

SINKRONISASI PERATURAN PERUNDANG-UNDANGAN YANG  
MENGATUR PERLINDUNGAN HAK KONSUMEN ATAS KUALITAS  
BARANG DALAM JUAL BELI MELALUI TRANSAKSI ELEKTRONIK



**PENULISAN HUKUM  
(SKRIPSI)**

**Disusun dan Diajukan untuk  
Melengkapi Sebagian Persyaratan guna Memperoleh Derajat Sarjana S1  
dalam Ilmu Hukum pada Fakultas Hukum Universitas Sebelas Maret  
Surakarta**

**Oleh  
MAHARSI PRAMITA HAPSARI  
NIM. E0005029**

**FAKULTAS HUKUM  
UNIVERSITAS SEBELAS MARET  
SURAKARTA**

**2013**

*commit to user*

## **PERSETUJUAN PEMBIMBING**

### **Penulisan Hukum (Skripsi)**

SINKRONISASI PERATURAN PERUNDANG-UNDANGAN YANG  
MENGATUR PERLINDUNGAN HAK KONSUMEN ATAS KUALITAS  
BARANG DALAM JUAL BELI MELALUI TRANSAKSI ELEKTRONIK

Oleh

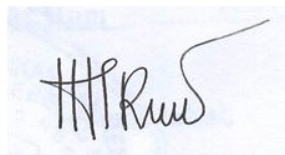
**Maharsi Pramita Hapsari**

**NIM. E0005029**

**Disetujui untuk dipertahankan di hadapan Dewan Penguji Penulisan Hukum  
(Skripsi) Fakultas Hukum Universitas Sebelas Maret Surakarta**

**Surakarta, 29 April 2013**

**Dosen Pembimbing**



**Rahayu Subekti S.H., M.Hum**

**NIP. 19711102 200604 2 001**

**PENGESAHAN PENGUJI****Penulisan Hukum (Skripsi)**

SINKRONISASI PERATURAN PERUNDANG-UNDANGAN YANG  
MENGATUR PERLINDUNGAN HAK KONSUMEN ATAS KUALITAS  
BARANG DALAM JUAL BELI MELALUI TRANSAKSI ELEKTRONIK

Oleh  
**Maharsi Pramita Hapsari**  
**NIM. E0005029**

Telah diterima dan dipertahankan di hadapan Dewan Penguji Penulisan  
Hukum (Skripsi) Fakultas Hukum Universitas Sebelas Maret Surakarta

Pada :

Hari : Senin

Tanggal : 29 April 2013

**DEWAN PENGUJI**

1. Lego Karjoko, S.H., M.H .....  
Ketua
2. Pius Triwahyudi, S.H., M.Si .....  
Sekretaris
3. Rahayu Subekti, S.H., M.Hum .....  
Anggota

Mengetahui,  
Bekan,



Prof. Dr. Hartwiningsih, S.H., M.Hum.

NIP. 1957020319850032001

*commit to user*

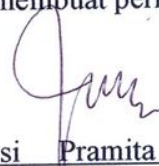
**PERNYATAAN**

Nama : Maharsi Pramita Hapsari

NIM : E0005029

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa penulisan hukum (skripsi) berjudul : **SINKRONISASI PERATURAN PERUNDANG-UNDANGAN YANG MENGATUR PERLINDUNGAN HAK KONSUMEN ATAS KUALITAS BARANG DALAM JUAL BELI MELALUI TRANSAKSI ELEKTRONIK** adalah betul-betul karya sendiri. Hal-hal yang bukan karya saya dalam penulisan hukum (skripsi) ini diberi tanda *citasi* dan ditunjukkan dalam daftar pustaka. Apabila dikemudian hari terbukti pernyataan saya tidak benar, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan penulisan hukum (skripsi) dan gelar yang saya peroleh dari penulisan hukum (skripsi) ini.

Surakarta, 29 April 2013  
Yang membuat pernyataan

  
Maharsi Pramita Hapsari  
NIM. E0005029

## ABSTRAK

**Maharsi Pramita Hapsari. E 0005029. SINKRONISASI PERATURAN PERUNDANG-UNDANGAN YANG MENGATUR PERLINDUNGAN HAK KONSUMEN ATAS KUALITAS BARANG DALAM JUAL BELI MELALUI TRANSAKSI ELEKTRONIK. Fakultas Hukum Universitas Sebelas Maret.**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui sinkronisasi peraturan perundang-undangan yang mengatur perlindungan hak konsumen atas kualitas barang dalam jual beli melalui transaksi elektronik, dan mengetahui upaya hukum dalam peraturan perundang-undangan dari hasil sinkronisasi tersebut bagi konsumen tersebut yang dilanggar haknya.

