



**PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN
DALAM TRANSAKSI BARANG MEWAH DI E-
COMMERCE**

TESIS

RATNA KARTIKA INDRASWARI

1810622030

UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL VETERAN JAKARTA

FAKULTAS HUKUM

PROGRAM STUDI MAGISTER HUKUM

2022



**PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN
DALAM TRANSAKSI BARANG MEWAH DI E-
COMMERCE**

TESIS

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar
Magister Hukum**

RATNA KARTIKA INDRASWARI

1810622030

UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL VETERAN JAKARTA

FAKULTAS HUKUM

PROGRAM STUDI MAGISTER HUKUM

2022

PERNYATAAN ORISINALITAS

Tesis adalah hasil karya sendiri, sumber yang di kutip dan maupun di rujuk telah saya nyatakan benar :

Nama : Ratna Kartika Indraswari

NIM : 180622030

Tanggal : 2022

Bila mana dikemudian hari ditemukan ketidaksesuaian di pernyataan saya ini, Maka saya bersedia di tuntutan dan diproses sesuai dengan ketentuan yang berlaku

Jakarta, 2022

Yang menyatakan,




Ratna Kartika Indraswari

**PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TESIS UNTUK
KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai civitas akademik Universitas Pembangunan Nasional “Veteran”
Jakarta, saya bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Ratna Kartika Indraswari

NIM : 1810622030

Program Studi : Hukum Bisnis

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Pembangunan Nasional “ Veteran” Jakarta Hak bebas royalti Non Eksklusif (Non- Exclusive Royalty Free Right) atas karya ilmiah saya yang berjudul :

PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN DALAM
TRANSAKSI BARANG MEWAH DI E-COMMERCE.

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalty ini Universitas Pembangunan Nasioanal “Veteran” Jakarta berhak menyimpan, mengalih media/formatkan, mengelola bentuk pangkalan data (database), merawat, dan mempublikasikan Tesis saya selamat tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai Hak Cipta.

Demikian spernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di: Jakarta

Pada Tanggal : 2022

Yang menyatakan,



Ratna Kartika Indraswari

PENGESAHAN

Tesis ini diajukan oleh :

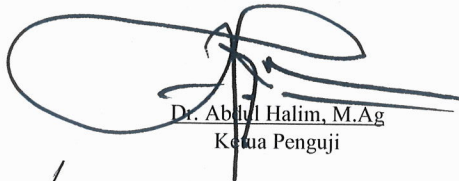
Nama : Ratna Kartika Indraswari

NIM : 1810622030


Program Studi : Hukum Bisnis

Judul Tesis : PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN
DALAM TRANSAKSI BARANG MEWAH DI E-COMMERCE


Telah berhasil dipertahankan dihadapan Penguji dan Pembimbing serta telah diterima sebagai bagian dan persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Magister Hukum pada Program Studi Hukum Bisnis, Fakultas Hukum, Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jakarta.



