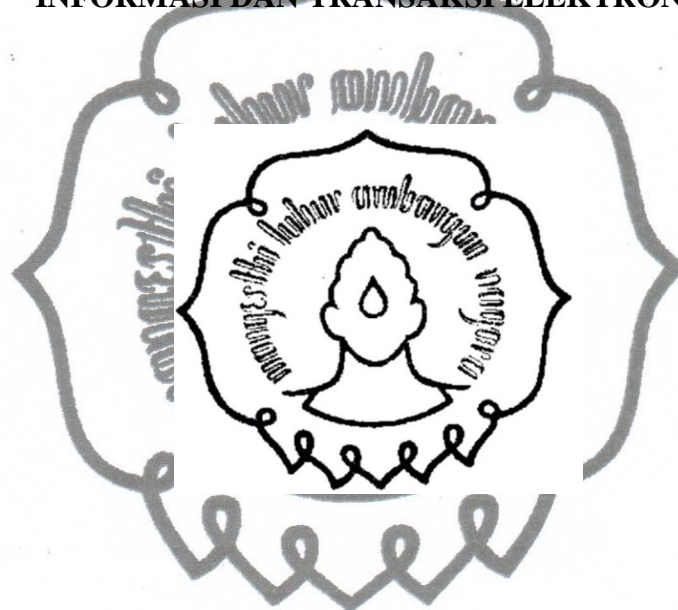


**Penulisan Hukum**

( Skripsi )

**PERLINDUNGAN KONSUMEN DALAM TRANSAKSI JUAL BELI *ONLINE*  
PRODUK *FASHION* BERDASARKAN UNDANG-UNDANG NOMOR 8  
TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN DAN  
UNDANG-UNDANG NOMOR 11 TAHUN 2008 TENTANG  
INFORMASI DAN TRANSAKSI ELEKTRONIK**



**Disusun dan Diajukan untuk Melengkapi Syarat-Syarat Guna Memperoleh  
Derajat Sarjana Dalam Ilmu Hukum Pada Fakultas Hukum Universitas  
Sebelas Maret Surakarta**

**Oleh**

**JEVI CAHYA A. P  
E 0008176**

**FAKULTAS HUKUM  
UNIVERSITAS SEBELAS MARET  
SURAKARTA  
2014**

*commit to user*

**PERSETUJUAN PEMBIMBING**

**Penulisan Hukum (Skripsi)**

**Perlindungan Konsumen dalam Transaksi Jual Beli *Online* Produk *Fashion*  
Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan  
Konsumen dan Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi  
dan Transaksi Elektronik**

**Oleh :**

**Jevi Cahya Arum Puspita**

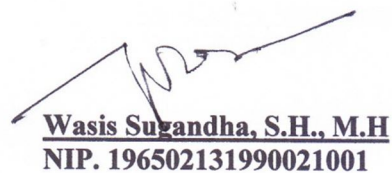
**NIM. E0008176**

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

**Surakarta, 10 Oktober 2014**

**Dosen Pembimbing Skripsi**

  
**Munawar Kholil, S.H., M.Hum**  
**NIP. 196810171994031003**

  
**Wasis Sugandha, S.H., M.H**  
**NIP. 196502131990021001**

**PERNYATAAN**

Nama : Jevi Cahya Arum Puspita

NIM : E0008176

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa penulisan hukum (skripsi) berjudul: **Perlindungan Konsumen Dalam Transaksi Jual Beli *Online* Produk *Fashion* Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen Dan Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi Dan 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 di kemudian 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, 10 Oktober 2014  
yang membuat pernyataan



Jevi Cahya Arum Puspita  
NIM. E0008176

**PENGESAHAN PENGUJI**

Penulisan Hukum (Skripsi)

PERLINDUNGAN KONSUMEN DALAM TRANSAKSI JUAL BELI *ONLINE*  
PRODUK *FASHION* BERDASARKAN UNDANG-UNDANG NOMOR 8  
TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN DAN UNDANG-  
UNDANG NOMOR 11 TAHUN 2008 TENTANG INFORMASI DAN  
TRANSAKSI ELEKTRONIK