Penelitian ini merupakan jenis penelitian normatif, sifat penelitiannya adalah preskriptif, dengan menggunakan pendekatan undang-undang dan pendekatan konseptual. Sumber dan jenis data adalah data sekunder yang terdiri dari bahan hukum primer, bahan hukum sekunder, dan bahan hukum tersier. Teknik pengumpulan data yang digunakan penulis adalah studi dokumen atau bahan pustaka. Data yang telah diperoleh kemudian dianalisis secara logika deduktif yaitu menarik kesimpulan dari suatu permasalahan yang bersifat umum.

Berdasarkan hasil penelitian dapat diketahui bahwa, Pertama, perlindungan hak konsumen atas kualitas barang melalui transaksi elektronik dapat tercapai dengan pemenuhan 2 (dua) aspek sebagai indikatornya, yaitu hak informasi barang, serta adanya standarisasi kualitas barang. Hasil sinkronisasi setelah dianalisa terdapat pemenuhan terhadap kedua aspek tersebut sehingga didapat perlindungan bagi konsumen atas hak kualitas barang dalam jual beli melalui transaksi elektronik. Kedua, peraturan perundang-undangan yang terkait telah memberikan upaya hukum yang cukup bagi konsumen yang dilanggar haknya tersebut.

**Kata kunci : sinkronisasi, konsumen, kualitas, transaksi elektronik.**

## ABSTRACT

**Maharsi Pramita Hapsari, E0005029. 2013. SYNCHRONIZATION OF LEGISLATION WHICH REGULATE CONSUMER RIGHT PROTECTION OF GOODS QUALITY IN BUYING AND SELLING OF ELECTRONIC TRANSACTION.**

*This research aims to know how the synchronization of legislation which regulate consumer right protection of goods quality in buying and selling of electronic transaction and to know what the legal effort of legislation which is result its synchronization for consumer who violated its rights.*

*This law research is a normative research that is both prescriptive by approach statute and conceptual approach. Material research be used in the research a covering material research of data obtained of bounds print media and the internet. Technical data used in this research is to use study library. Technical data analysis used is through deductive logistic analysis method which is conclute from common issues.*

*Based on the results obtained from the research that is first, consumer right protection of goods quality in buying and selling of electronic transaction can be achieved by 2 (two) aspects as the indicator which are the right of goods information, and the standard of goods quality. The second is the legislation do have the legal effort that is proper for consumer who violated its rights.*

**Keywords: synchronization, consumer, quality, electronic transaction.**



## MOTTO

“Karena sesungguhnya dalam kesulitan itu ada kemudahan”.

(QS. Al Insyirah : 5-6)

“Barangsiapa bertakwa kepada Allah niscaya Dia akan mencukupkan keperluannya.”.

(QS. Ath Thalaq (65): 3)

"Allah berfirman: 'Aku berada pada sangkaan hamba-Ku, Aku selalu bersamanya jika ia mengingat-Ku, jika ia mengingat-Ku pada dirinya maka Aku mengingatnya pada diri-Ku, jika ia mengingat-Ku dalam suatu kaum, maka Aku mengingatnya dalam suatu kaum yang lebih baik darinya, dan jika ia mendekat kepada-Ku satu jengkal, maka Aku mendekat padanya satu hasta, jika ia mendekat pada-Ku satu hasta maka Aku mendekat padanya satu depa, jika ia datang kepada-Ku dengan berjalan kaki, maka Aku akan datang kepadanya dengan berlari."

(HR. Bukhari, Muslim)

Jika setiap keluhan dibayar dengan uang maka manusia di dunia ini tentunya akan menjadi kaya raya. (Retoris-NN)

Tiada satu makhluk pun yang dapat dijadikan sandaran, tidak pula alam semesta beserta seluruh isinya, melainkan hanya Allah SWT Sang Maha Penggenggam (NN)

## HALAMAN PERSEMBAHAN



Karya sederhana ini, akan penulis persembahkan kepada :

Ayahanda tercinta Drs. Mintardja dan Ibunda tercinta Suharsih

Para motivator, saudara tercinta, sahabat terkasih, serta teman-teman penulis,  
terimakasih atas kebersamaan selama ini, canda, tawa, tangis, dan bahagia akan selalu  
penulis kenang dalam hati penulis.

