



**PERLINDUNGAN HUKUM BAGI KONSUMEN  
TERHADAP KETIDAKSESUAIAN INFORMASI PESANAN  
MELALUI *MARKETPLACE***

**SKRIPSI**

**AISYAH PUSPITASARI ARIFIANI**

**1910611117**

**UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL VETERAN JAKARTA  
FAKULTAS HUKUM  
PROGRAM STUDI S1 HUKUM  
2023**



**UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL VETERAN  
JAKARTA FAKULTAS HUKUM**

---

**LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI**

**JUDUL :**


**PERLINDUNGAN HUKUM BAGI KONSUMEN  
TERHADAP KETIDAKSESUAIAN INFORMASI  
PESANAN MELALUI *MARKETPLACE***

**AISYAH PUSPITASARI ARIFIANI  
1910611117**

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

Jakarta, 23 Juni 2023

Mengetahui  
Ketua Program Studi S1 Hukum  
Akhir

  
Abdul Kholiq, SH.,MH  
NIP. 199110132022031006

Menyetujui  
Dosen Pembimbing Tugas

  
Andriyanto Adhi Nugroho SH, MH  
NIDN. 0350018002



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

---

**PENGESAHAN**

Skripsi diajukan oleh :

Nama : Aisyah Puspitasari Arifiani  
NPM : 1910611117  
Program Studi : Ilmu Hukum  
Judul : Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Terhadap  
Ketidaksesuaian Informasi Pesanan Melalui Marketplace

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

Heru Suyanto, SH, MH  
Ketua

Satrio, S.Sos, MH  
Anggota 1

Dr. S. S. Herman, SH, LLM  
Dekan

Andriyanto Adhi Nugroho, SH, MH  
Anggota 2

Abdul Kholiq, SH, MH  
Kaprosdi

Ditetapkan di : Jakarta  
Tanggal Ujian : 10 Juli 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 dengan benar. Apabila dikemudian hari terbukti plagiarism dalam penulisan tugas akhir ini, maka saya bersedia dituntut berdasarkan hukum yang berlaku.

N a m a : Aisyah Puspitasari Arifiani

N.I.M. : 1910611117

Tanggal : 20 Juni 2023

Tanda Tangan :



## PERSETUJUAN PUBLIKASI

Yang bertandatangan dibawah ini:

Nama : Aisyah Puspitasari Arifiani  
NIM/NPM : 1910611117  
Fakultas : Hukum  
Program Studi : S1 Hukum  
Jenis Karya : Skripsi  
Judul : Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Terhadap  
Ketidaksesuaian Informasi Pesanan Melalui *Marketplace*

1. Untuk kepentingan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan karya ilmiah skripsi dengan judul tersebut diatas kepada Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta dengan Hak Bebas Royalti Noneklusif (*Non-exclusive 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, 20 Juni 2023 .

Yar.



Aisyah Puspitasari Arifiani

## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT, karena atas karunia dan rahmat-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Terhadap Ketidaksesuaian Informasi Pesanan Melalui Marketplace”. Penulisan Tugas Akhir skripsi ini sebagai salah satu persyaratan untuk menyelesaikan program sarjana dan memperoleh gelar Sarjana Hukum pada Program Studi Hukum Fakultas Hukum Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta. Penulis menyadari bahwa terselesaikannya penulisan tugas akhir skripsi ini tidak terlepas dari doa, bantuan, bimbingan dan nasihat dari berbagai pihak. Untuk itu, penulis mengucapkan terima kasih kepada

1. Bapak Dr. Drs. Anter Venus MA. Comm. selaku Rektor Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta.
2. Bapak Dr. Suherman, S.H., LL.M. selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta.
3. Abdul Kholiq, SH.,MH, selaku Kepala Prodi Sarjana Hukum Fakultas Hukum Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta.
4. Bapak Andriyanto Adhi Nugroho, SH., MH. selaku dosen pembimbing penulis. Terima kasih telah menyediakan waktu, tenaga, serta pikiran dalam memberikan bimbingan, arahan, maupun masukan selama penyusunan tugas akhir ini sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini dengan baik.
5. Seluruh dosen pengajar Fakultas Hukum UPN Veteran Jakarta yang telah memberikan ilmu kepada penulis selama menempuh Pendidikan Sarjana Hukum.
6. Seluruh Staff Akademik Fakultas Hakum Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta
7. Pihak Direktorat Pemberdayaan Konsumen Kementerian Perdagangan Republik Indonesia, Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia, dan konsumen *marketplace* yang telah memberikan kesempatan bagi penulis untuk melakukan wawancara untuk menyelesaikan tugas akhir ini. Terima kasih atas waktu dan informasi yang diberikan

8. Kedua orang tua penulis Drs Trimuzi Arifiandi dan Dra Dewi Anugrahwati. Terimakasih atas segala kebaikan, dukungan, doa, dan restu sehingga penulis bisa menyelesaikan skripsi ini. Terima kasih telah menemani penulis dalam menempuh dan menyelesaikan pendidikan sarjana hukum, tanpa kalian penulis tidak akan bisa sampai di titik ini.
9. Kaka penulis Annisa Larasati Arifianti yang selalu menemani penulis dari kecil hingga saat ini dan mendukung penulis dalam menyelesaikan skripsi.
10. Syafir Ramadhan yang senantiasa menemani perjalanan kuliah penulis dari awal hingga akhir serta selalu menjadi tempat keluh kesah penulis sekaligus *support system* bagi penulis dalam menyelesaikan skripsi.
11. Shelline, Tiara, Andini, Centia, Salsa, Sita, Ryan, Noval sebagai sahabat penulis yang selalu menemani, mendukung dan membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi.

