

SKRIPSI

**PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN
DALAM TRANSAKSI JUAL BELI ONLINE DI FACEBOOK**



Diajukan oleh:

DEA SEPTIANA EL SANTOSA

NPM : 160512639
Program Studi : Ilmu Hukum
Program Kekhususan : Hukum Ekonomi dan Bisnis

FAKULTAS HUKUM

UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA

2021

HALAMAN PERSETUJUAN

SKRIPSI

**PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN DALAM
TRANSAKSI JUAL BELI ONLINE DI FACEBOOK**



Diajukan oleh :

Dea Septiana El Santosa

NPM : 160512639

Program Studi : Ilmu Hukum

Program Kekhususan : Hukum Ekonomi dan Bisnis

Telah Disetujui Untuk Ujian Pendadaran

Dosen Pembimbing

Dr. J. Widiantoro, S.H., M.H.

Tanggal

: 17 Juni 2021

Tanda Tangan

: 

**HALAMAN PENGESAHAN
SKRIPSI**

**PERLINDUNGAN KONSUMEN TERHADAP KONSUMEN DALAM
TRANSAKSI JUAL BELI ONLINE DI FACEBOOK**



Skripsi ini telah dipertahankan di hadapan Tim Penguji
Fakultas Hukum Universitas Atma Jaya Yogyakarta

Dalam Sidang Akademik yang diselenggarakan pada :

Hari : Rabu

Tanggal : 14 Juli 2021

Tempat : Zoom Meeting

Susunan Tim Penguji:

Ketua : Dr. Y. Sari Murti Widiyastuti, S.H., M.Hum

Sekretaris : Nindry Sulistya Widiastiani, S.H., M.H

Anggota : Dr. J. Widiantoro, S.H., M.H.

Tanda Tangan

A handwritten signature in black ink, appearing to be "Sari Murti Widiyastuti", written over a faint, larger version of the signature.

**Mengesahkan
Dekan Fakultas Hukum
Universitas Atma Jaya Yogyakarta**



Dr. Y. Sari Murti Widiyastuti, S.H., M.Hum.

MOTTO

“Jadilah pribadi yang tekun, jangan jadi pribadi yang ulet. Nanti orang lain gatal-gatal.”



HALAMAN PERSEMBAHAN

Skripsi ini penulis persembahkan kepada:

1. Ibu saya Sri Supriatini, S.H., M.Hum., dan adik saya Danna Maytra El Santosa, serta keluarga besar saya yang tidak pernah lelah mendoakan dan memberikan semangat dalam menyelesaikan skripsi ini.
2. Diri saya sendiri Dea Septiana El Santosa yang tidak pernah lelah dan menyerah dalam menyelesaikan skripsi ini.
3. Sahabat dan teman-teman tercinta yang selalu memberikan dukungan dalam menyelesaikan skripsi ini.

PERNYATAAN KEASLIAN

Dengan ini penulis menyatakan bahwa skripsi ini merupakan hasil karya asli penulis, bukan merupakan duplikasi ataupun plagiasi dari hasil karya penulis lain. Jika skripsi ini terbukti merupakan duplikasi ataupun plagiasi dari hasil karya penulis lain, maka penulis bersedia menerima sanksi akademik dan/atau sanksi hukum yang berlaku.

Yogyakarta, 26 April 2021

Yang menyatakan

Dea Septiana El Santosa

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis ucapkan kepada Allah SWT karena atas berkah, rahmat, karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan penulisan hukum/skripsi yang berjudul “PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN DALAM TRANSAKSI JUAL BELI ONLINE DI FACEBOOK”