Almamater, Fakultas Hukum Universitas Sebelas Maret tercinta



## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT, Rabb semesta alam atas segala nikmat yang telah diberikan sehingga Penulis dapat menyelesaikan penulisan hukum (skripsi) dengan judul : **SINKRONISASI PERATURAN PERUNDANG-UNDANGAN YANG MENGATUR PERLINDUNGAN HAK KONSUMEN ATAS KUALITAS BARANG DALAM JUAL BELI MELALUI TRANSAKSI ELEKTRONIK**. Penulisan hukum ini bertujuan untuk melengkapi tugas akhir sebagai syarat memperoleh gelar kesarjanaan dalam Ilmu Hukum pada Fakultas Hukum Universitas Sebelas Maret Surakarta.

Garis besar dari penulisan hukum ini mengenai sinkronisasi peraturan perundang-undangan yang mengatur perlindungan hak konsumen atas kualitas barang dalam jual beli melalui transaksi elektronik dan upaya hukumnya bagi konsumen yang dilanggar haknya tersebut.

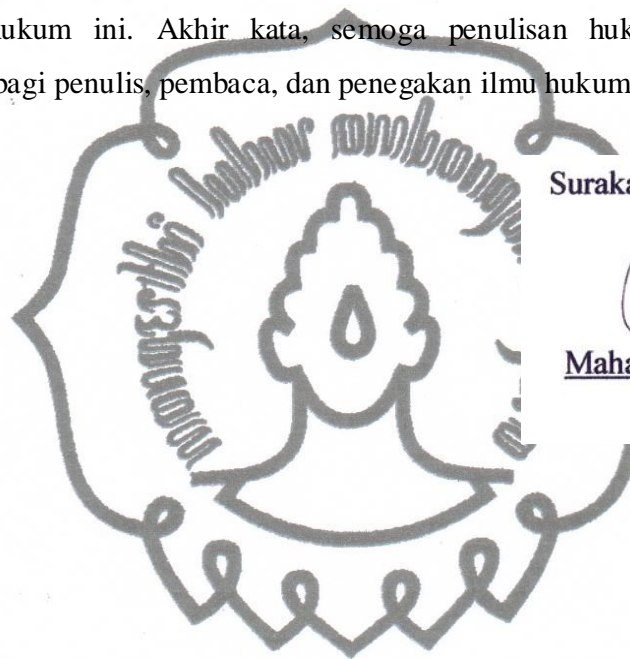
Penulis menyadari bahwa dalam penyelesaian penulisan ini tidak terlepas dari dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis hendak mengucapkan terimakasih kepada :

1. Ibu Prof. Dr. Hartiwiningsih, S.H., M.Hum., selaku Dekan dan Pembimbing Akademik penulis yang telah memberikan bimbingan, arahan, motivasi, serta nasehat kepada penulis.
2. Bapak Pius Triwahyudi, S.H., M.Si., selaku Ketua Bagian Hukum Administrasi Negara.
3. Ibu Rahayu Subekti, S.H., M.Hum., selaku Pembimbing yang telah memberikan bimbingan serta arahan kepada penulis untuk menyelesaikan penulisan hukum ini.
4. Ibu Subekti, S.H., M.H., selaku Pembimbing Akademik yang telah memberikan inspirasi, motivasi dan semangat, serta memberikan bimbingan, saran, nasehat kepada penulis sampai terselesainya penulisan hukum ini.

5. Segenap Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Hukum Universitas Sebelas Maret Surakarta yang telah memberikan ilmu pengetahuan sebagai bekal bagi penulis ke depan.
6. Segenap Bapak dan Ibu Staf dan Karyawan Fakultas Hukum Universitas Sebelas Maret Surakarta yang telah memberikan berbagai pelayanan kepada penulis di bidang akademik selama menempuh masa studi.
7. Ayahanda tercinta Drs. Mintardja dan Ibunda tercinta Suharsih yang telah memberikan doa, harapan, kasih sayang, cinta, serta motivasi yang tidak terhingga kepada penulis sehingga penulis dapat memahami arti dari sepenggal kehidupan yang amat bernilai.
8. Motivator penulis, Ananda Megha, Ridzke Faradila, Nurul Ema KN, Ana Nur Hasanah, Aprina Suci, Amalia Husna, Venny Kurniana, Sri Wulan, Sinta Fitriana, Nurul Khoiriyah, Anita DJ, Anisatun Fatonah, Anjaruna, Yeni Hendrawati, Heru Triswianti, terimakasih atas kebersamaan, motivasi dan dukungan yang diberikan kepada penulis selama proses penyelesaian penulisan hukum ini.
9. Para sahabat, kakak, dan teman-teman terbaik, Nunik Nurhayati, Indah Sri Rahayu, Wiwiek Dwi Marchyani, Wiji Lestari, Dewi Retnasih, Mbak Arba'atun, Mbak Ema Rachma, Rani Arba'ati, Nadia Isfarin, yang tidak pernah menyerah mempercayai, memberi dorongan, semangat dan motivasi kepada penulis.
10. Adik-adik yang menginspirasi dalam proses penyelesaian penulisan hukum ini, Herlina Widhi, Hanifah, Novia Rahma, Elsa, Fatimah, Swastika, Utami, Widya, serta seluruh adik-adik Rohisseven Surakarta sehingga penulis dapat mengambil hikmah, pelajaran dan semangat.
11. Saudara-saudara terkasih, Maharsi Ika, Maharsi Sindu, Maharsi Catur, Maharsi Endah, dan Maharsi Rezha, serta Nabilah Kanani Zahra, terimakasih atas persaudaraan, kekeluargaan dan kebersamaan indah yang senantiasa memberikan semangat dan motivasi.

