

**PENULISAN SKRIPSI**

**PELAKSANAAN GANTI RUGI BAGI KONSUMEN BERKAITAN  
DENGAN KETIDAKSESUAIAN PRODUK DALAM TRANSAKSI JUAL  
BELI *ONLINE* DI APLIKASI SHOPEE INDONESIA MELALUI  
LEMBAGA KONSUMEN YOGYAKARTA**



**Diajukan oleh:**

**Gabriella Maylenia Tri Eriyana**

<b>NPM</b>	<b>: 180513078</b>
<b>Program Studi</b>	<b>: Ilmu Hukum</b>
<b>Program Kekhususan</b>	<b>: Hukum Ekonomi dan Bisnis</b>

**FAKULTAS HUKUM**

**UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA**

**2021**

**HALAMAN PERSETUJUAN**

**PENULISAN SKRIPSI**

**PELAKSANAAN GANTI RUGI BAGI KONSUMEN BERKAITAN  
DENGAN KETIDAKSESUAIAN PRODUK DALAM TRANSAKSI JUAL  
BELI *ONLINE* DI APLIKASI SHOPEE INDONESIA MELALUI  
LEMBAGA KONSUMEN YOGYAKARTA**



**Diajukan oleh:**

**Gabriella Maylenia Tri Eriyana**

**NPM : 180513078**  
**Program Studi : Ilmu Hukum**  
**Program Kekhususan : Hukum Ekonomi dan Bisnis**

**Telah Disetujui Untuk Ujian Pendaran**

**Dosen Pembimbing**

**Tanggal**

**:31 Maret 2022**

**Tanda Tangan :**



**Puspaningtyas Panglipurjati, S.H., LL.M.**

**HALAMAN PENGESAHAN**

**PENULISAN SKRIPSI**

**PELAKSANAAN GANTI RUGI BAGI KONSUMEN BERKAITAN  
DENGAN KETIDAKSESUAIAN PRODUK DALAM TRANSAKSI JUAL  
BELI *ONLINE* DI APLIKASI SHOPEE INDONESIA MELALUI  
LEMBAGA KONSUMEN YOGYAKARTA**



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

Dalam Sidang Akademik yang diselenggarakan pada:

**Hari : Kamis**

**Tanggal : 21 April 2022**

**Tempat : *Daring***

**Susunan Tim Penguji:**

**Ketua : Dr. Y. Sari Murti Widiyastuti, SH., M.Hum**

**Sekretaris : Puspaningtyas Panglipurjati, S.H., LL.M.**

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

**Tanda Tangan**

**Mengesahkan.**

**Dekan Fakultas Hukum**

**Universitas Atma Jaya Yogyakarta**



**Dr. Y. Sari Murti Widiyastuti, SH., M.Hum**

## KATA PENGANTAR

Puji syukur dan terima kasih penulis haturkan kepada Tuhan Yesus Kristus atas segala rahmat dan kebaikan-Nya sehingga penulis dapat menuntaskan skripsi yang berjudul “Pelaksanaan Ganti Rugi Bagi Konsumen Berkaitan dengan Ketidaksesuaian Produk dalam Transaksi Jual Beli *Online* di Aplikasi Shopee Indonesia melalui Lembaga Konsumen Yogyakarta”. Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat dalam memperoleh gelar Sarjana Hukum Jurusan Ilmu Hukum di Universitas Atma Jaya Yogyakarta.

Penulis menyadari bahwa tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak baik secara langsung maupun tidak langsung, maka skripsi ini tidak dapat terselesaikan dengan baik. Oleh karena itu, sudah sepantasnya dalam kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada :

1. Ibu Dr. Y. Sari Murti Widiyastuti, SH., M.Hum selaku Dekan Fakultas Hukum Atma Jaya Yogyakarta yang telah membuat pelaksanaan penulisan skripsi ini berjalan dengan baik.
2. Bapak Dr. J. Widiantoro, S.H., M.H. sebagai Dosen Penguji sewaktu sidang, dan memberikan banyak saran serta arahan untuk memperbaiki dari penulisan skripsi ini.
3. Ibu Puspaningtyas Panglipurjati, S.H., LL.M., selaku Dosen Pembimbing yang telah meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan serta arahan-arahan yang bermanfaat sehingga skripsi dapat diselesaikan.
4. Para Dosen dan Staf pengajar Universitas Atma Jaya Yogyakarta yang telah memberikan bekal pengetahuan serta bimbingan selama penulis menempuh pendidikan kuliah.