Dr. Abdul Halim, M.Ag
Ketua Penguji




Dr. Suherman, SH., LLM
Penguji / Pembimbing I



Dr. Imam Haryanto, S.H., M.H
Penguji / Pembimbing II



Dr. Abdul Halim, M.Ag
Dekan



Dr. Beniharamoni Harefa, S.H., M.H.
Ketua Program Studi

Ditetapkan di : Jakarta

Tanggal Ujian : Juni 2022

PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN DALAM TRANSAKSI BARANG MEWAH DI E- COMMERCE

Ratna Kartika Indraswari

Abstrak

Kegiatan perdagangan di masyarakat telah berkembang sangat pesat. Hal tersebut dipengaruhi salah satunya dengan berkembangnya teknologi yang berbasis internet yang dikenal dengan nama e-commerce. E-commerce merupakan bentuk perdagangan yang mempunyai karakteristik tersendiri yaitu perdagangan yang melintasi batas negara, tidak bertemunya penjual dan pembeli, media yang dipergunakan internet. Kondisi tersebut di satu sisi sangat menguntungkan konsumen, karena mempunyai banyak pilihan untuk mendapatkan barang dan jasa tetapi di sisi lain pelanggaran akan hak – hak konsumen sangat riskan terjadi karena karakteristik e-commerce yang khas. Maka dari itu sangat diperlukan perlindungan hukum terhadap konsumen dalam transaksi e-commerce. Perlindungan hukum terhadap konsumen diatur dengan Undang – undang No 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Undang – undang ini diharapkan dapat menjamin kepastian hukum terhadap konsumen dalam bertransaksi e-commerce. Sehubungan dengan hal tersebut, dalam tesis ini diangkat tiga permasalahan yaitu pertama apakah Undang – Undang Perlindungan Konsumen No 8 Tahun 1999 dapat melindungi konsumen dalam melakukan transaksi e-commerce, kedua Bagaimanakah perlindungan hukum terhadap konsumen barang mewah yang seharusnya diatur dalam transaksi e-commerce, ketiga Permasalahan – permasalahan apa yang timbul dalam perlindungan hukum terhadap konsumen barang mewah dalam transaksi e-commerce dan bagaimana cara mengatasinya. Metodologi yang dipakai dalam penelitian ini menggunakan pendekatan normatif empiris, karena merupakan penelitian hukum mengenai pemberlakuan atau implementasi ketentuan hukum normatif secara in action pada setiap peristiwa hukum tertentu yang terjadi di masyarakat. Berdasarkan pembahasan terhadap hasil penelitian dapat disimpulkan pertama bahwa Undang – undang perlindungan konsumen No 8 Tahun 1999 belum dapat melindungi konsumen dalam transaksi e-commerce karena keterbatasan pengertian pelaku usaha yang hanya khusus berada di wilayah negara Republik Indonesia. Dan keterbatasan akan hak – hak konsumen yang diatur dalam UUPK. Kedua perlindungan hukum terhadap konsumen yang seharusnya diatur meliputi perlindungan hukum dari sisi pelaku usaha, dari sisi konsumen, dari sisi produk, dari sisi transaksi. Ketiga permasalahan permasalahan yang timbul dalam perlindungan hukum terhadap konsumen terdapat 2 (dua) permasalahan yaitu pertama permasalahan yuridis, meliputi keabsahan perjanjian menurut KUHPerdara, Penyelesaian sengketa dalam transaksi e-commerce, UUPK yang 7tidak akomodatif, tidak adanya lembaga penjamin toko online kedua permasalahan non yuridis meliputi, keamanan bertransaksi dan tidak pahamnya konsumen dalam bertransaksi e-commerce.

Kata kunci : Perlindungan konsumen, transaksi e-commerce

LEGAL PROTECTION FOR CONSUMERS ON E-COMMERCE LUXURY GOODS TRANSACTIONS

Ratna Kartika Indraswari

Abstract

Trading activities in the community have grown very rapidly. The growth of internet-based technology known as e-commerce has influenced this. E-commerce is a type of trade with its own set of characteristics, such as cross-national trading via the internet and the absence of face-to-face meetings between sellers and purchasers. On the one hand, this situation benefits consumers because they have more options for purchasing products and services, but on the other hand, consumer rights violations are more risky due to the specific characteristics of e-commerce. Therefore, legal protection for consumers is very much needed in e-commerce transactions. Legal protection for consumers is regulated by Law No. 8 of 1999 concerning Consumer Protection. This law is expected to guarantee legal certainty for consumers in e-commerce transactions. In connection with this, in this thesis three issues are raised, first whether the Consumer Protection Act No. 8 of 1999 can protect consumers in conducting e-commerce transactions, secondly how is the legal protection for consumers of luxury goods that should be regulated in e-commerce transactions, third What problems arise in the legal protection of consumers of luxury goods in e-commerce transactions and how to overcome them. The methodology used in this study uses an empirical normative approach, because it is a legal research regarding the enforcement or implementation of normative legal provisions in action on every particular legal event that occurs in society. Based on the discussion of the research results, it can be concluded first that the consumer protection law No. 8 of 1999 has not been able to protect consumers in e-commerce transactions because of the limited understanding of business actors who are only specifically in the territory of the Republic of Indonesia. And the limitations of consumer rights regulated in Law on Consumer Protection. Second, legal protection for consumers that should be regulated includes legal protection from the side of business actors, from the consumer side, from the product side, and from the transaction side.

Keywords: consumer protection, e-commerce transactions

KATA PENGANTAR

Puji Tuhan dan rasa syukur Penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Pengasih Lagi Maha Penyayang atas segala Rahmat, Petunjuk, serta Hidayah yang telah diberikan, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul **PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN DALAM TRANSAKSI BARANG MEWAH DI ECOMMERCE**. Penulisan Thesis ini merupakan tugas akhir sebagai syarat untuk menyelesaikan Program Studi Magister Ilmu Hukum serta mencapai gelar Magister Hukum pada Fakultas Hukum Universitas Pembangunan Veteran Jakarta periode tahun 2020. .