JEVI CAHYA ARUM PUSPITA  
NIM. E0008176


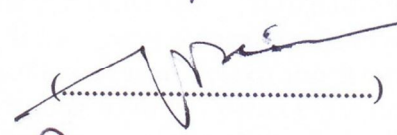
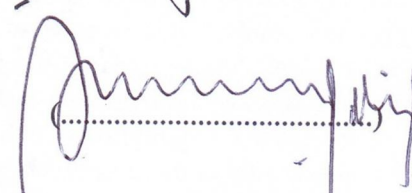
Telah diterima dan dipertahankan dipertahankan dihadapan Dewan Penguji  
Penulisan Hukum (Skripsi) Fakultas Hukum Universitas Sebelas Maret Surakarta

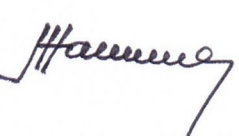
Pada :

Hari : Jumat

Tanggal : 31 Oktober 2014

## DEWAN PENGUJI

1. Djuwityastuti, S.H.,M.H. (.....)   
NIP. 195405111980032001
2. Wasis Sugandha, S.H.,M.H. (.....)   
NIP. 196502131990021001
3. Munawar Kholil, S.H.,M.Hum. (.....)   
NIP. 196810171994031003

Mengetahui,  
Dekan  
(Prof. Dr. Hartiwiningsih, S.H.,M.Hum.)

NIP. 195702031985032001

## ABSTRAK

**Jevi Cahya Arum Puspita, E0008176. 2014. PERLINDUNGAN KONSUMEN DALAM TRANSAKSI JUAL BELI *ONLINE* PRODUK *FASHION* BERDASARKAN UNDANG-UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN DAN UNDANG-UNDANG NOMOR 11 TAHUN 2008 TENTANG INFORMASI DAN TRANSAKSI ELEKTRONIK. Fakultas Hukum Universitas Sebelas Maret Surakarta.**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui upaya penyelesaian ganti kerugian konsumen *online shop* produk *fashion* sebagai upaya perlindungan konsumen berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dan Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik dan untuk mengetahui faktor penghambat upaya perlindungan konsumen *online shop* produk *fashion* berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dan Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik.

Penelitian hukum ini merupakan penelitian hukum empiris dan bersifat deskriptif. Jenis data yang digunakan adalah data primer dengan menggunakan bahan hukum primer dan sekunder. Teknik analisis bahan hukum dilakukan dengan menggunakan model interaktif.

Upaya penyelesaian dari ganti kerugian konsumen *online shop* produk *fashion* sebagai upaya perlindungan konsumen berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dan Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik belum sesuai dengan kondisi masyarakat yang sebenarnya. Konsumen *online shop* produk *fashion* yang mengalami kerugian karena tindakan pelaku usaha yang tidak bertanggung jawab cenderung memilih menginformasikan kerugian yang dialaminya kepada akun *blacklist online shop* di *Instagram* sebagai mediator yang membantu penyelesaian masalah antara konsumen dengan pelaku usaha *online shop*. Mediator dalam hal ini bersifat *virtual* namun memiliki peran besar dalam membantu upaya perlindungan konsumen *online shop* produk *fashion*. Pemerintah berperan pasif dalam perlindungan konsumen *online shop* produk *fashion* karena pemerintah tidak mendapat laporan dari adanya pelanggaran hak-hak konsumen *online shop* produk *fashion*. Faktor penghambat perlindungan konsumen *online shop* produk *fashion* antara lain adalah kurangnya kesadaran pelaku usaha *online shop* produk *fashion* dalam memberikan informasi produk dan kurangnya pengetahuan konsumen akan identitas pelaku usaha *online shop* produk *fashion*.

Kata Kunci : perlindungan konsumen, transaksi jual beli *online*

**ABSTRACT**

**Jevi Cahya Puspita Arum, E0008176. 2014. CONSUMER PROTECTION IN THE PURCHASE OF ONLINE SHOP TRANSACTION OF FASHION PRODUCT UNDER LAW NUMBER 8 OF 1999 ON CONSUMER PROTECTION AND LAW NUMBER 11 OF 2008 ON INFORMATION AND ELECTRONIC TRANSACTIONS. Faculty of Law of University of Sebelas Maret Surakarta.**

*This study aims to determine the remedies for damages consumers shop online fashion products as a consumer protection pursuant to Law No. 8 of 1999 on Consumer Protection and Law No. 11 of 2008 on Information and Electronic Transactions and to identify factors inhibiting efforts to protect consumers online shop fashion products based on Law No. 8 of 1999 on Consumer Protection and Law No. 11 of 2008 on Information and Electronic Transactions.*

*Legal research is empirical and legal research is descriptive. The technique of collecting data used is secondary data. The data used are secondary data using primary and secondary legal materials. Legal materials analysis technique performed using an interactive model.*