12. Semua Pihak yang tidak bisa disebutkan satu persatu namanya. Penulis sangat berterimakasih atas semua bantuan dan dukungan baik materiil maupun non materiil kepada penulis.

Penulis menyadari bahwa penulisan hukum ini masih jauh dari kesempurnaan, oleh karena itu penulis mengharapkan saran dan kritik dalam penyempurnaan penulisan hukum ini. Akhir kata, semoga penulisan hukum ini berguna dan bermanfaat bagi penulis, pembaca, dan penegakan ilmu hukum di kemudian hari.



Surakarta, 29 April 2013

Penulis

Maharsi Pramita Hapsari  
E.0005029

## DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL .....	i
HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING .....	ii
HALAMAN PENGESAHAN PENGUJI .....	iii
HALAMAN PERNYATAAN .....	iv
ABSTRAK .....	v
ABSTRACT .....	vi
MOTTO .....	vii
HALAMAN PERSEMBAHAN .....	viii
KATA PENGANTAR .....	ix
DAFTAR ISI .....	xii
DAFTAR GAMBAR .....	xv

### BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Rumusan Masalah .....	5
C. Tujuan Penelitian .....	5
D. Manfaat Penelitian .....	6
E. Metode Penelitian .....	6
F. Sistematika Penulisan Hukum .....	9

### BAB II TINJAUAN PUSTAKA

A. Kerangka Teori .....	11
1. Tinjauan Mengenai Peraturan Perundang-undangan..	11
a. Teori Hukum Tentang Efektivitas Peraturan	

Perundang-undangan .....	11
b. Peraturan Perundang-undangan di Indonesia .....	13
c. Sinkronisasi Peraturan Perundang-undangan .....	16
2. Tinjauan Mengenai Perlindungan Konsumen .....	18
a. Asas dan Tujuan Perlindungan Konsumen .....	18
b. Pengertian Tentang Hak Dan Kewajiban Konsumen .....	20
c. Pengertian tentang Hak dan Kewajiban Pelaku Usaha .....	22
d. Pengertian tentang Barang dan Kualitas Barang .....	24
e. Dasar hukum perlindungan konsumen atas barang berkualitas .....	29
3. Tinjauan mengenai jual beli melalui transaksi elektronik .....	31
a. Pengertian transaksi elektronik .....	31
b. Mekanisme transaksi elektronik .....	33
c. Ruang lingkup dalam transaksi elektronik .....	34
d. Dasar hukum transaksi elektronik .....	35
B. Kerangka Pemikiran .....	38

### **BAB III HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

A. Sinkronisasi Peraturan Perundang-Undangan Mengenai Perlindungan Hak Konsumen Atas Kualitas Barang Dalam Jual Beli Melalui Transaksi Elektronik .....	41
1. Perlindungan Hak Konsumen Atas Kualitas Barang Dalam Jual Beli Melalui Transaksi Elektronik .....	41
2. Pelaksanaan Sinkronisasi Peraturan Perundang-Undangan Yang Mengatur Perlindungan Hak	

Konsumen Atas Kualitas Barang Dalam Jual Beli Melalui Transaksi Elektronik .....	53
B. Upaya Hukum Dalam Peraturan Perundang-Undangan Atas Pelanggaran Hak Konsumen Atas Kualitas Barang Dalam Jual Beli Melalui Transaksi Elektronik .....	71
1. Penyelesaian Sengketa Konsumen di Luar Pengadilan (Non Litigasi) .....	72
2. Penyelesaian Sengketa Konsumen di Pengadilan (Litigasi) .....	74
<b>BAB IV PENUTUP</b>	
A. Simpulan .....	77
B. Saran .....	77
<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....	79



## DAFTAR GAMBAR

	Halaman
<b>Gambar :</b>	
1. Kerangka Berpikir dari Penulisan Hukum .....	40

