



**UPAYA PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN
YANG DIRUGIKAN DALAM TRANSAKSI JUAL BELI PADA
MARKETPLACE ONLINE**

SKRIPSI

INDIKA RAMADHANA

1810611276

UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL VETERAN JAKARTA

FAKULTAS HUKUM

PROGRAM STUDI S1 ILMU HUKUM

2022



UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL VETERAN JAKARTA
FAKULTAS HUKUM
PROGRAM STUDI S1 ILMU HUKUM

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

JUDUL :

**UPAYA PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN YANG
DIRUGIKAN DALAM TRANSAKSI JUAL BELI PADA MARKETPLACE
ONLINE**

INDIKA RAMADHANA

1810611276

Skripsi hukum ini telah disetujui untuk dipertahankan dihadapan Tim Penguji
Program Studi S1 Hukum Fakultas Hukum
Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta

Jakarta, 5 Desember 2022

Mengetahui

Ketua Program Studi S1 Hukum

Taupiqurrahman, S.H., M.Kn

NIP. 198701022019031

Menyetujui

Dosen Pembimbing Tugas Akhir

Dr. Yayan Sopyan, SH, MH, MH

NIP. 196810141996031002



UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL VETERAN JAKARTA
FAKULTAS HUKUM
PROGRAM STUDI S1 ILMU HUKUM

PENGESAHAN

Skripsi Hukum di ajukan oleh :

Nama : Indika Ramadhana

NPM : 1810611276

Program Studi : S1 Hukum

Judul : Upaya Perlindungan Hukum terhadap Konsumen yang Dirugikan dalam Transaksi Jual Beli pada Marketplace Online

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Tim Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Hukum pada Program Studi S1 Ilmu Hukum, Fakultas Hukum, Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta.

Rianda Dirkareszha, SH, MH.

(Ketua)

Dr. Handoyo Prasetyo, SH, MH

(Anggota 1)

Dr. Yayan Sopyan, SH, MA, MH

(Anggota 2)

Dr. H. Abdul Halim, M. Ag

Dekan

Taupiqurrahman, S H., M.Kn.

Kaprodi

Ditetapkan di : Jakarta

Tanggal Ujian : 6 Januari 2023

PERNYATAAN ORISINALITAS

Tugas akhir dalam bentuk skripsi adalah benar hasil karya saya sebagai penulis pertama, dan semua sumber yang dikutip maupun dirujuk telah saya nyatakan benar. Apabila dikemudian hari terbukti plagiarism dalam penulisan tugas akhir ini, maka saya bersedia dituntut berdasarkan hukum yang berlaku.

Nama : Indika Ramadhana

NIM : 1810611276

Tanggal : 5 Desember 2022

Tanda Tangan :



Yang bertandatangan dibawah ini :

Nama : Indika Ramadhana

NIM/NPM : 1810611276

Fakultas : Hukum

Program Studi : SI Hukum

Jenis Karya : Skripsi

Judul : Upaya Perlindungan Hukum terhadap Konsumen yang Dirugikan dalam Transaksi Jual Beli pada Aplikasi Belanja Online Shopee

1. Untuk kepentingan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan skripsi dengan judul tersebut diatas kepada Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif (Nonexclusive Royalty Rights).
2. Menyatakan TIDAK SETUJU untuk melanjutkan pengolahan data skripsi menjadi artikel ilmiah yang dipublikasikan bersama Dosen Pembimbing Tugas Akhir.
3. Menyatakan TIDAK BERSEDIA mengirimkan (submit) naskah artikel yang merupakan bagian dari skripsi untuk dipublikasikan pada jurnal internasional bereputasi/jurnal nasional terakreditasi/jurnal nasional ber-ISSN Bersama dengan Dosen Pembimbing Tugas Akhir.

Jakarta, 5 Desember 2022

Yang menyatakan,


Indika Ramadhana
1810611276

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Allah Swt. atas ridanya penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini. Adapun judul skripsi yang penulis ajukan adalah **“UPAYA PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN YANG DIRUGIKAN DALAM TRANSAKSI JUAL BELI PADA MARKETPLACE ONLINE”**

Skripsi ini diajukan untuk memenuhi syarat kelulusan mata kuliah Skripsi di Fakultas Hukum Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta. Tidak dapat disangkal bahwa butuh usaha yang keras dalam penyelesaian pengerjaan skripsi ini. Namun, karya ini tidak akan selesai tanpa orang-orang tercinta di sekeliling penulis yang mendukung dan membantu. Terima kasih saya sampaikan kepada :