*The remedies of damages consumers shop online fashion products as consumer protection efforts by Law No. 8 of 1999 on Consumer Protection and Law No. 11 of 2008 on Information and Electronic Transactions not in accordance with the actual conditions of society. Consumers shop online fashion products which suffered losses due to the actions of irresponsible businesses tend to choose to inform the losses suffered to blacklist account online shop on Instagram as a mediator to help resolve problems between consumers and businesses online shop. The mediator in this case will be virtual, but has a major role in helping the consumer protection online shop fashion products. Governments play a passive role in the protection of consumers shop online fashion products because the government has not received a report of a violation of consumer rights online shop fashion products. Factors inhibiting consumer protection online shop fashion products, among others, is the lack of awareness of businesses online shop fashion products in providing product information and lack of knowledge of the identity of consumers will shop online businesses fashion products.*

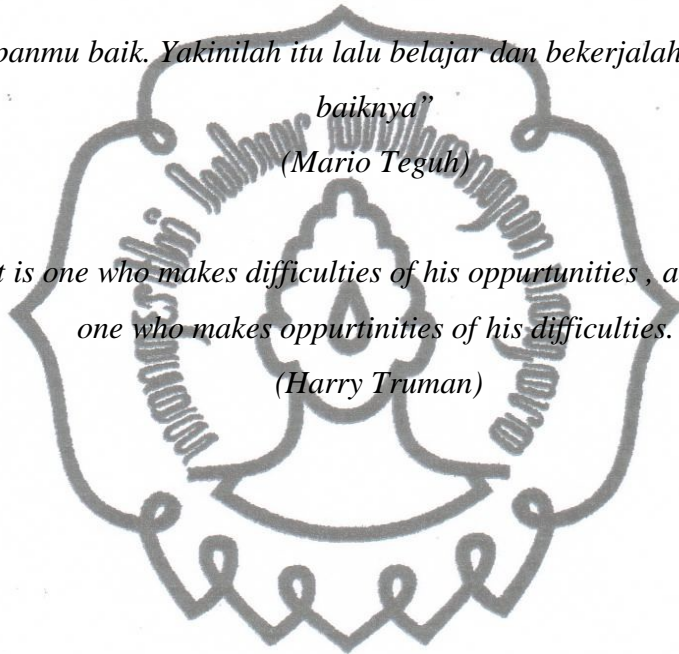
*Keywords: consumer protection, online shop transaction*

## MOTTO

*“All that we are is the result of what we have thought. The mind is everything.  
What we think, what we become”.*  
(Buddha)

*“Masa depanmu baik. Yakinilah itu lalu belajar dan bekerjalah dengan sebaik-  
baiknya”*  
(Mario Teguh)

*A pessimist is one who makes difficulties of his oppurtunities , and an optimist is  
one who makes oppurtunities of his difficulties.*  
(Harry Truman)



## PERSEMBAHAN

Skripsi ini saya persembahkan untuk :

1. Keluarga besar Alm. Parwono Adi Wijaya.
2. Keluarga besar Bapak Hadi Prakosa, S.H., M.Si.
3. Sahabat-sahabatku Amelia Hadinata, Ruth Tyas Sekardini, Intan Paramita Hartono, Sekar Kinanti, Silvia Ernawati Haryanto dan Devina Herawati.





## KATA PENGANTAR

Segala puji syukur Penulis panjatkan kepada Tuhan Yesus yang telah melimpahkan berkat dan karunia-Nya sehingga Penulis akhirnya dapat menyelesaikan penulisan hukum (skripsi) yang berjudul **“Perlindungan Konsumen dalam Transaksi Jual Beli *Online* Produk *Fashion* Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dan Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik”**.

Penulisan hukum ini disusun dengan tujuan untuk memenuhi syarat memperoleh gelar sarjana (S1) pada Fakultas Hukum Universitas Sebelas Maret Surakarta. Dalam penyusunan penulisan hukum ini, penulis menyadari bahwa untuk terselesainya penulisan hukum ini, banyak pihak-pihak yang telah memberikan bantuan yang berupa bimbingan, saran-saran, nasihat-nasihat, fasilitas, serta dukungan moril maupun materiil. Oleh karena itu dalam kesempatan yang baik ini dengan segala kerendahan hati, penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah memberikan bantuannya dalam penulisan hukum ini :

