



**UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SEMARANG  
FAKULTAS HUKUM**

**TINJAUAN YURIDIS PERLINDUNGAN HUKUM KONSUMEN  
DALAM TRANSAKSI *E-COMMERCE*  
DI INDONESIA**

**SKRIPSI**

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

**Disusun oleh:  
Syarif Hidayatullah  
NIM 23003742010554**

**SEMARANG  
2026**



UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SEMARANG  
FAKULTAS HUKUM

**TINJAUAN YURIDIS PERLINDUNGAN HUKUM KONSUMEN  
DALAM TRANSAKSI E-COMMERCE  
DI INDONESIA**

**SKRIPSI**

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

**Disusun oleh:**  
**Syarif Hidayatullah**  
**NIM 231003742010554**

Mengesahkan,  
Tim Penguji  
Ketua

**Saryana, SH MSi**  
**NUPTK : 4735743644130122**

Anggota,

**Dr. Bambang Jowo Supeno, SH.MHum**  
**NUPTK : 0541741642130062**

Anggota,

**Dr. Mahmuda Pancawisma F, SH., M.Hum**  
**NUPTK : 9546744645230082**

Mengetahui  
Dekan,



**Studi Pranoto, SH., M.Hum**  
**NUPTK : 9744743644130122**

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL .....	i
HALAMAN PERSETUJUAN .....	ii
HALAMAN PENGESAHAN .....	iii
HALAMAN PERNYATAAN .....	iv
KATA PENGANTAR .....	v
DAFTAR ISI.....	vii
ABSTRAK .....	ix
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang .....	1
B. Pembatasan Masalah .....	7
C. Perumusan Masalah .....	8
D. Tujuan Penelitian .....	8
E. Guna Penelitian .....	9
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....</b>	<b>11</b>
A. Tinjauan Umum tentang Perlindungan Hukum Konsumen dalam Transaksi .....	11
1. Teori Perlindungan Hukum .....	11
a. Teori Kepastian Hukum (Gustav Radbruch) .....	11
b. Teori Keadilan (Aristoteles dan John Rawls) .....	12
c. Teori Tanggung Jawab Hukum .....	13
d. Teori Kontrak Elektronik Modern .....	13
2. Konsep Perlindungan Hukum .....	14
3. Pengertian Konsumen dan Pelaku Usaha dalam Perspektif Perlindungan Konsumen .....	16
4. <i>E-Commerce</i> sebagai Perikatan dan Perjanjian dalam Hukum Perdata .....	18
5. Kerangka Regulasi Perlindungan Konsumen dalam Transaksi Elektronik .....	20
6. Hak Konsumen, Kewajiban Pelaku Usaha, dan Klausula Baku pada <i>E-Commerce</i> .....	22
7. Pembuktian Transaksi dan Dokumen Elektronik.....	24
8. Tata Kelola PMSE dan Subjek Hukum dalam PP 80/2019 .....	26
9. Perlindungan Data Pribadi Konsumen sebagai Bagian dari Perlindungan Konsumen Digital .....	28
B. Perlindungan Konsumen dalam Transaksi Elektronik .....	30
1. Bentuk Perlindungan Hukum terhadap Konsumen dalam Transaksi <i>E-         Commerce</i> .....	30
2. Tanggung Jawab Pelaku Usaha dalam Transaksi <i>E-Commerce</i> .....	32
3. Mekanisme Penyelesaian Sengketa Konsumen dalam Transaksi <i>E-Commerce</i> .....	33
C. Perbandingan Perlindungan Konsumen <i>E-Commerce</i> di Indonesia dengan Negara Lain .....	34
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>39</b>
A. Tipe Penelitian .....	39
B. Spesifikasi Penelitian .....	41

C. Sumber Data.....	44
D. Metode Pengumpulan Data .....	46
E. Metode Penyajian Data .....	48
F. Metode Analisis Data .....	49
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>50</b>
A. Bentuk Perlindungan Hukum terhadap Konsumen dalam Transaksi <i>E-Commerce</i> di Indonesia.....	50
B. Tanggung Jawab Pelaku Usaha dalam Transaksi <i>E-Commerce</i> terhadap Kerugian Konsumen.....	58
C. Mekanisme Penyelesaian Sengketa Konsumen dalam Transaksi <i>E-Commerce</i> di Indonesia .....	65
<b>BAB V PENUTUP .....</b>	<b>81</b>
A. Kesimpulan .....	81
B. Saran.....	82
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>85</b>

## ABSTRAK

Perkembangan perdagangan berbasis digital melalui *e-commerce* telah membawa perubahan signifikan dalam pola transaksi masyarakat, namun juga menimbulkan berbagai permasalahan hukum, khususnya terkait perlindungan konsumen. Konsumen sering berada pada posisi yang lemah akibat asimetri informasi, penggunaan klausula baku, serta kompleksitas pembuktian dan penyelesaian sengketa dalam transaksi elektronik. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis bentuk perlindungan hukum terhadap konsumen, tanggung jawab pelaku usaha, serta mekanisme penyelesaian sengketa dalam transaksi *e-commerce* di Indonesia. Metode penelitian yang digunakan adalah penelitian hukum normatif dengan pendekatan perundang-undangan dan konseptual, melalui studi kepustakaan terhadap peraturan perundang-undangan, doktrin hukum, dan literatur ilmiah. Hasil penelitian menunjukkan bahwa perlindungan hukum konsumen dalam *e-commerce* telah diatur melalui Undang-Undang Perlindungan Konsumen, Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik, Peraturan Pemerintah tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik, serta Undang-Undang Perlindungan Data Pribadi. Namun, implementasinya belum sepenuhnya efektif akibat kendala penegakan hukum, pembuktian elektronik, dan persoalan yurisdiksi lintas wilayah. Oleh karena itu, diperlukan penguatan regulasi, koordinasi antar lembaga, serta mekanisme penyelesaian sengketa yang lebih adaptif guna menjamin perlindungan hukum konsumen di era digital.

**Kata kunci:** perlindungan konsumen, *e-commerce*, tanggung jawab pelaku usaha, sengketa konsumen, hukum digital