



**PERLINDUNGAN HUKUM BAGI KONSUMEN TERHADAP
KETIDAKSESUAIAN PRODUK DISKON DALAM TRANSAKSI E-
COMMERCE**

SKRIPSI

THERESIA TAMARIA

1910611009

UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN" JAKARTA

FAKULTAS HUKUM

PROGRAM STUDI S1 HUKUM

2024



UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL VETERAN JAKARTA
FAKULTAS HUKUM

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

JUDUL:

**PERLINDUNGAN HUKUM BAGI KONSUMEN TERHADAP KETIDAKSESUAIAN
PRODUK DISKON DALAM TRANSAKSI E-COMMERCE**

THERESIA TAMARIA

1910611009

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

Jakarta, 29 Desember 2023

Mengetahui,

Ketua Program Studi S1 Hukum

Abdul Kholiq, S.H., M.H.

NIP. 199110132022031006

Menyetujui,

Dosen Pembimbing Tugas Akhir

Surahmad, S.H., M.H.

NIP. 197009252021211000



UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL VETERAN JAKARTA
FAKULTAS HUKUM
PROGRAM STUDI SI-ILMU HUKUM

PENGESAHAN

Skripsi diajukan oleh :
Nama : Theresia Tamaria
NPM : 1910611009
Program Studi : Ilmu Hukum
Judul : Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Terhadap Ketidaksesuaian Produk Diskon Dalam Transaksi *E-Commerce*

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.

Dr. Kaharuddin. Mhum.

Ketua

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

Anggota 1

Surahmad, S.H., M.H

Anggota 2



Dr. Suberman, S.H., LL.M.

Dekan

Abdul Kholiq, S.H., M.H.

Kaprosdi

Ditetapkan di: Jakarta

Tanggal Ujian: 18 Januari 2024

PERNYATAAN ORISINALITAS

Tugas akhir dalam bentuk skripsi adalah benar hasil karya saya sebagai penulis pertama, dan semua sumber yang dikutip maupun hasil 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 : Theresia Tamaria

N.I.M. : 1910611009

Tanggal : 30 Desember 2023

Tanda Tangan :



PERSETUJUAN PUBLIKASI

Yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Theresia Tamaria

NIM/NPM : 1910611009

Fakultas : Hukum

Program Studi : SI Hukum

Jenis Karya : Skripsi

Judul : Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Terhadap Ketidaksesuaian Produk
Diskon Dalam Transaksi *E-Commerce*

1. Untuk kepentingan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan karya ilmiah skripsi dengan judul tersebut di atas kepada Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta dengan Hak Bebas Royalti Noneklusif (Nonexclusive Ryoalty Rights).
2. Menyatakan ~~SETUJU~~/TIDAK SETUJU untuk melanjutkan pengolahandata skripsi menjadi artikel ilmiah yang dipublikasikan bersama Dosen Pembimbing Tugas Akhir.
3. Menyatakan ~~BERSEDIA~~/TIDAK BERSEDIA mengirim (submit) naskah artikel yang merupakan bagian dari skripsi untuk dipublikasikanpada jurnal internasional bereputasi/jurnal nasional terakreditasi/jurnal nasional ber-ISSN dengan Dosen Pembimbing Tugas Akhir.

Jakarta, 30 Desember 2023



Theresia Tamaria

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur hanya bagi Allah yang hidup Tuhan Yesus Kristus, oleh karena anugerah, rahmad, dan berkat-Nya yang melimpah, kemurahan dan kasih setia yang besar akhirnya penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi dengan judul “Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Terhadap Ketidaksesuaian Produk Diskon Dalam Transaksi E-Commerce”. 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 dengan hormat kepada:

1. Bapak Dr. Anter Venus, M.A., 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. Bapak Abdul Kholiq, S.H., M.H. selaku Koordinator Program Studi Hukum Program Sarjana.
4. Bapak Surahmad, S.H., M.H. 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 Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta yang telah memberikan ilmu kepada penulis selama menempuh Pendidikan Sarjana Hukum.
6. Seluruh Staff Akademik Fakultas Hukum Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta.
7. Kedua orang tua penulis Ir. Jon Rijal Efendi Sibagariang dan Toluna Risma Simanjuntak. Terima kasih atas segala doa yang tidak pernah terputus, dukungan, dorongan kasih sayang, nasihat serta semangat kepada penulis dalam berbagai hal baik terutama dalam penyusunan skripsi ini.

8. Kedua kakak dan kedua adik penulis Natasya Monica Paskah, Yunita Grace, Tamara Damaris Jojo Sibagariang dan Salomo Hokkie Ramjaani Sibagariang. Terima kasih telah hadir menemani penulis hingga saat ini dan mendukung serta menasihati penulis dalam menyelesaikan skripsi.
9. Sahabat hati penulis Jansen Joshua Martanu untuk kehadiran yang senantiasa menemani perjalanan di akhir masa-masa kuliah penulis hingga saat ini dan menjadi tempat bersandar berkeluh kesah penulis sekaligus *support system* bagi penulis dalam menyelesaikan skripsi.
10. Kedua orang tua sahabat hati penulis Papi dan Mami.
11. Teman-teman *Public Campus Ministry* Jakarta yang menemani penulis.
12. Serta pihak-pihak lain yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu.

