

**PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN YANG DIRUGIKAN
DALAM BELANJA ONLINE DI MARKETPLACE**

SKRIPSI



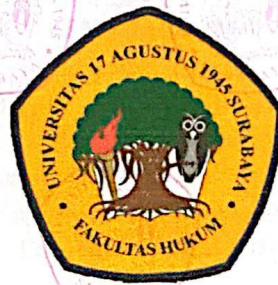
OLEH :

FELINA LAURENSIA WISMAN
NBI : 1311700029

**FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA
2024**

SKRIPSI
PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN YANG DIRUGIKAN
DALAM BELANJA ONLINE DI MARKETPLACE

Diajukan Untuk Melengkapi Tugas dan Memenuhi Salah Satu Syarat Guna
Mencapai Gelar Sarjana Hukum



Oleh:

FELINA LAURENSIA WISMAN

NIM : 131700029

Abraham Ferry Rosando, SH.,M.H

NPP/NIP: 20310160711

FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA

2024

HALAMAN PENGESAHAN DOSEN PENGUJI

**PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN YANG DIRUGIKAN
DALAM BELANJA ONLINE DI MARKETPLACE**

Oleh:

FELINA LAURENSIA WISMAN

NIM : 131700029

Telah Dipertahankan di Depan Tim Penguji dan Dinyatakan Lulus Skripsi

Fakultas Hukum

Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya Pada Tanggal 28 Juni 2024

Berdasarkan Surat Keputusan Dekan No. SK: 529/ST/FH/VI/2024

Tanggal : 27 Juni 2024

TIM PENGUJI:

Sekretaris : Dr. Frans Simangunsong, S.H., M.H

NPP : 20310200828

Sekretaris : Dipo Wahyoeono H, S.H., M.H

NPP : 203110880149

Anggota : Abraham Ferry Rosando, SH., M.H

NPP : 20310160711



Mengetahui :

Fakultas Hukum Universitas 17 Agustus 1945

Dekan,



Prof. Dr. Slamet Suhartono, S.H., M.H.

NPP : 20310860065

HALAMAN HASIL UJI PLAGIASI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Felina Laurensia Wisman

Program Studi : Ilmu Hukum

Fakultas : Hukum

dengan ini menyatakan bahwa skripsi dengan judul **PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN YANG DIRUGIKAN DALAM BELANJA ONLINE DI MARKETPLACE** benar bebas dari plagiat, dan apabila pernyataan ini terbukti tidak benar maka saya bersedia menerima sanksi sesuai ketentuan yang berlaku.

Demikian surat pernyataan ini saya buat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Surabaya, 14 Juni 2024
Yang membuat pernyataan,



FELINA LAURENSIA WISMAN

NBI : 1311700029

HALAMAN HASIL UJI PLAGIASI GANDA

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : FELINA LAURENSIA WISMAN

Program Studi : Ilmu Hukum

Fakultas : Hukum

Dengan ini menyatakan bahwa judul artikel yang telah dimuat di *Jurnal Hukum, Politik dan Ilmu Sosial (JHPIS)* “**Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Yang Dirugikan Dalam Belanja Online Di Marketplace**” Benar bebas dari plagiasi, dan apabila pernyataan ini terbukti tidak benar maka saya bersedia menerima sanksi ketentuan yang berlaku. Demikian surat pernyataan ini saya buat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Demikian surat pernyataan ini saya buat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Surabaya, 14 Juni 2024

Yang membuat pernyataan,



FELINA LAURENSIA WISMAN

NBI : 1311700029

SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : FELINA LAURENSIA WISMAN

Program Studi : Ilmu Hukum

Fakultas : Hukum

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi yang saya buat dengan judul: “Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Yang Dirugikan Dalam Belanja Online Di Marketplace” adalah hasil karya saya sendiri dan bukan merupakan “duplikasi” dari karya atau tulisan orang lain. Sepengetahuan saya, di dalam naskah skripsi ini tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan 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 peraturan perundang-undangan yang berlaku. Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya tanpa ada paksaan dari siapapun.