## ABSTRAK

Transaksi elektronik merupakan suatu perbuatan hukum yang dilakukan dengan menggunakan komputer, jaringan komputer, dan atau media elektronik lainnya. Secara tidak langsung para pihak melakukan hubungan hukum atau perikatan berupa perjanjian atau kontrak yang dilakukan secara elektronik. Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui perlindungan hukum bagi konsumen dalam ketidaksesuaian informasi pesanan melalui *marketplace* dan upaya hukum terhadap ketidaksesuaian informasi pesanan melalui *marketplace*. Metode penelitian yang digunakan adalah metode penelitian yuridis normatif dengan menggunakan pendekatan perundang-undangan yang didukung bahan hukum primer, sekunder, tersier. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pada dasarnya terkait dengan ketidaksesuaian informasi pesanan melalui *marketplace* telah diatur dalam berbagai regulasi di Indonesia namun tidak sedikit pelaku usaha yang melanggarnya. Pelaku usaha harus bertanggung jawab atas kerugian yang dialami oleh konsumen dan dapat dikenakan sanksi atas pelanggaran hukum yang dilakukannya. Dalam hal ini juga terdapat peranan dari lembaga pemerintah dan non pemerintah dalam melindungi konsumen dan terdapat upaya penyelesaian sengketa yang dapat ditempuh oleh konsumen apabila mengalami kerugian atas ketidaksesuaian informasi pesanan melalui *marketplace*.

**Kata Kunci:** *Perlindungan Konsumen, Ketidaksesuaian Informasi Pesanan, Marketplace*



## ABSTRACT

*An electronic transaction is a legal act carried out using a computer, computer network, and/or other electronic media. Indirectly, the parties enter into a legal relationship or engagement in the form of an agreement or contract that is carried out electronically. This research was conducted to determine legal protection for consumers in discrepancies in order information through the marketplace and legal remedies for inconsistencies in order information through the marketplace. The research method used is a normative juridical research method using a statutory approach supported by primary, secondary and tertiary legal materials. The results of the research show that basically related to discrepancies in order information through the marketplace, it has been regulated in various regulations in Indonesia, but not a few business actors violate it. Business actors must be responsible for losses suffered by consumers and may be subject to sanctions for violations of the law they commit. In this case, there is also the role of government and non-government institutions in protecting consumers and there are efforts to resolve disputes that can be taken by consumers if they experience losses due to discrepancies in order information through the marketplace.*

**Keywords:** *Consumer Protection, Order Information Discrepancies, Marketplace*

## DAFTAR ISI

<b>LEMBAR PERSETUJUAN .....</b>	<b>i</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN.....</b>	<b>ii</b>
<b>BIODATA PENULIS.....</b>	<b>iii</b>
<b>PERNYATAAN ORISINILITAS.....</b>	<b>iv</b>
<b>PERSETUJUAN PUBLIKASI .....</b>	<b>v</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>viii</b>
<b>ABSTRAK.....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah .....	7
C. Ruang Lingkup Penelitian .....	7
D. Tujuan dan Manfaat Penelitian .....	7
E. Metode Penelitian.....	9
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....</b>	<b>13</b>
A. Tinjauan Hasil Penelitian Terdahulu (Literature Review).....	13
B. Tinjauan Teori.....	16
1. Teori Perlindungan Hukum .....	16
2. Teori Tanggung Jawab.....	17
3. Teori Keadilan .....	19
<b>BAB III DESKRIPSI HASIL TEMUAN .....</b>	<b>31</b>
A. Data Pengaduan Konsumen.....	31
B. Contoh Kasus Kerugian yang Dialami Konsumen Akibat Ketidaksesuaian Informasi Pesanan Melalui Marketplace .....	35
<b>BAB IV PEMBAHASAN.....</b>	<b>37</b>
A. Perlindungan hukum bagi konsumen terhadap ketidaksesuaian informasi pesanan melalui <i>marketplace</i> .....	37
B. Upaya hukum terhadap ketidaksesuaian informasi pesanan melalui <i>marketplace</i> .....	47
<b>BAB V PENUTUP .....</b>	<b>62</b>
A. Kesimpulan .....	62
B. Saran.....	63
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>64</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>	<b>69</b>

## **DAFTAR GAMBAR**

Gambar 1.Data Laporan Layanan Pengaduan Konsumen Periode Januari-Desember Tahun 2022.....	32
Gambar 2.Data Komoditas Pengaduan di YLKI Tahun 2021... ..	34
Gambar 3.Data 10 Besar Pengaduan Konsumen di YLKI Tahun 2021.....	34