Penulisan hukum/skripsi ini juga tidak lepas dari bantuan serta dukungan dari berbagai pihak. Pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Ibu Dr. Y. Sari Murti Widiyastuti, S.H., M.Hum. selaku dekan Fakultas Hukum Universitas Atma Jaya Yogyakarta.
2. Bapak Dr. J. Widiantoro, S.H., M.H., selaku dosen pembimbing yang dengan senang hati berbagi ilmu pengetahuan serta pengalaman, telah bersedia menyediakan waktu untuk penulis dan memberikan pendampingan, memberikan saran, pendapat, serta motivasi yang membuat penulis dapat menyelesaikan penulisan hukum/skripsi ini.
3. Ibu Dr. Y. Sari Murti Widiyastuti, S.H., M.Hum, Ibu Nindry Sulistya Widiastiani, S.H., M.H, dan Bapak Dr. J. Widiantoro, S.H., M.H. selaku dosen penguji penulisan hukum/skripsi ini.
4. Seluruh dosen Fakultas Hukum Universitas Atma Jaya Yogyakarta atas ilmu pengetahuan yang diberikan.

5. Seluruh staf administrasi, staf pengajar, staf perpustakaan, staf laboratorium, dan segenap karyawan dan karyawan Fakultas Hukum Universitas Atma Jaya Yogyakarta.
6. Ibu Sri Supriatini S.H., M.Hum., selaku ibu tercinta yang selalu memberikan dukungan dalam segala bentuk sehingga penulis dapat menyelesaikan pendidikan serta penulisan hukum/skripsi ini.
7. Danna Maytra El Santosa selaku adik tercinta yang selalu mendoakan penulis sehingga dapat menyelesaikan penulisan hukum/skripsi ini.
8. Ferdian Ravanelli, Nuha Allisya Huda, Citra Fauzia Putri, Rahayuni Nur Syafiah yang selalu mendoakan dan memberikan semangat dan menjadi wadah keluh kesah penulis sehingga dapat menyelesaikan penulisan hukum/skripsi ini.
9. Bona Santia Gandhi, Rosita Miladmahesi, Shinta Dewi Kumalasari, Bening Dian Pertiwi, Emanuel Dimas Aryo Sadewo, Arnaldo Yoga Catur Prasetya, Eunike Cintiya Putri, Dhio Fanda Herlambang, Adhitya Ranendra Kantra, Wisnu Prakoso, Dimas Lugas Cahya Utama, Joshua Simorangkir, Gregorius Lanang, Tommy Tanusasmita yang telah setia menemani penulis selama menjalani perkuliahan.
10. Tim Bola Basket UAJY yang selalu menghibur, memberikan dukungan dan semangat penulis selama menjalani perkuliahan.
11. Ratri Kusumaningtyas yang telah setia menemani penulis selama menjalani perkuliahan dan menemani penulis dalam mengerjakan penulisan/skripsi ini hingga selesai.

12. Bapak Dwi Priono, Koordinator Bidang Pengaduan pada Lembaga Konsumen Yogyakarta selaku narasumber dalam penulisan hukum/skripsi ini.
13. Konsumen transaksi jual beli *online* melalui media *facebook* yang telah bersedia menjadi responden dalam penulisan hukum/skripsi ini.

Akhir kata penulis menyadari bahwa penulisan hukum/skripsi ini tidak luput dari kekurangan dan kesalahan. Oleh karena itu, penulis mengharapkan masukan berupa saran dan kritik yang bersifat membangun guna penyempurnaan penulisan hukum/skripsi ini. Semoga penulisan hukum/skripsi dapat bermanfaat bagi perkembangan ilmu pengetahuan dan berguna bagi semua pihak yang membutuhkan.

Yogyakarta, 26 April 2021

Penulis

Dea Septiana El Santosa

ABSTRACT

This research was located at Special Region of Yogyakarta Province. This research aims to determine the legal protection for consumers in online buying and selling transactions on facebook, the formulation of problem are the risks that can be accepted by consumers related to legal violation by business actors and the legal protection for consumers in online transaction on facebook. The method of analysis that used in this research is a qualitative method by analyzing the primary and secondary data and also considering the tendency, the suitability, disharmony, or the inconsistency, then conclude it with inductive reasoning/thinking methods. The population in this research is the online transaction consumers on facebook in Special Region of Yogyakarta Province with the sampling technique using multistage sampling method. Then, the primary data accumulation technique in this research are interviews and questionnaire through Google Form, while secondary data is obtained by studying literature which are studying primary legal materials and secondary legal materials. From this analysis, it can be concluded that the legal protection for consumers in online buying and selling transactions on facebook still facing some problems. Therefore, the authors provide suggestions related to these troubles to the consumers and business actors in online transactions on facebook, Yogyakarta Consumer Institutions as the guarantor institution for consumer rights related to legal protection for consumers, and the upcoming research on related topics.