Surabaya, 14 Juni 2024
Yang membuat pernyataan,



FELINA LAURENSIA WISMAN

NBI : 1311700029



**UNIVERSITAS
17 AGUSTUS 1945
SURABAYA**

BADAN PERPUSTAKAAN
Jl. SEMOLOWARU 45 SURABAYA
TELP. 031 593 1800 (Ext. 311)
e-mail : perpus@untag-sby.ac.id

LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, penulis yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : FELINA LAURENSIA WISMAN

Program Studi : Ilmu Hukum

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, saya memberikan kepada Badan Perpustakaan Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya karya ilmiah saya yang berjudul: "Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Yang Dirugikan Dalam Belanja Online Di Marketplace" Beserta perangkat yang diperlukan (bila ada). Dengan demikian saya memberikan kepada Badan Perpustakaan hak untuk menyimpan, mengalihkan, dalam bentuk media lain, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data, mendistribusikan secara terbatas, dan mempublikasikan di internet atau media lain untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta izin dari saya maupun memberikan royalti kepada saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya

Surabaya, 14 Juni 2024
Yang membuat pernyataan,



FELINA LAURENSIA WISMAN
NBI : 1311700029

HALAMAN PERSEMBAHAN

Dipersembahkan kepada semua pihak yang telah berjasa membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini, dari pihak orang tua, keluarga yang mendukung dalam kelancaran skripsi ini, terimakasih atas dukungan dan pengorbanan mencari referensi untuk skripsi ini serta ketulusan dan support yang tak terlupakan dari teman-teman terkhususnya frits.

Serta dipersembahkan juga untuk almamater saya tercinta Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.

KATA PENGANTAR

Segala syukur dan puji hanya bagi tuhan yesus kristus yang meberiakan saya anugerah dan semangat serta kemurahan hati dan kasih yang begitu besar dalam melakukan penulisan skripsi ini untuk memenuhi salah satu kewajiban saya dalam mendapatkan gelar strata satu (s1) fakultas hukum universitas 17 agustus 1945 surabaya dan semoga tuhan yesus kritus memberkati penulisan skripsi ini dengan judul:“Perlindungan hukum terhadap konsumen yang di rugikan dalam belanj online di market place”

Penulis dalam penulisan skripsi ini masih banyak kekurangan dan jauh dari kata sempurna untuk tu penulis sangat bersyukur dan berterimakasih telah dibimbing dan di bantu dalam penulisan skripsi oleh bapak **Abraham Ferry Rosando,S.H.,MH** yang penuh kesabaran dan kasih dalam membimbing penulis dalam menyelesaikan skripsi ini. Tidak lupa juga penulis mengucapkan terimakasih kepada bapak rektor universitas 17 agustus 1945 surabaya **Prof.Dr. Mulyanto Nugroho,MM.,CMA.,CPA** dan bapak dekan fakultas hukum universitas 17 agustus 1945 surabaya **Prof.Dr. Slamet Suhartono, S.H.,M.H** serta jajaran. Penulis juga mengucapkan banyak terima kasih kepada suluruh tim pengajar dan dosen fakultas hukum universitas 17 agustus 1945 surabaya yang telah mengajar penulis denga penuh kasih dan kesabaran yang begitu banyak. Penulis dengan penuh bangga dan syukur mengucapkan terimakasih kepada kedua orang tua penulis **Renol Wisman S.E** dan **Marselina Gosal** yang telah sabar dan selalu memberikan semangat kepada penulis dan selalu mengingatkan penulis agar dekat dengn tuhan sehingga mendapatkan anugerah dalam serta tidak lupa juga penulis mengucapkan terimakasih kepada Muhammad Miftah yang selalu menemni penulis dan memberikan semangat dalam skripsi penulis dan juga Tresya Djabumir yang selalu memberikan masukan dalam penyusunan skripsi penulis. Penulis juga mengucapkan terima kasih kepada pihak yang berkontribusi dalam penulisan skripsi dan proses perkuliaan penulis yang tidak dapt penulis tulis satu persatu.