5. Kedua orang tua, pacar, keluarga serta seluruh kerabat terdekat yang selama ini telah memberikan dorongan, semangat, motivasi dan bantuan materiil sehingga penulis dapat menyelesaikan studi di Universitas Atma Jaya Yogyakarta tercinta ini.
6. Ibu Intan Nur Rahmawati, SH., MH, dari pihak Lembaga Konsumen Yogyakarta yang telah bersedia menjadi narasumber pada penelitian ini.
7. Teruntuk Ayut, Dita, Andrea, Diva, Debby yang telah memberikan motivasi serta semangat dan canda tawa sehingga penulis tidak merasa kesepian dalam menyelesaikan penulisan hukum ini.
8. Teruntuk Mega, Avent, Cibeth, Widya, Gaby, Melyn yang telah setia menjadi teman baik dari awal hingga akhirnya penulis dapat menyelesaikan studi di Fakultas Hukum Universitas Atma Jaya Yogyakarta ini.
9. Bagi semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah membantu penulis sehingga skripsi ini dapat selesai.

Memahami sepenuhnya bahwa penulisan skripsi ini masih jauh dari sempurna, sehingga kedepannya sangat terbuka untuk kritik dan saran yang dapat membangun. Semoga penulisan skripsi ini dapat bermanfaat bagi pihak-pihak yang membutuhkan.

Yogyakarta,

Penulis



Gabriella Maylenia Tri Eriyana

## ABSTRAK

Tujuan dari penulisan hukum ini adalah untuk mengetahui pelaksanaan ganti rugi bagi konsumen berkaitan dengan ketidaksesuaian produk dalam transaksi jual beli *online* di Aplikasi Shopee Indonesia melalui Lembaga Konsumen Yogyakarta. Jenis penelitian yang digunakan adalah jenis penelitian hukum empiris. Pada penelitian ini, penulis mengumpulkan informasi dengan melakukan wawancara dengan narasumber. Wawancara tersebut perlu dilakukan agar dapat memperoleh data mengenai pelaksanaan ganti rugi berkaitan dengan ketidaksesuaian produk oleh PT Shopee Indonesia terhadap konsumen apabila pelaku usaha atau seller tidak menanggapi konsumen dengan baik, melalui lembaga Konsumen Yogyakarta. Lokasi penelitian yang dipilih oleh penulis dalam melakukan penelitian ini adalah Lembaga Konsumen Yogyakarta. Hasil penelitian menunjukkan penyelesaian dan pelaksanaan ganti rugi bagi konsumen berkaitan dengan ketidaksesuaian produk dalam transaksi jual beli *online* di aplikasi Shopee Indonesia melalui Lembaga Konsumen Yogyakarta dilaksanakan dengan proses mediasi antara konsumen dan pelaku usaha beserta *platform e-commerce* dalam hal ini Shopee Indonesia. LKY melakukan mediasi dan mencarikan jalan penyelesaina yang win-win solution. Sejauh ini LKY tidak memiliki jalur proses hukum untuk menyelesaikan persoalan tersebut. Tetapi mengajak kedua belah pihak untuk menyelesaikan permasalahan secara kekeluargaan dan kebijaksanaan kedua belah pihak.