Pada kesempatan ini, Penulis mengucapkan terima kasih kepada pihak-pihak yang telah banyak membantu dan memberikan dukungan dalam penulisan Thesis ini, antara lain :

1. Dr. Erna Hernawati, Ak, CPMA, CA, selaku Rektor Universitas Pembangunan Nasional ‘Veteran’ Jakarta;
2. Dr. H. Abdul Halim, M.Ag Selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas Pembangunan Nasional “ Veteran” Jakarta;
3. Dr. Beniharamoni Harefa, S.H., M.H. selaku Ketua Program Studi Magister Hukum Universitas Pembangunan Nasional “ Veteran” Jakarta
4. Dr. Imam Haryanto, S.H.,M.H; Selaku Pembimbing I yang telah membimbing Penulis.
5. Dr.Suherman, S.H.,LLM. selaku Pembimbing II yang telah menguji dalam Thesis ini;
6. Bapak dan Ibu dosen, civitas akademika, serta seluruh karyawan Fakultas Hukum Universitas Pembangunan Nasional “ Veteran” Jakarta atas segala ilmu dan pengetahuan yang diberikan;
7. Orang tuaku Ayahada Sayektiyono, S.E, Ibunda Hermawati S.E, dan Suami Taufiqur Rahman Aziz, S.T. yang selalu memberikan doa dan menjadi penyemangat sehingga Tesis ini dapat terselesaikan;
8. Teman-teman seperjuangan angkatan 2018 di Magister Hukum Universitas

Pembangunan Nasional “ Veteran” Jakarta atas semangat dan kerjasamanya selama ini;

9. Kepada para pihak yang telah membantu saya untuk menyelesaikan pendidikan Magister Hukum di Universitas Pembangunan Nasional “ Veteran” Jakarta.

Demi kesempurnaan karya ilmiah ini, penulis berharap dan membuka ruang seluas-luasnya terhadap kritik dan saran dari semua pihak. Penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca dan masyarakat pada umumnya. Amin.

Jakarta, 2022

Penulis,

Ratna Kartika Indraswari

DAFTAR ISI

HALAM SAMPUL	i
PERNYATAN ORISINALITAS	ii
PERNYATAN PERSETUJUAN PUBLIKASI	iii
PENGESAHAN	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	ix
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	7
1.3 Tujuan Penelitian	7
1.4 Manfaat Penelitian	7
1.5 Kerangka Teoris dan Kerangka Konseptual	8
1.5.1 Kerangka Teoritis	8
1.5.2 Kerangka Konseptual	12
1.6 Metode Penelitian	13
1.6.1 Jenis Penelitian	16
1.6.2 Jenis data	17
1.6.3 Teknik Pengumpulan Data	18
1.6.4 Lokasi Pengambilan Data	18
1.6.5 Analisa Data	18
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	20
2.1 Tinjauan Umum Tentang Tanggung Jawab Hukum	20
2.2 Tinjauan Umum Tentang Perlindungan Konsumen	23
2.3 Tinjauan Umum Tentang Asas Perlindungan Konsumen	26
2.4 Tinjauan Umum Tentang Hak dan Kewajiban Konsumen	27
2.4.1 Hak Konsumen	27
2.4.2 Kewajiban Konsumen	28
2.5 Tinjauan Umum Tentang Pelaku Usaha	28
2.5.1 Pelaku Usaha	28
2.6 Tinjauan Umum Tentang E-commerce Blibli.com	31
2.7 Alasan Pemilihan perlindungan konsumen barang mewah di PT. Global Digital Niaga (Blibli.com)	32
BAB III METODE PENELITIAN	34
3.1 Metode Penelitian Hukum	34
3.2 Pendekatan Penelitian	35
3.3 Tipe Penelitian	36
3.4 Sifat Penelitian	37
3.5 Metode Pengumpulan Data	37

3.6	Jadwal Penelitian	38
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN		
4.1	Ketentuan transaksi belanja online e-commerce.....	39
4.1.1	Jenis – jenis transaksi dalam e-commerce	41
4.1.2	Perjanjian dalam e-commerce.....	43
4.1.3	klasifikasi produk konsumen dalam E-Commerce	45
	Toc1048223234.1.4 Perlindungan konsumen dalam transaksi e-commerce di Indonesia	46
4.1.5	Metode pembayaran dalam e-commerce sebagai bentuk perlindungan terhadap konsumen dalam transaksi e-commerce.....	49
4.2	Pengaturan hukum dalam melakukan transaksi e-commerce	53
4.2.1	Ketentuan pajak bagi pelaku E-Commerce.....	56
4.2.2	Pengertian Pajak Barang Mewah	57
4.3	Tanggung jawab hukum yang di berikan dalam mekanisme transaksi Pembelian di E commerce Blibli jika terjadi keterlambatan, kerusakan, dan kehilangan pada proses penyelenggaraan pelayanan transaksi online dalam kualitas sampai dengan kepuasan pelanggan.....	60
4.3.1	Produk Paling Laris di Bisnis e-Commerce.....	63
BAB V PENUTUP.....		
5.1	Kesimpulan	70
5.2	Saran	71
DAFTAR PUSTAKA		
RIWAYAT HIDUP		
		72