1. Ibu Dr. Erna Hernawati, Ak, CPMA, CA, CGOP, selaku Rektor Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta;
2. Bapak Dr. Abdul Halim, M.Ag., selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta;
3. Bapak Taupiqqurrahman, S.H., M.Kn., selaku Ketua Program Studi S1 Hukum Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta;
4. Bapak Surahmad, S.H., M.H., selaku Dosen Pembimbing Akademik;
5. Bapak Yayan Sopyan, S.H., M.A., M.H., selaku Dosen Pembimbing Tugas Akhir, yang telah meluangkan waktu dan pikirannya untuk memberikan arahan, motivasi, saran-saran dan pengetahuan dengan penuh keikhlasan dan kesabaran;
6. Para Dosen serta pihak-pihak lain Fakultas Hukum Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta, atas segala ilmu maupun bantuannya;
7. Kedua orang tua yang paling penulis sayangi, R. Dadang Aswadi (Ayah) dan Sukismiyati (Ibu) yang selalu memberikan pengertian dan dukungan moral serta banyak hal lainnya dalam dunia pendidikan pada penulis dalam segala kondisi apapun;
8. Keluarga besar yang selalu memberikan support yang sangat besar pada penulis;

9. Teman-teman seangkatan dan seperjuangan saya yang sama-sama menjalani waktu perkuliahan dengan penulis sampai saat ini, serta memberikan kenangan-kenangan semasa waktu perkuliahan maupun diluar waktu perkuliahan yang tidak akan pernah penulis lupakan sampai kapanpun.

Semoga segala kebaikan dan pertolongan semuanya mendapat berkah dari Allah Swt. dan akhirnya penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna, karena keterbatasan ilmu yang penulis miliki. Meskipun begitu, semoga tugas akhir berbentuk skripsi ini bisa pembaca rasakan manfaatnya maupun peneliti dalam bentuk sebuah kontribusi pengetahuan maupun pandangan. Untuk itu penulis dengan kerendahan hati mengharapkan saran dan kritik yang sifatnya membangun dari semua pihak demi membangun laporan penelitian ini.

ABSTRAK

Skripsi dengan judul Upaya Perlindungan Hukum terhadap Konsumen yang Dirugikan dalam Transaksi Jual Beli pada Marketplace Online, ini memuat mengenai, **Pertama** mengenai bagaimanakah upaya perlindungan hukum yang dilakukan terhadap konsumen yang dirugikan dalam transaksi jual beli pada marketplace online, dan **Kedua** mengenai bagaimanakah pertanggungjawaban pengelola marketplace online shopee terhadap kerugian yang dialami konsumen pada saat melakukan transaksi jual beli.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pentingnya perlindungan hukum di Indonesia mengenai perlindungan data pribadi yang merupakan kewajiban pihak Shopee sebagai salah satu penyelenggara marketplace sebagai bentuk perlindungan dan tanggung jawab data para konsumen. Seperti yang tercantum dalam Undang-Undang Nomor 5 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. Namun konsumen masih sering mengalami kerugian akibat data pribadi di Indonesia yang disebabkan perhatian dan keseriusan pemerintah maupun pihak penyelenggara layanan Shopee dalam mengatur regulasi perlindungan konsumen di Indonesia masih jauh dari harapan.

Kata kunci : data pribadi, perlindungan, konsumen, marketplace online

ABSTRACT

*The thesis entitled Legal Protection Efforts for Consumers Who Are Aggrieved in Buying and Selling Transactions on the Online Marketplace, this contains the **first** regarding how legal protection measures are taken against consumers who are harmed in buying and selling transactions on the online marketplace, and **Second** regarding how the responsibility of the manager of the online marketplace shopee for losses experienced by consumers when making buying and selling transactions.*

The results of this study indicate that the importance of legal protection in Indonesia regarding the protection of personal data is the obligation of Shopee as one of the organizers of the marketplace as a form of consumer data protection and responsibility. As stated in Law Number 5 of 1999 concerning Consumer Protection. However, consumers still often experience losses due to personal data in Indonesia due to the attention and seriousness of the government and the Shopee service providers in regulating consumer protection regulations in Indonesia which are still far from expectations.

Keywords : personal data, protection, consumers, online marketplace

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI	ii
PENGESAHAN.....	iii
BIODATA PENULIS.....	iv
PERNYATAAN ORISINALITAS.....	v
KATA PENGANTAR.....	vii
ABSTRAK	ix
DAFTAR ISI.....	xi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	6
C. Ruang Lingkup Penelitian	6
D. Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	7
E. Metode Penelitian.....	7
F. Skema Laporan	10
BAB II TINJAUAN TEORI.....	11
A. Literature Review	11
B. Tinjauan Teori	13
BAB III HASIL TEMUAN.....	23
A. Tentang Shopee Indonesia.....	23
B. Pengumpulan Data Pribadi di Shopee	24
C. Keamanan, Penyimpanan dan Penghapusan Data Pribadi Pengguna dalam Ketentuan Shopee.....	26
BAB IV PEMBAHASAN.....	28
A. Upaya Perlindungan Hukum yang Dilakukan Terhadap Konsumen yang Dirugikan dalam Transaksi Jual Beli pada Marketplace Online Shopee	28
B. Pertanggungjawaban Pengelola Marketplace Online Shopee Terhadap Kerugian yang Dialami Konsumen pada saat Melakukan Transaksi Jual Beli	52
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	69
A. Kesimpulan.....	69
B. Saran.....	70
DAFTAR PUSTAKA	71