



JUDUL TESIS :

**PERLINDUNGAN HUKUM BAGI KONSUMEN TERKAIT
WANPRESTASI MELALUI *E-COMMERCE* MENURUT UNDANG -
UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN
KONSUMEN**

TESIS ini diajukan untuk memenuhi persyaratan
dalam memperoleh gelar Magister Hukum

NAMA : TRISNA HAFIDZ RIDHO SAMPUTRA

NIM : 1710622008



**FAKULTAS HUKUM PROGRAM STUDI S-2 ILMU HUKUM
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL
“VETERAN” JAKARTA**



**PERLINDUNGAN HUKUM BAGI KONSUMEN TERKAIT
WANPRESTASI MELALUI *E-COMMERCE* MENURUT UNDANG -
UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN
KONSUMEN**

TESIS

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Magister Hukum

TRISNA HAFIDZ RIDHO SAMPUTRA

1710622008

UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL “VETERAN” JAKARTA

FAKULTAS HUKUM

PROGRAM MAGISTER HUKUM

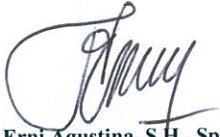
2019

PENGESAHAN

Tesis diajukan oleh:

Nama : Trisna Hafidz Ridho Samputra
NRP : 1710622008
Program Studi : Ilmu Hukum
Judul : Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Terkait Wanprestasi Melalui
E-Commerce Menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang
Perlindungan Konsumen.

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



Dr. Erni Agustina, S.H., Sp.N

Ketua Penguji



Dr. Imam Harvanto, S.H., M.H

Penguji/Pembimbing II



Dr. Handoyo Prasetyo, S.H., M.H

Ketua Program Studi



Prof. Dr. Erna Widajati, S.H., M.H

Penguji/Pembimbing I



Dwi Desi Yavi Tarina, S.H., M.H

Dekan

Ditetapkan di : Jakarta

Pada tanggal : 15 Juli 2019



PERNYATAAN ORISINALITAS

Tesis ini adalah hasil karya sendiri, dan semua sumber yang dikutip maupun yang dirujuk telah saya nyatakan dengan benar.

Nama : Trisna Hafidz Ridho Sam Putra

NRP : 1710622008

Tanggal : 22 Juli 2019

Bila mana di kemudian hari ditemukan ketidaksesuaian dengan pernyataan saya ini, maka saya bersedia dituntut dan diproses sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Jakarta, 22 Juli 2019

Yang Menyatakan



(Trisna Hafidz Ridho Samputra)

PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TESIS UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

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

Nama : Trisna Hafidz Ridho Sam Putra
NRP : 1710622008
Program Studi : Magister Hukum

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 :

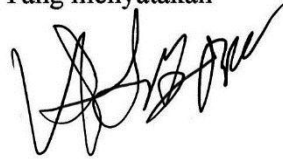
Perlindungan Hukum bagi Konsumen terkait Wanprestasi melalui E-Commerce menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen
Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti ini Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta berhak menyimpan, mengalih media/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan Tesis saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Jakarta

Pada tanggal : 22 Juli 2019

Yang menyatakan



(Trisna Hafidz Ridho Samputra)

**PERLINDUNGAN HUKUM BAGI KONSUMEN TERKAIT
WANPRESTASI MELALUI *E-COMMERCE* MENURUT UNDANG -
UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN
KONSUMEN**

