

**TANGGUNG JAWAB PELAKU USAHA TERHADAP KERUGIAN
KONSUMEN PADA TRANSAKSI *E-COMMERCE* DALAM
PERSPEKTIF PERLINDUNGAN KONSUMEN**



**Penulisan Hukum
(Skripsi)**

**Disusun dan Diajukan untuk
Melengkapi Persyaratan Guna Meraih Derajat Sarjana S1 dalam Ilmu Hukum
pada Fakultas Hukum Universitas Sebelas Maret Surakarta**

**Oleh:
DWI ASRI SULISTIONO
NIM. E0013145**

**FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS SEBELAS MARET
SURAKARTA
2020**

SURAT PERNYATAAN
(KEASLIAN PENULISAN HUKUM SKRIPSI)

Yang Bertanda Tangan Di Bawah Ini:

Nama : Dwi Asri Sulistiono
NIM : E0013145
Fakultas/Program Studi : Hukum/S1-Ilmu Hukum
Tempat/Tgl Lahir : Tegal, 21 Oktober 1993
No. Telp/HP : 085702208230

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa penulisan hukum (skripsi) berjudul : **TANGGUNG JAWAB PELAKU USAHA TERHADAP KERUGIAN KONSUMEN PADA TRANSAKSI *E-COMMERCE* DALAM PERSPEKTIF PERLINDUNGAN KONSUMEN** 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, 23 Desember 2020
Yang membuat pernyataan,



Dwi Asri Sulistiono
E0013145

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Penulisan Hukum (Skripsi)

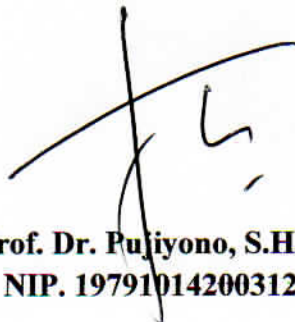
**TANGGUNG JAWAB PELAKU USAHA TERHADAP KERUGIAN
KONSUMEN PADA TRANSAKSI *E-COMMERCE* DALAM
PERSPEKTIF PERLINDUNGAN KONSUMEN**

**Oleh:
DWI ASRI SULISTIONO
NIM. E0013145**

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

Surakarta, 23 Desember 2020

Dosen Pembimbing



**Prof. Dr. Pujiyono, S.H., M.H.
NIP. 197910142003121001**

LEMBAR PENGESAHAN PENGUJI
Penulisan Hukum (Skripsi)

TANGGUNG JAWAB PELAKU USAHA TERHADAP KERUGIAN
KONSUMEN PADA TRANSAKSI *E-COMMERCE* DALAM
PERSPEKTIF PERLINDUNGAN KONSUMEN

Oleh:
DWI ASRI SULISTIONO
NIM. E0013145

Telah diterima dan disahkan oleh Dewan Penguji Penulisan Hukum (Skripsi)
Fakultas Hukum Universitas Sebelas Maret Surakarta

Pada :
Hari :
Tanggal :

DEWAN PENGUJI

1. **Dr. Suraji, S.H., M.Hum.** :
Ketua
2. **Dona Budi Kharisma, S.H., M.H.** :
Anggota
3. **Prof. Dr. Pujiyono, S.H., M.H.** :
Anggota

Mengetahui
Dekan,



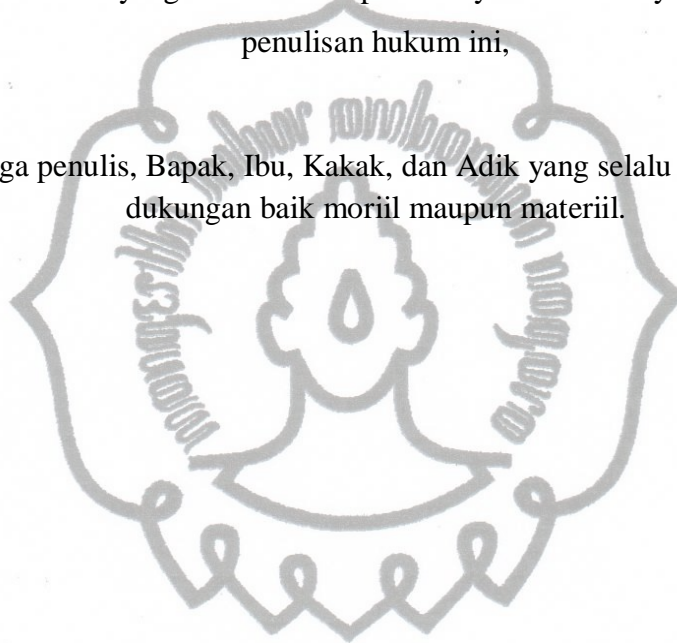
Prof. Dr. I Gusti Ayu Ketut Rachmi Handayani, S.H., M.M.
NIP. 197210082005012001

PERSEMBAHAN

Penulisan hukum ini saya persembahkan kepada:

Allah SWT yang telah memampukan saya dalam menyelesaikan
penulisan hukum ini,

Keluarga penulis, Bapak, Ibu, Kakak, dan Adik yang selalu memberikan
dukungan baik moriil maupun materiil.



KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan syukur kehadiran Allah Swt., Alhamdulillah penyusunan penulisan hukum (skripsi) ini dapat diselesaikan. Dengan Skripsi ini pula, penulis dapat menyelesaikan studi di Fakultas Hukum Universitas Sebelas Maret Surakarta. Shalawat dan salam penulis sampaikan kepada Rasulullah Saw., yang membawa rahmat sekalian alam.

Penulisan hukum ini penulis susun dengan tujuan untuk mengkaji pengaturan tanggung jawab pelaku usaha pada transaksi *e-commerce* dalam perspektif Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen dan mengkaji penerapan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dalam mekanisme transaksi *e-commerce* terhadap kerugian konsumen. Undang-Undang Perlindungan Konsumen telah mengatur tentang tanggung jawab pelaku usaha yang menjual barang dan/atau jasa kepada konsumen bertanggung jawab atas tuntutan ganti rugi dan/atau gugatan konsumen. Mengingat pula berdasarkan pengamatan penulis belum banyak penulisan hukum yang membahas tanggung jawab pelaku usaha terhadap kerugian konsumen pada *e-commerce* maka penulis merasa penting untuk mengangkat isu ini dalam sebuah penulisan hukum.

Penyusunan penulisan hukum (skripsi) ini tidak lepas dari bantuan dan dorongan berbagai pihak yang kepadanya patut diucapkan terimakasih. Ucapan terimakasih penulis sampaikan kepada:

1. Ibu. Prof. Dr. I Gusti Ayu Ketut Rachmi Handayani, S.H., M.M. selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas Sebelas Maret Surakarta yang telah memberi izin dan kesempatan kepada penulis untuk menyelesaikan penulisan hukum ini.
2. Bapak Dr. Muhammad Rustamaji, S.H., M.H. selaku Kaprodi Ilmu Hukum penulis selama menempuh pendidikan di Fakultas Hukum Universitas Sebelas Maret Surakarta.

3. Bapak Budi Setiyanto, S.H., M.H. selaku Pembimbing Akademik penulis selama menempuh pendidikan di Fakultas Hukum Universitas Sebelas Maret Surakarta.
4. Bapak Prof. Pujiyono, S.H., M.H. selaku Dosen Pembimbing penulisan skripsi yang telah menyediakan waktu dan pikirannya untuk memberikan bimbingan dan arahan sehingga terselesaikannya skripsi ini.
5. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Hukum Universitas Sebelas Maret Surakarta yang telah memberikan ilmu pengetahuan umumnya dan ilmu hukum khususnya kepada penulis sehingga dapat dijadikan dasar dalam penulisan skripsi ini dan semoga dapat penulis amalkan.
6. Segenap Staff Tata Usaha dan Karyawan di Fakultas Hukum Universitas Sebelas Maret Surakarta yang telah memberikan layanan akademik dengan sabar dan ramah.
7. Segenap keluarga penulis, Bapak, Ibu, Kakak, dan Adik serta teman-teman penulis yang memberikan dorongan moril pada penulis dalam menempuh studi, dan semua pihak yang memberikan motivasi dalam penyusunan Skripsi ini yang tidak dapat disebutkan satu-persatu.

Semoga Allah Swt. membalas semua amal kebaikan mereka dengan balasan yang lebih dari yang mereka berikan kepada penulis. Akhirnya hanya kepada Allah Swt. penulis berharap semoga Skripsi ini dapat bermanfaat bagi penulis khususnya, dan bagi pembaca umumnya.

Surakarta, 23 Desember 2020

Penulis

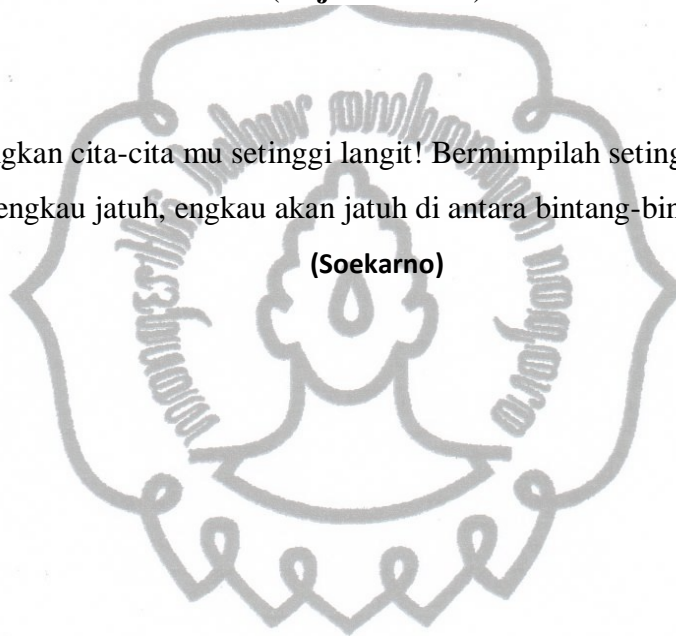
HALAMAN MOTTO

"Hanya pendidikan yang bisa menyelamatkan masa depan, tanpa pendidikan Indonesia tak mungkin bertahan."

(Najwa Shihab)

"Gantungkan cita-cita mu setinggi langit! Bermimpilah setinggi langit. Jika engkau jatuh, engkau akan jatuh di antara bintang-bintang."

(Soekarno)



ABSTRAK

Dwi Asri Sulistiono. 2020. E0013145. TANGGUNG JAWAB PELAKU USAHA TERHADAP KERUGIAN KONSUMEN PADA TRANSAKSI *E-COMMERCE* DALAM PERSPEKTIF PERLINDUNGAN KONSUMEN. Penulisan Hukum (Skripsi). Fakultas Hukum Universitas Sebelas Maret Surakarta.

Penelitian ini mendeskripsikan dan menganalisa permasalahan, pertama, pengaturan pertanggungjawaban pelaku usaha dalam perspektif perlindungan konsumen. Kedua, upaya yang dilakukan pelaku usaha terhadap kerugian konsumen pada transaksi *e-commerce*.

Penelitian ini adalah penelitian hukum normatif. Jenis bahan hukum sekunder meliputi bahan hukum primer, sekunder, dan tersier. Teknik pengumpulan bahan hukum yang digunakan adalah studi kepustakaan. Selanjutnya teknik analisa bahan hukum yang digunakan adalah metode deduktif.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen pada transaksi *e-commerce* secara tegas mengatur mengenai tanggung jawab pelaku usaha terhadap produk/barang dan/atau jasa cacat yang menimbulkan kerugian bagi konsumen. Penerapan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dalam mekanisme transaksi *e-commerce* akan sesuai ketika terpenuhinya pasal-pasal hak konsumen, kewajiban pelaku usaha dan pemenuhan atas ganti rugi oleh pelaku usaha. Upaya pelaku usaha dalam memberikan ganti rugi kepada konsumen berfokus kepada dua hal, yaitu pengembalian produk (*retur*) dan pengembalian dana (*refund*).

Kata Kunci: *E-Commerce*, Pelaku Usaha, Tanggung Jawab

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN PENGUJI	iii
HALAMAN PERNYATAAN.....	iv
HALAMAN MOTTO.....	v
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	vi
ABSTRAK	vii
ABSTRACT	viii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI	xi
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Perumusan Masalah.....	9
C. Tujuan Penelitian.....	9
D. Manfaat Penelitian.....	9
E. Metode Penelitian.....	10
F. Sistematika Penulisan Hukum	14
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	15
A. Kerangka Teori.....	15
1. Tinjauan Tentang Transaksi Jual Beli	15
2. Tinjauan Tentang <i>E-Commerce</i>	21
3. Tinjauan Tentang Perlindungan Konsumen	24
B. Kerangka Pemikiran	37

BAB III	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	40
A.	Pengaturan Tanggung Jawab Pelaku Usaha Pada Transaksi <i>E-Commerce</i> Dalam Perspektif Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen	40
B.	Penerapan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen Dalam Mekanisme Transaksi <i>E-Commerce</i> Terhadap Kerugian Konsumen.....	48
BAB IV	PENUTUP.....	61
A.	Simpulan.....	61
B.	Saran.....	62
DAFTAR PUSTAKA		63

