



UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SEMARANG

FAKULTAS HUKUM

**PERLINDUNGAN HUKUM BAGI KONSUMEN PENGGUNA
E-COMMERCE DI TOKOPEDIA**

SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi persyaratan menyelesaikan pendidikan

Program Studi Ilmu Hukum Program Sarjana

Disusun oleh:

NILDA RESTIKASARI

NPM. 221003742019371

SEMARANG

2026



UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SEMARANG
FAKULTAS HUKUM

PERLINDUNGAN HUKUM BAGI KONSUMEN PENGGUNA E-COMMERCE DI
TOKOPEDIA

SKRIPSI

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

Disusun oleh :
NILDA RESTIKASARI
NPM : 221003742019371

Mengesahkan,
Tim Penguji
Ketua,

YASMININGRUM, SH., MHUM
NUPTK : 7556738639230073

Anggota,

SRI HARTATI, SH. MHUM
NUPTK : 7040743644230093

Anggota,

DR. TOTOK TUMANGKAR, SH. MHUM
NUPTK : 1433737638130312

Mengetahui
Dekan,



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

SEMARANG
2026

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
KATA PENGANTAR.....	ii
DAFTAR ISI.....	iv
ABSTRAK	vi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Pembatasan Masalah	8
C. Rumusan Masalah	9
D. Tujuan Penelitian.....	10
E. Guna Penelitian	10
F. Sistematika Penulisan	11
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	14
A. Landasan Teori	14
1. Perlindungan Konsumen.....	14
2. Perjanjian Jual Beli	18
B. E-Commerce.....	25
C. Jual Beli <i>Online</i>	27
D. Tokopedia.....	37
BAB III METODE PENELITIAN	41
A. Tipe Penelitian.....	41
B. Spesifikasi Penelitian	41
C. Sumber data	42
D. Metode Pengumpulan Data	44
E. Metode Penyajian Data	44
F. Metode Analisis data.....	45
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN ANALISIS DATA.....	47
A. Perlindungan Hukum Konsumen Tokopedia	47
1. Posisi Konsumen dalam Transaksi Tokopedia	51
2. Dasar Hukum Perlindungan Konsumen	54
3. Peran dan Tanggung Jawab Tokopedia	57
4. Perlindungan Data Konsumen	61
5. Penanganan Kerugian Konsumen.....	63

B.	Implementasi Perlindungan Konsumen di Tokopedia	64
1.	Sistem Transaksi dan Keamanan Konsumen.....	65
2.	Pengaduan Konsumen.....	66
3.	Penyelesaian Sengketa Transaksi	66
4.	Evaluasi Perlindungan Hukum di Tokopedia	67
C.	Efektivitas Perlindungan Konsumen Tokopedia.....	68
1.	Kekuatan Sistem Perlindungan.....	68
2.	Kelemahan dan Hambatan	69
3.	Dampak bagi Konsumen.....	70
4.	Upaya Perbaikan	71
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN		73
A.	KESIMPULAN	73
B.	SARAN	75
DAFTAR PUSTAKA		77

ABSTRAK

Perkembangan teknologi digital telah mengubah cara masyarakat berbelanja melalui e-commerce, termasuk di platform seperti Tokopedia. Namun, transaksi online ini sering membawa risiko bagi konsumen, seperti penipuan, barang yang tidak sesuai dengan deskripsi, atau data pribadi yang disalahgunakan. Skripsi ini membahas perlindungan hukum untuk konsumen yang berbelanja di e-commerce Tokopedia, dengan menekankan aspek hukum positif di Indonesia. Tujuannya adalah menganalisis bentuk perlindungan hukum sesuai peraturan yang ada, tanggung jawab hukum bagi pelaku penipuan, serta bagaimana Tokopedia sebagai penyedia platform berperan dalam mencegah dan menangani penipuan tersebut.

Penelitian ini menggunakan pendekatan yuridis normatif, di mana data dikumpulkan dari sumber utama seperti Undang-Undang Perlindungan Konsumen dan Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik, plus sumber tambahan berupa buku, jurnal, dan literatur lainnya. Analisis dilakukan secara deskriptif untuk menghubungkan teori dengan praktik sehari-hari.

Temuan penelitian menunjukkan bahwa perlindungan hukum konsumen di Tokopedia diatur oleh Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dan Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik, yang memberikan hak-hak konsumen seperti mendapatkan informasi yang akurat dan kompensasi jika rugi. Penerapannya mencakup sistem pembayaran yang aman, mekanisme pengaduan, dan cara menyelesaikan perselisihan. Meski begitu, efektivitasnya masih kurang karena ada celah yang bisa disalahgunakan dan kesadaran konsumen yang belum tinggi.

Secara keseluruhan, perlindungan hukum ini sudah memberikan landasan yang jelas, tapi perlu diperbaiki dengan regulasi yang lebih kuat, pendidikan bagi konsumen, dan tanggung jawab bersama. Saran diberikan kepada pemerintah, Tokopedia, konsumen, serta peneliti berikutnya supaya transaksi e-commerce bisa lebih aman dan adil.