Abstrak

Dalam hal ini penulis ingin mengetahui tiga (3) point, yaitu diantaranya; 1. Bagaimanakah bentuk SOP (Standar Operasional Prosedur) sudah sesuai dengan dasar hukum sebagaimana dalam pengkajian Undang-Undang Perdagangan dan Undang-Undang Perlindungan Konsumen. 2. Bagaimanakah peran pemerintah dan perusahaan *e-commerce* dalam implementasi perlindungan hukum bagi konsumen *e-commerce* dengan dasar hukum yang berlaku di Indonesia, dan 3. Apakah cara penyelesaian masalah yang selama ini dilakukan pemerintah dan pelaku bisnis *e-commerce* sudah tepat, dalam mencegah *trader* yang melakukan wanprestasi. Metode penelitian yang digunakan yaitu yuridis-normatif. Pengumpulan data dilakukan melalui studi pustaka atau berdasarkan data sekunder, dengan disertai teknik untuk pengambilan data secara *accidental sampling*. Hasil dari penelitian adalah: 1. Sudah, karena pemerintah mengeluarkan dalam bentuk rekomendasi pembentukan perUndang-Undangan SOP untuk perusahaan *e-commerce* contohnya: set-regulasi di setiap perusahaan *e-commerce*. 2. Atas peran pemerintah dalam mengeluarkan kebijakan ekonomi digital melalui Peraturan Presiden Nomor 74 Tahun 2017 tentang SPNBE, dalam hal ini PROLEGNAS dijalankan lima 5 tahun sekali. Adapun para penyelenggara jasa *e-commerce* menawarkan sistem melalui *e-payment*. 3. Pemerintah memberikan cara yang terbaik untuk para pihak yang bersengketa yaitu, melalui jalur litigasi, non-litigasi ataupun dengan cara mediasi/negosiasi. Namun berbeda dengan para penyelenggara mereka melakukan dengan cara *refund*.

Kata Kunci: Perlindungan Hukum, Konsumen, *E-Commerce*, Wanprestasi

**LEGAL PROTECTION FOR CONSUMERS RELATED TO
WANPRESTATION THROUGH E-COMMERCE ACCORDING TO LAW -
LAW NUMBER 8 OF 1999 CONSUMER PROTECTION**

Abstract

In this case the writer wants to know three (3) points, which are among them; 1. How is the form of SOP (Standard Operating Procedure) in accordance with the legal basis as in the review of the Trade Law and the Consumer Protection Act. 2. What is the role of the government and e-commerce companies in implementing legal protection for e-commerce consumers with the applicable legal basis in Indonesia, and 3. What are the ways to solve the problems that have been carried out by the government and e-commerce business people in preventing trader who defaults. The research method used is juridical-normative. Data collection is done through library research or based on secondary data, accompanied by techniques for collecting data in an accidental sampling. The results of the study are: 1. Already, because the government issued in the form of recommendations for the establishment of SOP Invitations for e-commerce companies for example: set-regulation in each e-commerce company. 2. For the role of the government in issuing digital economic policies through Presidential Regulation Number 74 of 2017 concerning SPNBE, in this case PROLEGNAS is carried out every five years. The e-commerce service providers offer a system through e-payment. 3. The government provides the best way for the parties to the dispute, namely through litigation, non-litigation or mediation / negotiation. But it is different from the organizers they do by way of refund.

Keywords: Legal Protection, Consumer, E-Commerce, Wanprestation

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur saya panjatkan kepada Allah SWT atas segala karunia Nya sehingga makalah ini dapat diselesaikan. Judul yang dipilih dalam makalah ini adalah **“PERLINDUNGAN HUKUM BAGI KONSUMEN TERKAIT WANPRESTASI MELALUI *E-COMMERCE* MENURUT UNDANG - UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN”**, dibawah bimbingan PROF. DR. ERNA WIDJAJATI, SH., MH. Dan DR. IMAM HARYANTO, SH., MH

Terima kasih penulis ucapkan kepada:

1. Bapak Dr. Erna Hernawati, Ak, CPMA, CA, selaku Rektor Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta.
2. Ibu Dwi Desi Yayi Tarina, SH., MH Dekan Pascasarjana Magister Hukum Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta.
3. Bapak Dr. Handoyo Prasetyo, S.H., M.H. selaku Kaprogdi Pascasarjana Magister Hukum Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta.
4. Ibu Prof. Dr. Erna Widjajati, S.H., M.H. Selaku Dosen Pembimbing I
5. Bapak Dr. Imam Haryanto, S.H., M.H. Selaku Dosen Pembimbing II.
6. Ibu Dr. Erni Agustina, SH., Sp., N. selaku Pembimbing Akademik dan Ketua Penguji Sidang Pascasarjana Magister Hukum Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta.
7. Seluruh Dosen dan Staff Fakultas Hukum Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta yang telah memberikan ilmu dan bantuan kepada penulis.
8. Bapak Alexander, selaku Kakek dari penulis yang telah memberikan inspirasi, motivasi dan semangat untuk menyelesaikan tugas akhir ini.
9. Ibu Dra. Sumailin, S.pg., MM., dan Bapak Samirin, selaku orang tua dari penulis, yang telah memberikan dukungan dan semangat untuk menyelesaikan tugas akhir ini.
10. Ibu Dr. Palupi Lindiasari Samputra, S,Spi., MM, selaku kakak pertama dari penulis yang telah memberikan dukungan dan semangat untuk menyelesaikan tugas akhir ini.

11. Ibu Nofi Rahmawati, S.T., M.T. selaku kakak kedua dari penulis yang telah memberikan dukungan dan semangat untuk menyelesaikan tugas akhir ini.
12. Dan kawan-kawan kelas pascasarjana hukum Universitas Pembangunan Nasional “Negeri” Jakarta Angkatan 2017.

Saya menyadari bahwa TESIS ini belum sempurna karena kesempurnaan hanyalah milik Allah SWT. Penulis berharap makalah ini dapat bermanfaat bagi pembaca pada umumnya dan civitas akademika Fakultas Hukum Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta pada khususnya.

Jakarta, 20 Juli 2019

Penulis

Trisna Hafidz Ridho Samputra

DAFTAR ISI

| | |
|--|------|
| HALAMAN JUDUL..... | I |
| LEMBAR PENGESAHAN | ii |
| PERNYATAAN ORISINALITAS | iii |
| PERSETUJUAN PUBLIKASI | iv |
| ABSTRAK | v |
| ABSTRACT | vi |
| KATA PENGANTAR | vii |
| DAFTAR ISI | viii |
| | |
| BAB I PENDAHULUAN | 1 |
| I.1 Latar Belakang..... | 1 |
| I.2 Rumusan Masalah..... | 4 |
| I.3 Ruang Lingkup Penelitian.. .. | 5 |
| I.4 Tujuan dan Manfaat Penelitian.. .. | 5 |
| I.4.1 a. Tujuan Penulisan..... | 5 |
| I.4.2 b. Manfaat Penulisan.. .. | 6 |
| I.5 Kerangka Teori dan Kerangka Konsep.. .. | 6 |
| 1.5.1 Kerangka Teori..... | 6 |
| 1.5.2 Kerangka Konsep | 9 |
| I.6 Metode Penelitian | 10 |
| I.6.1 Metode Pendekatan | 10 |
| I.6.2 Sumber Bahan Hukum Primer | 11 |
| I.6.3 Sumber Bahan Hukum Sekunder..... | 12 |
| I.6.4 Sumber Bahan Hukum Tersier | 12 |
| I.7 Sistematika Penulisan | 13 |
| | |
| BAB II TINJAUAN PUSTAKA | |
| II.1 KAJIAN PERLINDUNGAN HUKUM BAGI KONSUMEN <i>E-COMMERCE</i> BERDASARKAN UNDANG-UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN | 15 |
| a. Pengertian Perlindungan Hukum | 15 |
| b. Pengertian Perjanjian | 16 |
| c. Jenis-Jenis Perjanjian | 18 |
| d. Syarat Sahnya Perjanjian | 19 |
| e. Asas-Asas Hukum Perjanjian..... | 21 |
| II.2 Tinjauan Umum Tentang Periodisasi Revolusi Industri Di Dunia | 22 |
| a. Perkembangan Industri 1.0..... | 22 |
| b. Perkembangan Industri 2.0..... | 24 |
| c. Perkembangan Industri 3.0..... | 25 |
| d. Perkembangan Industri 4.0..... | 26 |
| II.3 TINJAUAN UMUM TENTANG <i>E-COMMERCE</i> | 29 |
| a. Definisi <i>E-commerce</i> Menurut Para Ahli Dan Organisasi..... | 29 |
| b. Sifat Atau Karakteristik <i>E-commerce</i> | 30 |