Dalam penyusunan skripsi ini penulis menyadari masih banyak kelemahan dan kekurangan dari berbagai sisi, oleh karena itu penulis harapkan kritik dan saran yang membangun dari semua pihak guna menyempurnakan skripsi ini. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca dan pihak-pihak yang membutuhkan.

Jakarta, 08 Desember 2023

Penulis,



Theresia Tamaria

ABSTRAK

Skripsi ini meneliti perlindungan hukum bagi konsumen dalam transaksi e-commerce terkait ketidaksesuaian produk diskon dan implikasi hukum dari penolakan ganti rugi oleh platform e-commerce. Mengacu pada Undang-Undang Perlindungan Konsumen, skripsi ini menganalisis hak-hak konsumen dalam konteks e-commerce dan dampak hukum dari penolakan ganti rugi oleh platform tersebut. Dalam bab-bab awal, skripsi membahas landasan hukum perlindungan konsumen serta latar belakang transaksi e-commerce. Bab-bab berikutnya menguraikan kasus-kasus terkait ketidaksesuaian produk diskon dan respons hukum platform e-commerce terhadap penolakan ganti rugi kepada konsumen. Analisis dalam skripsi ini menyoroti sanksi hukum yang mungkin dihadapi platform e-commerce akibat penolakan ganti rugi, termasuk sanksi administratif dan potensi pencabutan izin usaha. Bab terakhir memberikan kesimpulan bahwa kepatuhan pada aturan hukum penting untuk melindungi hak konsumen dan mencegah dampak negatif bagi platform e-commerce. Skripsi ini memberikan wawasan yang mendalam tentang perlindungan hukum konsumen dalam e-commerce dan konsekuensi dari penolakan ganti rugi oleh platform. Analisis hukum yang disajikan dapat menjadi panduan bagi pemerintah, praktisi hukum, dan pelaku bisnis e-commerce untuk menjaga kepatuhan hukum dan memberikan perlindungan yang adil bagi konsumen.

Kata Kunci: perlindungan konsumen, produk diskon, penolakan ganti rugi

ABSTRACT

This thesis examines the legal protection for consumers in e-commerce transactions related to the non-conformity of discounted products and the legal implications of denial of compensation by e-commerce platforms. Referring to the Consumer Protection Law, this thesis analyzes the rights of consumers in the context of e-commerce and the legal impact of the denial of compensation by the platform. In the initial chapters, the thesis discusses the legal basis of consumer protection as well as the background of e-commerce transactions. The following chapters outline cases related to the non-conformity of discounted products and the legal response of e-commerce platforms to the denial of redress to consumers. The analysis in this thesis highlights the legal sanctions that e-commerce platforms may face due to denial of redress, including administrative sanctions and potential revocation of business licenses. The final chapter concludes that compliance with the rule of law is important to protect consumer rights and prevent negative impacts for e-commerce platforms. This thesis provides a deep insight into the legal protection of consumers in e-commerce and the consequences of denial of redress by platforms. The legal analysis presented can serve as a guide for the government, legal practitioners, and e-commerce businesses to maintain legal compliance and provide fair protection for consumers.

Keywords: consumer protection, discounted products, refusal of redress

DAFTAR ISI

Table of Contents

.....	iii
.....	iv
.....	v
KATA PENGANTAR	vi
ABSTRAK.....	viii
ABSTRACT.....	ix
DAFTAR ISI.....	x
BAB I.....	1
PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	7
C. Ruang Lingkup Penelitian.....	7
D. Tujuan Dan Manfaat Penelitian.....	8
E. Metode Penelitian.....	9
BAB II.....	14
TINJAUAN PUSTAKA	14
A. Tinjauan Hasil Penelitian Terdahulu (Literature Review)	14
B. Tinjauan Teori	16
C. Tinjauan Umum.....	26
BAB III	31
HASIL TEMUAN.....	31
A. Tren E-commerce, Pertumbuhan Pasar, dan Pengaduan Konsumen	31
B. Contoh Kasus Kerugian Yang Dialami Konsumen Akibat Ketidaksesuaian Ukuran Sepatu Diskon Melalui E-Commerce	41
BAB IV	45
PEMBAHASAN	45
A. Ketentuan Perlindungan Konsumen dalam Ketidaksesuaian Produk Diskon dalam Transaksi E-commerce.....	45
B. Penyelesaian dan Akibat Hukum Terkait E-Commerce yang Melakukan Penolakan Ganti Rugi.....	52
BAB V	65

PENUTUP.....	65
A. Kesimpulan.....	65
B. Saran.....	66
DAFTAR PUSTAKA.....	67
LAMPIRAN.....	73
A. Lampiran 1. Kartu Monitor Bimbingan	73
B. Lampiran 2. Berita Acara.....	74
C. Lampiran 3. Bukti Plagiarisme.....	79
D. Lampiran 4. Bukti Wawancara Dengan Konsumen Natasya.....	80

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Data Persentase Usaha <i>eCommerce</i> Barang dan Jasa yang Dijual, Tahun 2021.....	32
Gambar 2. Data Persentase Pengaduan Konsumen, Tahun 2022.....	33
Gambar 3. Kuantitas Pengguna Internet di Indonesia Periode Januari 2013 – Januari 2023	34
Gambar 4. Nominal Transaksi E-commerce Periode Tahun 2017 – 2020.....	37
Gambar 5. Studi Pengalaman Pelanggan Belanja Online.....	40