1. Ibu Prof. Dr. Hartiwiningsih, S.H., M.Hum. selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas Sebelas Maret Surakarta.
2. Bapak Pembantu Dekan I, Ibu Pembantu Dekan II, Bapak Pembantu Dekan III Fakultas Hukum Universitas Sebelas Maret Surakarta yang telah memberikan ijin dalam penyusunan penulisan hukum ini.
3. Ibu Djuwityastuti, S.H., M.H. selaku Ketua Bagian Hukum Perdata yang telah memberikan ijin dalam penyusunan penulisan hukum ini.
4. Bapak Pius Triwahyudi, S.H., M.Si. selaku Ketua Bagian Hukum Administrasi Negara yang telah memberikan ijin dalam penyusunan skripsi ini.

*commit to user*

5. BapakMunawar Kholil, S.H.,M.Hum. dan Bapak Wasis Sugandha, S.H., M.H. selaku pembimbing penulisan hukum ini yangtelah memberikan bimbingan dan mengarahkan Penulis dalam menyelesaikan penulisan hukum ini.
6. BapakPrasetyo Hadi Purwandoko, S.H., M.S. selaku Pembimbing Akademik yang telah memberikan saran dan nasihat kepada Penulis.
7. Bapak dan Ibu Dosen dan Staff Fakultas Hukum Universitas Sebelas Maret Surakarta yang dengan keikhlasan dan kemuliaan hati telah memberikan bekal ilmu kepada Penulis.
8. Keluarga besar Alm. Parwono Adi Wijaya dan keluarga besar Bapak Hadi Prakosa, S.H., M.Si. yang tiada henti memberikan kasih sayang, doa, nasehat serta dukungannya sehingga Penulis dapat menyelesaikan penulisan hukum ini, terimakasih banyak untuk semua-semuanya yang tidak akan pernah bisa terbayarkan oleh apapun.
9. Sahabat-sahabat saya yang selalu memberikan doa serta motivasi untuk segera menyelesaikan penulisan hukum ini.
10. Seluruh teman-teman angkatan 2008, teman-teman senasib seperjuangan dalam mengerjakan penulisan hukum ini, serta terimakasih atas segala informasi yang dapat mendukung dan membantu Penulis
11. Semua pihak yang telah banyak membantu yang tidak dapat Penulis sebutkan satu-persatu.

Demikian, semoga penulisan hukum ini dapat bermanfaat bagi perkembangan ilmu pengetahuan pada umumnya dan ilmu hukum pada khususnya.

Surakarta, 10 Oktober 2014

Penulis

*commit to user*

Jevi Cahya Arum Puspita

## DAFTAR ISI

	<b>Halaman</b>
HALAMAN JUDUL .....	i
Persetujuan Pembimbing.....	ii
Pernyataan .....	iii
Abstrak .....	iv
Abstract .....	v
Motto .....	vi
Persembahan .....	vii
Kata Pengantar.....	viii
DAFTAR ISI.....	x
BAB I      PENDAHULUAN .....	1
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Rumusan Masalah .....	5
C. Tujuan Penulisan .....	5
D. Manfaat Penelitian .....	6
E. Metode Penelitian .....	6
F. Sistematika Penulisan .....	11
BAB II      TINJAUAN PUSTAKA .....	14
A. Kerangka Teori .....	14
1. Pengertian Pelaku Usaha <i>Online Shop</i> .....	14
2. Hak dan Kewajiban Pelaku Usaha <i>Online Shop</i> .....	15
3. Pengertian Konsumen <i>Online Shop</i> .....	16
4. Hak dan Kewajiban Konsumen <i>Online Shop</i> Menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen .....	17

5. Hak-hak Konsumen <i>Online Shop</i> Menurut Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik .....	36
6. Pelanggaran Hak Konsumen <i>Online Shop</i> Produk <i>Fashion</i> .....	37
7. Penyebaran Berita yang Menyesatkan Melalui Internet oleh Pelaku Usaha <i>Online Shop</i> .....	40
8. Pertanggungjawaban Pelaku Usaha <i>Online Shop</i> Kepada Konsumen <i>Online Shop</i> Sebagai Bentuk Perlindungan Konsumen di Indonesia Berdasarkan Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik .....	41
9. Tinjauan Penyelesaian Pelanggaran Hak Konsumen <i>Online Shop</i> .....	43
10. Penegakan Hukum Perlindungan Konsumen .....	45
B. Kerangka Pemikiran .....	50
<b>BAB III</b> HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....	53
A. Hasil Penelitian .....	53
1. Upaya Penyelesaian Ganti Rugi Konsumen <i>Online Shop</i> Produk <i>Fashion</i> Untuk Mewujudkan Perlindungan Konsumen Sesuai Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dan Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik.....	53
• Gambar 1. <i>Capturescreen</i> laporan seorang konsumen kepada akun <i>Instagram</i> @blacklistncurhat.....	56
• Gambar 2. <i>Capture screen</i> laporan konsumen <i>commit to user</i> disertai bukti barang yang diterima tidak	