Keywords: Legal protection for consumers, online transaction, facebook.

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
HALAMAN MOTTO	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	v
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN.....	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
ABSTRACT	x
DAFTAR ISI.....	1
BAB I: PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah.....	7
C. Tujuan Penelitian	7
D. Manfaat Penelitian	8
1. Manfaat Teoritis	8
2. Manfaat Praktis.....	8
E. Keaslian Penelitian.....	8
F. Batasan Konsep	16
G. Metode Penelitian.....	17
1. Jenis Penelitian	17
2. Sumber Data	18
3. Cara Pengumpulan Data	19
4. Lokasi Penelitian	20
5. Populasi dan Sampel	20
6. Responden	21
8. Analisis Data	21
BAB II: HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	22
A. Tinjauan mengenai Perlindungan Hukum terhadap Konsumen	22
1. Perlindungan Hukum	22

2. Perlindungan Hukum terhadap Konsumen	29
B. Tinjauan Umum mengenai Transaksi Jual Beli <i>Online</i> di <i>Facebook</i> ..	34
1. Pengertian Transaksi Jual Beli <i>Online</i>	34
C. Hasil Penelitian terhadap Responden yang Merupakan Konsumen dalam Transaksi Jual Beli <i>Online</i> di <i>Facebook</i>	43
1. Identitas Responden.....	43
2. Sasaran Pengaduan Responden yang Pernah Mengalami Permasalahan dalam Transaksi Jual Beli <i>Online</i> di <i>Facebook</i>	44
3. Pengetahuan Responden terhadap Lembaga Konsumen Yogyakarta46	
D. Risiko yang Dapat Diterima Konsumen terkait Pelanggaran Hukum oleh Pelaku Usaha dalam Bertransaksi melalui Media <i>Facebook</i>	47
1. Tinjauan Umum tentang Pelanggaran Hukum oleh Pelaku Usaha dalam Bertransaksi melalui Media <i>Facebook</i>	47
2. Risiko yang Dapat Diterima Konsumen terkait Pelanggaran Hukum oleh Pelaku Usaha dalam Bertransaksi melalui Media <i>Facebook</i>	49
E. Perlindungan Hukum terhadap Konsumen dalam Bertransaksi melalui Media <i>Facebook</i>	52
1. Perlindungan Hukum terhadap Konsumen dalam Bertransaksi melalui Media <i>Facebook</i> ditinjau dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen	53
2. Perlindungan Hukum terhadap Konsumen dalam Bertransaksi melalui Media <i>Facebook</i> ditinjau dari Peraturan Pemerintah Nomor 71 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik	57
3. Perlindungan Hukum terhadap Pembeli yang merupakan Konsumen dalam Bertransaksi melalui Media <i>Facebook</i> ditinjau dari Kitab Undang-Undang Hukum Perdata.....	59
4. Perlindungan Hukum terhadap Konsumen dalam Bertransaksi melalui Media <i>Facebook</i> ditinjau dari Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016.....	60
BAB III PENUTUP	62
A. Kesimpulan	62
B. Saran.....	67

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 1: Pernah atau Tidak Pernah Mengalami Masalah dalam Transaksi Jual Beli <i>Online</i> di <i>Facebook</i>.....	44
Tabel 2: Sasaran Pengaduan Responden yang Pernah Mengalami Permasalahan dalam Transaksi Jual Beli <i>Online</i> di <i>Facebook</i>.....	45
Tabel 3: Pengetahuan Responden terhadap Lembaga Konsumen Yogyakarta.....	46

