

SKRIPSI

**PERLINDUNGAN HUKUM BAGI KONSUMEN ATAS
KETIDAKSESUAIAN BARANG PESANAN PADA SITUS
BELANJA ONLINE BLIBLI.COM**



NAMA : HERIYANTO

NIM : 1610611202

UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL VETERAN

JAKARTA

FAKULTAS HUKUM

PROGRAM STUDI S1 – ILMU HUKUM

2023



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

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

JUDUL :

**Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Atas Ketidaksesuaian Barang
Pesanan Pada Situs Belanja Online Bibli.com**

HERIYANTO

1610611202

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

Jakarta, 6 Januari 2023

Mengetahui

Ketua Program Studi S1 Ilmu Hukum

Taupiqurrahman, S.H., M.Kn.

NIP. 198701022019031006

Menyetujui

Dosen Pembimbing Skripsi

Andriyanto Adhi Nugroho, S.H., M.H

NIDN. 0330018002



UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL VETERAN JAKARTA

FAKULTAS HUKUM PROGRAM STUDI S1 – ILMU HUKUM

PENGESAHAN

Skripsi diajukan oleh

Nama : Heriyanto

NPM : 1610611202

Program Studi : S1 Ilmu Hukum

Judul Skripsi : Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Atas Ketidaksesuaian
Barang Pesanan Pada Situs Belanja Online Blibli.com

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 Dirkareshza, S.H.,M.H.

Ketua

Dr. Atik Winanti, S.H., M.H.

Anggota 1

Andriyanto Adhi Nugroho, S.H., M.H.

Anggota 2

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/~~artikel ilmiah/memorandum hukum*~~) adalah benar hasil karya saya sebagai penulis pertama, dan semua sumber yang dikutip maupun dirujuk telah saya nyatakan dengan benar. Apabila dikemudian hari terbukti plagiarism dalam penulisan tugas akhir ini, maka saya bersedia dituntut berdasarkan hukum yang berlaku.

Nama : Heriyanto

NPM :1610611202

Tanggal : 6 Januari 2023

Tanda Tangan :



PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI

~~TUGAS AKHIR/SKRIPSI/TESIS~~ UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

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

Nama : Heriyanto

NPM : 1610611202

Fakultas : Hukum

Program Studi : S1 Ilmu Hukum

Jenis karya : ~~Tugas Akhir/Skripsi/Tesis~~*)

Judul : **“Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Atas Ketidaksesuaian Barang Pesanan Pada Situs Belanja Online Blibli.com”**

Untuk kepentingan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan karya ilmiah ~~tugas akhir/skripsi/memorandum hukum~~*) dengan judul tersebut diatas kepada Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta dengan Hak Bebas Royalti Noneklusif (*Non-exclusive Royalty Rights*).

Menyatakan ~~SETUJU/TIDAK SETUJU~~*) untuk melanjutkan pengolahan data ~~tugas akhir/skripsi/memorandum hukum~~*) menjadi artikel ilmiah yang dipublikasikan bersama Dosen Pembimbing Tugas Akhir.

Menyatakan ~~BERSEDIA/TIDAK BERSEDIA~~*) mengirimkan (submit) naskah artikel yang merupakan bagian dari ~~tugas akhir/ skripsi/memorandum hukum~~*) untuk dipublikasikan pada jurnal internasional bereputasi/jurnal nasional terakreditasi/jurnal nasional ber- ISSN Bersama dengan Dosen Pembimbing Tugas Akhir.

