



**UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SEMARANG
FAKULTAS HUKUM**

**TINJUAN YURIDS PERLINDUNGAN KONSUMEN BARANG
DAN JASA DALAM BELANJA ONLINE
(STUDI KASUS DI DESA GEDONGMULYO KECAMATAN LASEM)**

S K R I P S I

Diajukan untuk memenuhi persyaratan menyelesaikan pendidikan
Program Sarjana Program Studi Ilmu Hukum

Disusun oleh :
AINI MARZUQOH
NPM. 211003742018552

SEMARANG

2025



UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SEMARANG

FAKULTAS HUKUM

TINJAUAN YURIDIS PERLINDUNGAN KONSUMEN BARANG DAN JASA DALAM
BELANJA ONLINE

(STUDI KASUS DI DESA GEDONGMULYO KECAMATAN LASEM)
SKRIPSI

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

Disusun oleh :
AINI MARZUQOH
211003742018552

Mengesahkan,
Tim Penguji
Keua

Dr. Kunarto, SH. Mhum
NIDN : 0619036404

Anggota,

Mahmuda Pancawisma F, SH.M.Hum
NIDN 0614026601

Anggota,

Dr.Eva Arief, SH,MH
NIDN : 0624016701



Mengetahui
Dekan

Prof. Dr. Ety, Lischyono, S.H., M.Hum
NIDN : 0625046301

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN	iv
HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	viii
ABSTRAK	x
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Perumusan Masalah	8
C. Tujuan Penelitian	8
D. Kegunaan Penelitian.....	9
E. Sistematika Penulisan Skripsi	10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	13
A. Ruang lingkup Perlindungan Konsumen	13
B. Perlindungan Hukum Konsumen	17
C. Transaksi dan Informasi Elektronik	24
D. Perlindungan Hukum Konsumen terhadap Transaksi dan Informasi Elektronik dalam Perspektif lain.....	30
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	33

A. Tipe Penelitian.....	33
B. Spesifikasi Penelitian	34
C. Sumber Data.....	35
D. Metode Pengumpulan Data	37
E. Metode Analisis Data.....	38
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	39
A. Profil Desa Gedungmulyo.....	39
B. Gambaran Umum Perlindungan Konsumen dalam Transaksi dan Informasi Elektronik melalui E-Commerce.....	42
C. Perlindungan Hukum terhadap Konsumen Produk Barang dan atau Jasa melalui E-Commerce.....	50
D. Kendala Dan Solusi Dalam Perlindungan Terhadap Konsumen Pada Jual Beli Di Tokopedia	80
BAB V PENUTUP	85
A. Kesimpulan.....	85
B. Saran	86
DAFTAR PUSTAKA	87

ABSTRAK

Konsumen merupakan setiap orang pemakai barang atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain maupun makhluk hidup lain. Hasil penelitian menyebutkan bahwa Perlindungan hukum terhadap konsumen produk barang & atau jasa melalui e-commerce di Tokopedia dilakukan dengan cara memberikan kebebasan konsumen untuk mengajukan gugatan apabila pelaku usaha tidak memenuhi kewajibannya sesuai dengan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK), Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik, Undang-Undang No.19 Tahun 2016 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (UUITE), Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHP) Pasal 1243 tentang Perbuatan Wanprestasi(ingkar janji), Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHP) Pasal 1365-1366 tentang Perbuatan Melawan Hukum, Kitab Undang-Undang Hukum Pidana (KUHP) Pasal 378 tentang Penipuan, kendala terhadap perlindungan hukum pada konsumen yang timbul dalam perlindungan hukum terhadap konsumen produk barang & atau jasa melalui e-commerce di Tokopedia antara lain di disebabkan oleh kurangnya sumber daya manusia baik customer service dan tenaga ahli seperti HRD, IT, Marketing dan lain sebagainya, server yang terkadang down mengakibatkan konsumen Tokopedia terganggu, miskomunikasi antara customer service dengan konsumen, akibat dari tingkat pemahaman konsumen berbeda-beda, tingkat pendidikan yang rendah konsumen merasa awam mekanisme perlindungan hukum yang Tokopedia hadirkan. Solusinya adalah dengan cara menambah jumlah tenaga dengan melakukan rekrutmen customer service dan tenaga ahli seperti HRD, IT, Marketing, serta memberikan KIE kepada konsumen dengan bahasa yang mudah dipahami. Bilamana terjadi pelanggaran hak konsumen maka konsumen dapat menuntut terhadap pelaku usaha karena telah berbuat kesalahan atau kelalaian.

Kata Kunci : Perlindungan Hukum; Konsumen; ecomerce.