Kata Kunci: *Ganti Rugi, Jual Beli Online, Aplikasi Shopee*

## **ABSTRACT**

*The purpose of writing this law is to find out the implementation of compensation for consumers related to product incompatibility in online buying and selling transactions in the Shopee Indonesia Application through the Yogyakarta Consumer Institute.*

*The type of research used is the type of empirical legal research. In this study, the authors collect information by conducting interviews with resource persons. The interview needs to be conducted in order to obtain data regarding the implementation of compensation related to product incompatibility by PT Shopee Indonesia to consumers if the business actor or seller does not respond to consumers properly, through the Yogyakarta Consumer Agency. The research location chosen by the author in conducting this research is the Yogyakarta Consumers Institute.*

*The results of the study show that Law Number 8 of 1999 concerning Consumer Protection has regulated the responsibility of business actors in Article 19 where it is said that business actors are responsible for providing compensation for damage, pollution and or consumer losses due to consuming traded goods. The compensation in question can be in the form of a refund or return of goods of the same type or equivalent value. The Consumer Protection Law Number 8 of 1999 provides two kinds of space for resolving consumer disputes, namely consumer dispute resolution through the courts and consumer dispute resolution outside the court. Legal remedies either through court (litigation) or out of court (non-litigation) Consumers can do this if they feel their rights have been violated. Settlement and implementation of compensation for consumers related to product discrepancies in online buying and selling transactions in the Shopee Indonesia application through the Yogyakarta Consumer Institute is carried out by a mediation process between consumers and business actors along with the e-commerce platform in this case Shopee Indonesia. LKY conducts mediation and looks for a win-win solution. So far, LKY has no legal process to resolve this issue. But invites both parties to resolve problems amicably and at the discretion of both parties.*

*Keywords: Compensation, Buying and Selling Online, Shopee Application*

## MOTTO DAN PERSEMBAHAN

“Hatiku tenang karena mengetahui bahwa apa yang melewatkanmu tidak akan pernah menjadi takdirku, dan apa yang ditakdirkan untukku tidak akan pernah melewatkanmu”

**(Umar bin Khattab)**

“Percayalah sepenuhnya kepada Tuhan dan jangan berpegang pada pengertian diri sendiri”

**(Amsal 3:5)**



## DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN .....	iii
KATA PENGANTAR .....	iv
ABSTRAK .....	vi
<i>ABSTRACT</i> .....	vii
MOTTO DAN PERSEMBAHAN .....	viii
DAFTAR ISI .....	ix
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN PENELITIAN .....	xi
BAB I .....	1
PENDAHULUAN .....	1
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Rumusan Masalah .....	5
C. Tujuan Penelitian .....	5
D. Manfaat Penelitian .....	5
E. Keaslian Penelitian .....	7
F. Batasan Konsep .....	12
G. Metode Penelitian .....	13
BAB II .....	17
PEMBAHASAN .....	17
A. Pengertian Jual Beli Menurut Burgelik Wetboek (BW) .....	17
B. Jual Beli Online .....	19
C. Syarat Sahnya Perjanjian Jual Beli Online .....	22
D. Permasalahan yang Timbul dalam Perjanjian Jual Beli Online .....	23
E. Wanprestasi .....	26
F. Profil Shopee dan Aturan Jual Beli dalam Shopee .....	27

G. Tinjauan Umum tentang Perlindungan Konsumen .....	37
H. Pengertian Umum Ketidaksesuain Produk .....	39
I. Ganti Rugi .....	40
J. Hak dan Kewajiban bagi Konsumen dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen .....	42
K. Hak dan Kewajiban Pelaku Usaha dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen .....	45
L. Gambaran Umum Lembaga Konsumen Yogyakarta (LKY) .....	47
1. Lokasi LKY .....	47
2. Tugas LKY menurut UUPK .....	47
M. Pelaksanaan Ganti Rugi bagi Konsumen Berkaitan dengan Ketidaksesuaian Produk dalam Transaksi Jual Beli Online di Aplikasi Shopee Indonesia Melalui Lembaga Konsumen Yogyakarta .....	48
N. Hambatan yang Dihadapi oleh Lembaga Konsumen Yogyakarta dalam Memberikan Perlindungan Konsumen .....	56
BAB III .....	60
PENUTUP .....	60
A. Kesimpulan .....	60
B. Saran .....	60
DAFTAR PUSTAKA .....	62

## HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN PENELITIAN

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

Yogyakarta, 29 November 2021

Yang menyatakan,



Gabriella Maylenia Tri Eriyana

