



**UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SEMARANG**

**FAKULTAS HUKUM**

**Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Dalam Perjanjian  
Jual Beli Secara *Online (E-commerce)***

**SKRIPSI**

**Diajukan untuk memenuhi persyaratan menyelesaikan pendidikan**

**Pogram Studi Hukum Program Sarjana**

**Disusun oleh :**

**Muhammad Fikhi Almayda**

**NPM. 211003742018697**

**SEMARANG**

**2025**



UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SEMARANG  
FAKULTAS HUKUM

**Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Dalam Perjanjian Jual Beli  
Secara Online ( E-commerce)**

**SKRIPSI**

Telah dilakukan pengujian di hadapan Tim Penguji  
dan memenuhi persyaratan menyelesaikan pendidikan  
Program Studi Hukum Program Sarjana

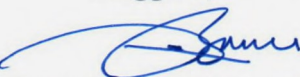
Oleh :

**Muhammad Fikhi Almayda**  
**NPM. 211003742018697**

Mengesahkan :  
Tim Penguji  
Ketua,

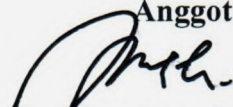
  
**Darmawan Tri Budi Utomo, S.H., M.Si.**  
**NIDN. 0619086501**

Anggota,




**Prof. Dr. Sri Mulyani, S.H., M.Hum**  
**NIDN. 0614096602**

Anggota,



**Monica Belinda Oksavina., S.H.MKn**  
**NIDN.-**

Mengetahui,  
Dekan

  
**Prof. Dr. Edy Lisdiyono, S.H., M.Hum**  
**NIDN. 0625046301**

SEMARANG

2025

## ABSTRAK

Perlindungan hukum merupakan aspek yang sangat penting untuk diberlakukan di negara hukum seperti Indonesia, Jual beli adalah perjanjian antara penjual yang menyerahkan hak milik atas barang dan pembeli yang membayar harga sebagai imbalan. Perjanjian jual-beli *online* (*e-commerce*) adalah kesepakatan antara penjual dan pembeli dalam transaksi jual beli yang dilakukan secara elektronik. Banyak kasus pembelian barang online yang tidak sesuai dengan yang diposting membuat konsumen was-was. Jika barang yang diterima tidak sesuai dengan gambar di etalase, ini melanggar perjanjian yang telah disepakati sebelumnya. Kesalahan yang dilakukan oleh pelaku usaha terhadap konsumennya dapat dikaitkan dengan tanggung jawab hukum perdata. Perumusan masalah dalam penelitian ini adalah Bagaimana perlindungan hukum bagi konsumen yang dirugikan akibat pelaku usaha tidak sesuai perjanjian jual beli secara *online* (*e-commerce*), lalu Apa saja kendala yang dihadapi konsumen dalam menuntut pelaku usaha *e-commerce* yang melanggar perjanjian jual beli *online*, dan solusi hukum yang dilakukan konsumen untuk mengatasi kendala tersebut. Metode pada penelitian ini adalah Yuridis Normatif, yaitu bahwa dalam mencari data yang diperlukan tidak hanya berpegang pada segi-segi yuridis saja, Mengingat bahwa permasalahan yang diteliti berkisar pada peraturan perundang-undangan yaitu hubungan peraturan satu serta peraturan lainnya serta kaitannya dengan hasil dan fakta-fakta dilapangan. Hasil penelitiannya adalah peraturan perundang-undangan dalam melindungi konsumen jika terjadi kasus sengketa konsumen dengan pelaku usaha, konsumen dapat merujuk pada Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang undang-undang perlindungan konsumen, banyak sekali kendala yang dihadapi konsumen dalam menuntut pelaku usaha atau konsumen meminta pertanggung jawaban dari pelaku usaha seperti meminta pengembalian barang jika tidak sesuai perjanjian sebelumnya, karena terkadang konsumen belum mengerti haknya maka banyak konsumen yang diabaikan haknya oleh pelaku usaha, penyelesaian sengketa konsumen bisa melalui luar pengadilan (non litigasi) yaitu melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK).

**Kata Kunci:** *Perlindungan Konsumen, E-commerce, Jual Beli*

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN PENGESAHAN .....</b>	<b>iii</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN .....</b>	<b>iv</b>
<b>HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN .....</b>	<b>v</b>
<b>KATA PENGANTAR .....</b>	<b>vi</b>
<b>ABSTRAK.....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>ix</b>
<b>BAB IPENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Pembatasan Masalah .....	5
C. Perumusan Masalah.....	5
D. Tujuan Penelitian.....	6
E. Kegunaan penelitian .....	6
F. Sistematika Pembahasan Skripsi .....	7
<b>BAB IITINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>9</b>
A. Tinjauan Umum.....	9
1. Pengertian Perlindungan Hukum.....	9
2. Pengertian Konsumen.....	12
3. Hak Dan Kewajiban Konsumen .....	15
B. Tinjauan Khusus.....	18
1. Pengertian Perjanjian .....	18
2. Pengertian Perjanjian Jual Beli .....	22
3. Perjanjian Jual Beli Secara Online .....	25
<b>BAB IIIMETODE PENELITIAN .....</b>	<b>28</b>
A. Tipe Penelitian.....	28
B. Spesifikasi Penelitian.....	28
C. Sumber Data .....	29
D. Metode Pengumpulan Data .....	30
E. Metode Penyajian Data.....	30
F. Metode Analisis Data .....	30

<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN ANALISIS DATA .....</b>	<b>32</b>
A. Perlindungan Hukum bagi Konsumen Yang Dirugikan Akibat Pelaku Usaha Tidak Sesuai Perjanjian Jual Beli <i>Online (E-commerce)</i> .....	32
B. Kendala Yang Dihadapi Konsumen Dalam Menuntut Pelaku <i>Usaha E-commerce</i> Yang Melanggar Perjanjian Jual Beli <i>Online</i> .....	48
C. Solusi Hukum Yang Dilakukan Konsumen Untuk Mengatasi Kendala Tersebut.....	53
<b>BAB V PENUTUP .....</b>	<b>62</b>
A. Simpulan.....	62
1. Perlindungan Hukum bagi Konsumen Yang Dirugikan Akibat Pelaku Usaha Tidak Sesuai Perjanjian Jual Beli <i>Online (E-commerce)</i> .....	62
2. Kendala Yang Dihadapi Konsumen Dalam Menuntut Pelaku <i>Usaha E-commerce</i> Yang Melanggar Perjanjian Jual Beli <i>Online</i> .....	62
3. Solusi Hukum Yang Dilakukan Konsumen Untuk Mengatasi Kendala Tersebut.....	63
B. Saran.....	64
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>66</b>