sesuai dengan yang diinformasikan pihak pelaku usaha *online shop* produk *fashion*. ..... 57

- Gambar 3. *Capture screen* dari akun *Instagram* pelaku usaha yang dilaporkan. Terlihat beberapa komentar dari para *followers* akun *Instagram* @blacklistncurhat yang menyerang pelaku usaha tersebut..... 58

- Gambar 4. Para *followers* akun *Instagram* @blacklistncurhat yang menyerang pelaku usaha yang tidak bertanggung jawab sesuai laporan dari konsumen..... 60

- Gambar 6. *Capture screen* laporan konsumen yang berhasil memperoleh ganti kerugian dari pelaku usaha atas bantuan akun *Instagram* @blacklistncurhat..... 62

- Gambar 7. *Capture screen* interview Penulis dengan administrator akun *Instagram* @blacklistncurhat. Administrator menghubungi pihak pelaku usaha *online shop* produk *fashion* atas laporan konsumen sebagai upaya mediasi konsumen dan pelaku usaha..... 63

- Gambar 8. *Capture screen* interview Penulis dengan administrator akun *Instagram* @blacklistncurhat. Administrator menghubungi pihak pelaku usaha *online shop* produk *fashion* atas laporan konsumen sebagai upaya mediasi konsumen dan pelaku usaha..... 64

- Gambar 9. *Capture screen* percakapan konsumen dengan seorang pelaku usaha *online shop* produk *fashion* yang memberikan  
*commit to user*

- informasi palsu, yang dilaporkan konsumen kepada akun *Instagram* @blacklistncurhat ..... 65
- Gambar 10. *Capture screen* percakapan konsumen dengan seorang pelaku usaha *online shop* produk *fashion* yang memberikan produk tidak sesuai dengan informasi. .... 66
  - Gambar 11. *Capture screen* percakapan antara konsumen dan pelaku usaha yang bersangkutan di akun *Instagram* @blacklistncurhat..... 67
  - Gambar 12. *Capture screen* akun pelaku usaha *online shop* yang menerapkan klausula baku *no refund & no retur* (tidak menerima komplain konsumen dan tidak menerima pengembalian barang ataupun uang) dengan dalih barang yang dijual tidak mengandung cacat. Namun faktanya pada saat barang diterima konsumen, konsumen menemukan terdapat cacat pada bagian karet pelapis kulit tas..... 69
  - Gambar 13. *Capture screen* klausula baku yang diterapkan seorang pelaku usaha *online shop* produk *fashion* dimana pelaku usaha ini hanya memberikan waktu satu hari bagi konsumen untuk melakukan komplain atau ganti rugi. .... 71
  - Gambar 14. *Capture screen* percakapan konsumen dengan seorang pelaku usaha *online shop* produk *fashion* yang kesulitan memperoleh resi pengiriman barang. .... 72  
*commit to user*

	• Gambar 15. <i>Capture screen</i> laporan konsumen kepada akun <i>Instagram @blacklistncurhat</i> yang menjadi korban ketidakjujuran pelaku usaha <i>online shop</i> produk <i>fashion</i> perihal resi pengiriman barang dan waktu pengiriman barang. ....	73
	2. Faktor Penghambat Upaya Perlindungan Konsumen <i>Online Shop</i> Produk <i>Fashion</i> .....	74
	B. Pembahasan Hasil Penelitian .....	75
	1. Upaya Penyelesaian Ganti Rugi Konsumen <i>Online Shop</i> Produk <i>Fashion</i> Untuk Mewujudkan Perlindungan Konsumen Sesuai Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dan Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik.....	76
	2. Faktor Penghambat Upaya Perlindungan Konsumen <i>Online Shop</i> Produk <i>Fashion</i> .....	79
BAB IV	KESIMPULAN DAN SARAN .....	85
	A. Kesimpulan .....	85
	B. Saran .....	84

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN