



UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SEMARANG
FAKULTAS HUKUM

**Efektivitas Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Sebagai Korban
dalam Transaksi E-Commerce di Indonesia**

SKRIPSI

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

Disusun oleh:
Delamaudy Alvionita
211003742018597

SEMARANG
2026



UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SEMARANG
FAKULTAS HUKUM

EFEKTIVITAS PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN SEBAGAI
KORBAN DALAM TRANSAKSI E-COMMERCE DI INDONESIA

SKRIPSI

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

Disusun oleh :
DELAMAUDY ALVIONITA
NPM : 211003742018597

Mengesahkan,
Tim Penguji
Ketua,

SUNARTO, SH., MHUM
NUPTK : 5746739640130092

Anggota,

DR. BAMBANG JOYO SUPENO, SH, MHUM
NUPTK : 4534740641230083

Anggota,

SRI MURNI, SH., MH.
NUPTK : 5549743644230073

Mengetahui
Dekan,



PROF. DR. EDDY LISDIYONO, S.H., M.HUM.
NUPTK : 2757741642130072

SEMARANG
2026

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN.....	iv
MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	v
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI.....	xi
ABSTRAK	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Pembatasan Masalah	6
C. Perumusan Masalah	7
D. Tujuan Penelitian.....	8
E. Kegunaan Penelitian.....	9
F. Sistematika Penulisan Skripsi	10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	12
A. Tinjauan Umum.....	12
A.1. Landasan Konseptual	12
A.2. Landasan Teori	16
B. Tinjauan Khusus.....	21
B.1. Pengaturan Hukum Perlindungan Konsumen dalam Transaksi E-Commerce di Indonesia	21

B.2. Bentuk-Bentuk Kerugian Konsumen dalam Transaksi E-Commerce	24
B.3. Mekanisme Penyelesaian Sengketa Konsumen dalam Transaksi E-Commerce	27
B.4. Analisis Efektivitas Perlindungan Hukum terhadap Konsumen dalam Praktik E-Commerce	30
BAB III METODE PENELITIAN	33
A. Tipe Penelitian.....	33
B. Spesifikasi Penelitian	34
C. Sumber Data.....	36
D. Metode Pengumpulan Data	39
E. Metode Penyajian Data	40
F. Metode Analisis Data	41
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN ANALISIS DATA	44
A. Efektivitas Perlindungan Hukum terhadap Konsumen sebagai Korban dalam Transaksi E-Commerce di Indonesia	44
B. Bentuk Perlindungan Hukum yang diberikan kepada Konsumen dalam Transaksi Elektronik berdasarkan Peraturan perundang-undangan yang berlaku	57
C. Bagaimana Hambatan dan Solusi terhadap Kerugian Konsumen akibat Penipuan (<i>fraud</i>), Kesalahan, atau Perbuatan Melawan Hukum.....	66
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	81
A. Kesimpulan	81

B. Saran.....	85
DAFTAR PUSTAKA.....	87

ABSTRAK

Perkembangan e-commerce di Indonesia yang sangat pesat telah mendorong perubahan pola transaksi perdagangan dari konvensional ke digital, namun di sisi lain menimbulkan berbagai permasalahan hukum yang menempatkan konsumen pada posisi rentan sebagai korban. Peningkatan pengaduan konsumen terkait penipuan, barang tidak sesuai, pelanggaran data pribadi, serta lemahnya penyelesaian sengketa menunjukkan adanya kesenjangan antara norma hukum dan praktik di lapangan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis efektivitas perlindungan hukum terhadap konsumen sebagai korban dalam transaksi e-commerce di Indonesia, mengkaji bentuk perlindungan hukum yang tersedia berdasarkan peraturan perundang-undangan, serta mengidentifikasi hambatan dan solusi dalam penyelesaiannya. Metode penelitian yang digunakan adalah yuridis normatif dengan spesifikasi deskriptif analitis, menggunakan data sekunder berupa bahan hukum primer dan sekunder yang dianalisis secara kualitatif melalui penalaran hukum dan interpretasi peraturan perundang-undangan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara normatif perlindungan konsumen telah diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik beserta perubahannya, serta regulasi teknis terkait perdagangan melalui sistem elektronik. Namun, efektivitasnya masih belum optimal karena terdapat kekosongan dan ketidakharmonisan norma mengenai tanggung jawab platform, keterbatasan akses keadilan melalui mekanisme penyelesaian sengketa, lemahnya pengawasan dan penegakan hukum, serta rendahnya literasi hukum konsumen. Dengan demikian, diperlukan pembaruan dan harmonisasi regulasi yang lebih adaptif terhadap dinamika ekonomi digital, penguatan peran lembaga pengawas dan penegak hukum, serta peningkatan kesadaran dan partisipasi aktif konsumen guna mewujudkan sistem perlindungan hukum yang efektif, responsif, dan berkeadilan.