	66

DAFTAR BACAAN.....