Dibuat di : Jakarta

Pada tanggal : 6 Januari 2023

Yang Menyatakan



(Heriyanto)

Abstrak

Perkembangan teknologi informasi telah menambah kebiasaan masyarakat dalam melakukan transaksi jual-beli. Transaksi *online* merupakan cara baru dalam melakukan kegiatan jual-beli memanfaatkan kemajuan teknologi informasi. Dengan berjalannya waktu, perkembangan dunia online menggunakan internet memiliki dampak yang dapat ditimbulkan dengan adanya permasalahan-permasalahan baru pada hukum terlebih mengenai perlindungan konsumen. Ada beberapa contoh kerugian yang dialami oleh konsumen dalam transaksi jual beli online, yakni : mengenai barang yang tidak sesuai dengan kesepakatan antara pihak pelaku usaha dengan penjual. Dalam penelitian ini rumusan masalah yang akan dibahas adalah bagaimana perlindungan hukum bagi konsumen atas ketidaksesuaian barang pesanan dalam belanja online serta bentuk tanggung jawab pelaku usaha atas ketidaksesuaian barang pesanan. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui perlindungan hukum bagi konsumen atas ketidaksesuaian barang pesanan dalam belanja online dan mengetahui bentuk tanggung jawab pelaku usaha atas ketidaksesuaian barang pesanan. Penelitian ini menggunakan metode yuridis normatif yang akan mengacu pada peraturan perundang-undangan, memuat Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen dan Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik. Perlindungan hukum terhadap konsumen apabila barang yang diterima konsumen tidak sesuai dengan pesanan berupa pemberian ganti kerugian. Dengan tingginya peminat belanja online maka harus dipantau secara benar agar konsumen mendapatkan perlindungan hukum yang tepat dan tidak mudah tertipu atau terkelabui oleh produsen yang kurang bertanggung jawab dan mengalami kerugian di dalam setiap transaksi jual-beli, serta memperhatikan ketentuan yang berlaku agar dapat menuntut ganti kerugian.

Kata Kunci : Perlindungan hukum, Konsumen, Belanja Online

Abstract

The development of information technology has added to people's habits in buying and selling transactions. Online transactions are a new way of conducting buying and selling activities utilizing advances in information technology. With the passage of time, the development of the online world using the internet has an impact that can be caused by new problems in the law, especially regarding consumer protection. There are several examples of losses experienced by consumers in online buying and selling transactions, namely: regarding goods that are not in accordance with the agreement between the business actor and the seller. In this study, the formulation of the problem to be discussed is how the legal protection for consumers for non-conformance of ordered goods in online shopping and the form of responsibility of business actors for non-conformance of ordered goods. The purpose of this study is to determine the legal protection for consumers for non-conformance of ordered goods in online shopping and to find out the form of responsibility of business actors for non-conformance of ordered goods. This study uses a normative juridical method which will refer to the legislation, containing Law Number 8 of 1999 concerning Consumer Protection and Law Number 11 of 2008 concerning Information and Electronic Transactions. Legal protection for consumers if the goods received by consumers are not in accordance with the order in the form of compensation. With the high interest in online shopping, it must be monitored properly so that consumers get the right legal protection and are not easily fooled or deceived by producers who are irresponsible and suffer losses in every buying and selling transaction, and pay attention to the applicable provisions in order to claim compensation. .

Keywords: Legal protection, Consumers, Online Shopping

Kata Pengantar

Puji syukur kehadiran Allah SWT yang telah memberikan taufik dan hidayahnya kepada penulis terutama dalam penyelesaian skripsi ini. Shalawat serta salam semoga selalu tercurah kepada junjungan kita Nabi Muhammad SAW sebagai uswatun hasanah yang telah menuntun umatnya dari zaman kegelapan menuju zaman terang benderang ini.

Skripsi yang berjudul **“Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Atas Ketidaksesuaian Barang Pesanan Pada Situs Belanja Online Blibli.com”** penulis susun sebagai syarat untuk mencapai gelar Sarjana Hukum pada Konsentrasi Hukum Bisnis Program Studi Ilmu Hukum Fakultas Hukum Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta.

Dalam penyusunan skripsi ini tidak lepas dari bantuan, bimbingan serta dukungan dari berbagai pihak, oleh karena itu penulis mengucapkan terima kasih sebesar-sebesarannya kepada:

1. Bapak Dr. Anter Venus, MA.Comm, selaku Rektor Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta.
2. Bapak Dr. H. Abdul Halim, M.Ag, selaku Dekan Hukum Fakultas Hukum Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta.
3. Ibu Dwi Aryanti Ramadhani, S.H, M.H., selaku Wakil Dekan I Fakultas Hukum Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta.
4. Bapak Khoirur Rizal Lutfi, S.H, M.H., selaku Wakil Dekan II Fakultas Hukum Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta.
5. Bapak H. Heru Suyanto, S.H, M.H., C.L.A., selaku Wakil Dekan III Fakultas Hukum Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta.
6. Bapak Andriyanto Adhi Nugroho, S.H, M.H., selaku dosen pembimbing skripsi ini, terima kasih atas segala bimbingan, bantuan, arahan, dukungan, masukan, menyediakan waktu dan kebaikan yang telah diberikan selama penulisan skripsi ini.
7. Ibu Dr. Atiek Winarti, S.H, M.H., selaku Ketua Jurusan Ilmu Hukum Fakultas Hukum Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta.

8. Bapak Taupiqqurrahman, S.H, M.KN., selaku Kepala Program Studi Strata 1 Ilmu Hukum Fakultas Hukum Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta.
9. Ibu Wardani Rizkianti, S.H, M.KN., selaku dosen pembimbing akademik yang telah memberikan ilmu dan arahan kepada penulis.
10. Kedua Orang Tua penulis yang penulis cintai dan hormati, terima kasih atas doa yang telah diberikan dan curahan kasih sayangnya.
11. Kawan JANCX (Akwila,Bayu,Rizki,Royhan,Mallyyas) serta rekan-rekan mahasiswa Hukum Fakultas Hukum Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta atas dukungan yang telah diberikan.
12. Segenap pihak lain yang telah memberi dukungan dalam penulisan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna, oleh karena itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun untuk penyempurnaannya. Penulis mengharapkan semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembacanya secara umum maupun secara khusus kepada mahasiswa Hukum Fakultas Hukum Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta.

Jakarta, 7 Januari 2023



Heriyanto

Daftar isi

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI.....	i
PENGESAHAN	ii
PERNYATAAN ORISINALITAS	iii
PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI	iv
Abstrak	v
Abstract	vi
Kata Pengantar	vii
Daftar isi.....	ix
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah	6
C. Ruang Lingkup Penelitian.....	6
D. Tujuan dan Manfaat Penelitian	6
E. Metode Penelitian.....	7
F. Teknis Analisis Data	8
BAB II.....	9
TINJAUAN UMUM TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN DALAM BELANJA ONLINE	9
A. Tinjauan Hasil Penelitian Terdahulu (Literatur Review).....	9
B. Tinjauan Umum Tentang Perjanjian	9
C. Tinjauan Umum Tentang Perlindungan Konsumen.....	12
D. Tinjauan Umum Tentang Perlindungan Hukum	15
E. Tinjauan Umum Tentang Konsumen dan Pelaku Usaha	17
F. Tinjauan Umum Tentang E-commerce	24
G. Tinjauan Umum Tentang Tanggung Jawab Pelaku Usaha	28
BAB III	34
KETIDAKSESUAIAN BARANG PESANAN DALAM BELANJA ONLINE .	34

A. Profil Blibli.com.....	34
B. Jenis Produk Blibli	35
C. Para Pihak dalam kasus	35
D. Kronologi Kasus	36
E. Analisis Kasus	38
BAB IV	43
PEMBAHASAN	43
A. Perlindungan hukum terhadap konsumen apabila barang yang diterima tidak sesuai dengan pesanan	43
B. Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Berdasarkan Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik.....	48
C. Pertanggungjawaban pelaku usaha terhadap konsumen apabila terjadi ketidaksesuaian barang yang dikirim	51
BAB V.....	56
PENUTUP.....	56
A. Kesimpulan	56
B. Saran.....	56
DAFTAR PUSTAKA	57