ABSTRAK

Konsumen adalah bagian yang paling rentang dalam suatu perjanjian jual beli, apalagi dengan metode jual beli online banyak kasus yang terjadi dimana konsumen menjadikorban, indonesia sebagai negara hukum sangat memperhatikan konsumen dengan adanya undang-undang nomor 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen.

Penulis yang tertarik akan perlindungan konsumen kemudian mengankatnya sebagai judul skripsi sebagai salah satu kewajiban untuk mendapatkan gelar strata satu (S1) fakultas hukum universitas 17 agustus 1945 surabaya dengan judul

“Perlindungan hukum terhadap konsumen yang di rugikan dalam belanj online di market place”

\dalam melakukan penelitian metode penelitian yang penulis gunakan adalah metode normatif hukum, metode ini dilakukan dengan cara mengumpulkan bahan-bahan mengenai kasus yang di teliti dari undang-undang dan juga dari beberapa ahli

Penulisan skripsi ini dibimbing langsung oleh bapak Araham Ferry Rosando,S.H.,M.H sebagai dosen pembimbing yang telah banyak membantu penulis dalam penyempurnaan penulisan skripsi ini

ABSTRACT

Consumers are the most vulnerable part of a sales and purchase agreement, especially with the online buying and selling method, there are many cases where consumers become victims. Indonesia as a legal country really pays attention to consumers with Law Number 8 of 1999 concerning consumer protection.

The writer who was interested in consumer protection then adopted it as the title of his thesis as one of the obligations to obtain a bachelor's degree (S1) at the Faculty of Law, University of 17 Agustus 1945 Surabaya with the title

"Legal protection for consumers who are harmed by online shopping at market places"

\in conducting research, the research method that the author uses is the legal normative method, this method is carried out by collecting material regarding the case being studied from the law and also from several experts

The writing of this thesis was supervised directly by Mr. Araham Ferry Rosando, S.H., M.H as the supervisor who has helped the author a lot in perfecting the writing of this thesis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL LUAR.....	i
HALAMAN JUDUL DALAM.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN DOSEN PEMBIMBING.....	iii
HALAMAN PERSETUJUAN.....	iv
HALAMAN PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI.....	v
HALAMAN PERNYATAAN BEBAS PUBLIKASI GANDA.....	vi
HALAMAN PERNYATAAN ORSINALITAS SKRIPSI.....	vii
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS.....	vii
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	ix
KATA PENGANTAR.....	x
ABSTRAK.....	xi
<i>ABSTRACT</i>	xii
DAFTAR ISI.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	3
1.3 Tujuan Penelitian.....	3
1.4 Manfaat Penelitian.....	3
1.5 Metode Penelitian.....	4
1.5.1 Jenis Penelitian.....	4
1.5.2 Metode Pendekatan.....	4
1.5.3 Sumber dan Jenis Bahan Hukum.....	5
1.5.4 Teknik Pengumpulan Bahan Hukum.....	5
1.5.5 Teknik Analisis Bahan Hukum.....	5
1.6 Pertanggungjawaban Sistematika.....	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	
2.1. Perlindungan Konsumen.....	8
2.2. Jenis Perlindungan Konsumen.....	13
2.3. Pengertian Konsumen.....	15
2.4. Hak Dan Kewajiban Konsumen.....	17
2.5. Pengertian Perlindungan konsumen.....	20
2.6. Peraturan Perlindungan Konsumen.....	21
2.7. Pengertian Pelaku Usaha.....	23
2.8. Bentuk Pelaku Usaha.....	24

2.9. Pengertian Jual Beli Online	25
2.10. Unsur Jual Beli Online.....	27
2.11. Hukum Perlindungan Konsumen.....	29
2.12. Pengertian Market Place	33
BAB III PEMBAHASAN	
3.1. Penyelesaian Sengketa Konsumen.....	54
3.2. Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen	57
3.3. Peraturam Jual Beli Online	63
BAB IV PENUTUP	
4.2 KESIMPULAN	65
4.2 SARAN	65
DAFTAR PUSTAKA	

