



**UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SEMARANG
FAKULTAS HUKUM**

**PERLINDUNGAN HUKUM BAGI KONSUMEN DALAM TRANSAKSI
MELALUI *E-COMMERCE* TOKOPEDIA**

SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi persyaratan penulisan Skripsi
Program Studi Hukum Program Sarjana

Disusun oleh :
Azkal Frella Aulia
211003742018491

SEMARANG
2025



**UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SEMARANG
FAKULTAS HUKUM**

PERLINDUNGAN HUKUM BAGI KONSUMEN DALAM TRANSAKSI MELALUI E-COMMERCE TOKOPEDIA

SKRIPSI

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

Disusun oleh :
Azkal Frella Aulia
211003742018491

Mengesahkan,
Tim Penguji
Ketua,

Abdul Kholiq, SH.,MH
NIDN : 0612036501

Anggota,

Darmawan Tri Budi Utomo, S.H., MSI.
NIDN : 0619086501

Anggota,

Agnes Maria Janni Widyawati, S.H., MH.
NIDN : 0625016402

Mengetahui
Dekan,

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

**SEMARANG
2025**

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PESETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
SURAT PERNYATAAN SKRIPSI BEBAS PLAGIAT.....	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.....	6
C. Tujuan Penelitian.....	6
D. Kegunaan Penelitian	6
E. Sistematika Penulisan Skripsi.....	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	8
A. Tinjauan Umum Perjanjian Jual Beli	8
1. Perjanjian Jual Beli.....	8
2. Perjanjian Jual Beli Elektronik (<i>E-Commerce</i>).....	11
B. Tinjauan Umum Perlindungan Konsumen	15
1. Pengertian dan Tujuan Perlindungan Konsumen	15
2. Asas Perlindungan Konsumen.....	19
BAB III METODE PENELITIAN	23
A. Tipe Penelitian.....	23
B. Spesifikasi Penelitian.....	24
C. Sumber Data	24
D. Metode Pengumpulan Data	25
E. Metode Penyajian Data.....	25
F. Metode Analisis Data	26

BAB IV	HASIL PENELITIAN DAN ANALISIS DATA	27
A.	Perlindungan Hukum yang diberikan kepada Konsumen saat melakukan Transaksi di Tokopedia.....	27
B.	Upaya Hukum yang dapat dilakukan oleh Konsumen apabila dirugikan dalam transaksi di Tokopedia	43
BAB V	PENUTUP	55
A.	Kesimpulan.....	55
B.	Saran	56
DAFTAR PUSTAKA	57

ABSTRAK

Salah satu praktik bisnis yang paling terpengaruh oleh kemajuan teknologi informasi adalah *e-commerce*. Gagasan tentang pasar tradisional dimana pembeli dan penjual bertemu secara langsung diubah menjadi gagasan tentang dalam jaringan melalui transaksi perdagangan ini. *E-commerce* telah mengubah cara pelanggan mendapatkan barang yang mereka inginkan. Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah apa perlindungan hukum yang diberikan kepada konsumen saat melakukan transaksi di Tokopedia? dan bagaimana upaya hukum yang dapat dilakukan oleh konsumen apabila dirugikan dalam transaksi di Tokopedia? Jenis Penelitian yang penulis gunakan dalam penelitian ini adalah penelitian hukum normatif yakni menekankan pada bahan pustaka yang menggunakan objek kajian penulisan berupa pustaka seperti peraturan perundang-undangan, buku, jurnal yang berhubungan dengan pembahasan dalam penelitian ini. Hasil dari penelitian ini yakni perlindungan hukum bagi konsumen dalam transaksi *online* adalah sebuah kompensasi seperti ganti rugi berupa pengembalian uang atau penggantian barang yang sejenis atau setara nilainya. Upaya hukum di Indonesia yang dapat ditempuh jika konsumen mendapat kerugian dalam transaksi *online* yaitu dapat melalui jalur non litigasi yang penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan untuk mencapai kesepakatan mengenai kompensasi seperti mediasi dan negosiasi serta jalur litigasi yang penyelesaian sengketa konsumen dilakukan melalui pengadilan memiliki keputusan yang mengikat dan final.

Kata Kunci : Perlindungan Hukum, Konsumen, *E-commerce*.