| | |
|---|----|
| c. Manfaat <i>E-commerce</i> | 32 |
| d. Kelemahan <i>E-commerce</i> | 35 |
| II.4 Revolusi Aplikasi <i>E-commerce</i> Dan Evolusi Hukum | 36 |
| II.5 Hukum Perlindungan Konsumen Di Indonesia Dan Dasar Hukumnya | 40 |
| a. Pengertian Perlindungan Konsumen Dan Dasar Hukumnya | 40 |
| b. Asas Dan Tujuan Perlindungan Konsumen Nasional | 41 |
| c. Hak dan Kewajiban Konsumen..... | 44 |
| d. Tanggung Jawab Konsumen | 45 |
| e. Hak dan Kewajiban Pelaku Usaha | 46 |
| II.5 Tinjauan Umum tentang Wanprestasi | 47 |
| a. Pengertian Wanprestasi | 47 |
| b. Sebab Terjadinya Wanprestasi | 49 |
| c. Akibat Hukum dari Wanprestasi | 50 |
| II.6 Hasil Pengumpulan Data Penelitian Terdahulu | 52 |
| | |
| BAB III METODE PENELITIAN..... | 53 |
| III.1 Metode Pendekatan | 53 |
| III.2 Sifat Penelitian | 55 |
| III.3 Sumber Data | 55 |
| III.4 Teknik Pengambilan Data | 57 |
| III.5 Analisis Data | 58 |
| | |
| BAB IV PERLINDUNGAN HUKUM BAGI KONSUMEN TERKAIT WANPRESTASI MELALUI <i>E-COMMERCE</i> MENURUT UNDANG-UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN | 59 |
| IV.1 Posisi Kasus | 59 |
| IV. Analisa Kasus | 61 |
| IV.2.1 Standar Operasional Prosedur Pelaku Bisnis <i>E-Commerce</i> Menurut Undang-Undang Perdagangan dan Undang-Undang Perlindungan Konsumen | 61 |
| a. Definisi Standar Operasional Prosedur | 61 |
| b. Tujuan SOP / Standar Operasional Persedur | 64 |
| c. Fungsi Standar Operasional Prosedur | 64 |
| d. Manfaat SOP / Standar Operasional Prosedur | 65 |
| e. Prinsip-Prinsip SOP..... | 65 |
| IV.2.2 Peran Pemerintah Dan Pelaku Bisnis <i>E-Commerce</i> Dalam Mencegah Pedagang Online Yang Melakukan Wanprestasi | 77 |
| a. Peran Pemerintah Dalam Kasus Wanprestasi Di <i>E-Commerce</i> | 77 |
| b. Peran Pelaku Bisnis dan/atau Industri <i>E-Commerce</i> Dalam Mencegah Permasalahan Wanprestasi | 82 |
| c. Contoh Kasus Wanprestasi Yang ada di <i>E-Commerce</i> | 85 |
| IV.2.3 Bagaimanakah Cara Pemerintah Dan Perusahaan (Toko Online) Dalam Menyelesaikan Masalah <i>E-Commerce</i> , Guna Mencegah <i>Trader</i> Yang Melakukan Wanprestasi | 90 |
| a. Cara Pemerintah Dalam Menangani Masalah <i>E-Commerce</i> Dalam | |

| | |
|--|----|
| Mencegah <i>Trader</i> Yang Wanprestasi..... | 90 |
| b. Cara Perusahaan (Toko <i>Online</i>) Dalam Menangani Masalah <i>E-Commerce</i> Dalam Mencegah <i>Trader</i> Yang Wanprestasi..... | 92 |
| c. Contoh Kasus Wanprestasi Yang Terjadi Di E-Commerce..... | 93 |

BAB V PENUTUP

V.I Kesimpulan 95

V.II Saran 96

DAFTAR PUSTAKA

RIWAYAT HIDUP