

**PENULISAN HUKUM / SKRIPSI**

**PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN  
TRANSAKSI E-COMMERCE**



Disusun oleh:

**OBIE OCTONIUS PADA HUTAPEA**

NPM : 03 05 08197  
Program Studi : Ilmu Hukum  
Program Kekhususan : Peradilan dan Penyelesaian Sengketa Hukum

**UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA**

**Fakultas Hukum**

**2009**

**HALAMAN PERSETUJUAN**

**PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN**

**TRANSAKSI E-COMMERCE**

**Diajukan Oleh :**

**OBBIE OCTONIUS P.H**

**NPM : 03 05 08197**  
**Program Studi : Ilmu Hukum**  
**Program Kekhususan : Peradilan dan Penyelesaian  
Sengketa Hukum**

**Telah disetujui oleh Dosen Pembimbing  
Pada tanggal 24 Oktober 2009**

**Dosen Pembimbing,**

**Anny Retnowati S.H., M.Hum.**

## HALAMAN PENGESAHAN

Penulisan Hukum / Skripsi ini telah dipertahankan dihadapan tim penguji ujian  
Penulisan Hukum / Skripsi Fakultas Hukum Universitas Atmajaya Yogyakarta

dalam sidang akademik yang diselenggarakan pada :

Hari : Rabu  
Tanggal : 11 November 2009  
Tempat : Ruang Ch. Medi Suharyono S.H.,M.Hum  
Fakultas Hukum Universitas Atma Jaya Yogyakarta  
Jl. Mrican Baru No. 28 Yogyakarta

Susunan Tim Penguji :

		Tanda Tangan
Ketua	: G.Aryadi SH.,MH.	.....
Sekretaris	: Ch. Medi Suharyono S.H.,M.Hum.	.....
Anggota	: Anny Retnowati S.H.,M.Hum.	.....

Mengesahkan

Dekan Fakultas Hukum

Universitas Atma Jaya Yogyakarta

Dr. J. Gunarto Suhardi, SH.

MOTTO



*Yesterday has passed, tomorrow is mystery but today is a gift.*

*That's why it is called present.*

## HALAMAN PERSEMBAHAN

*Karya sederhana ini ku persembahkan kepada :*

*Tuhan Yesus Kristus, Juru Penyelamat hidupku.*

*Opung ku (Purn. Mayor F.Siahaan dan R.Silitonga) terkasih yang telah menjagaku.*

*Papi dan Mami ku ( Ir. Ungkap Hutapea dan Sardiana Siahaan) tercinta yang membesarkanku dan mendukungku.*

*Adik-adiku(Aditya dan Harry) yang selalu menyayangiku*

*Tulang-tulang dan Tante-tante ku terkasih yang selalu menghiburku*

## KATA PENGANTAR

Puji dan Syukur penulis haturkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas segala berkah, anugrah, dan kasih karunia-Nya yang tiada pernah habis sehingga penulis dapat menyelesaikan Penulisan Hukum / Skripsi dengan judul “PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN TRANSAKSI E-COMMERCE”

Adapun Penulisan Hukum / Skripsi ini disusun untuk melengkapi persyaratan dalam menyelesaikan program strata satu program studi ilmu hukum dengan program kekhususan peradilan dan penyelesaian sengketa hukum pada Fakultas Hukum Universitas Atma Jaya Yogyakarta.

Pada kesempatan ini, penulis ingin mengucapkan banyak terima kasih kepada pihak-pihak yang turut memberikan semangat, dorongan, bantuan dan doa hingga akhirnya Penulisan Hukum / Skripsi ini dapat selesai, yaitu kepada:

1. Bapak DR. J. Gunarto Suhardi, SH. selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas Atma Jaya Yogyakarta
2. Ibu Anny Retnowati, S.H., M.Hum. selaku Dosen Pembimbing Penulisan Hukum / Skripsi ini, untuk bimbingan dan arahan yang telah diberikan.
3. Dosen-dosen Fakultas Hukum Universitas Atma Jaya Yogyakarta atas pengajaran yang diberikan di dalam perkuliahan.
4. Kepala Bagian Tata Usaha dan staf Fakultas Hukum Universitas Atmajaya Yogyakarta untuk pelayanannya selama ini.

5. EPIKAWA Research and Development dan Bapak Donny Riantori ,S.H telah membantu dalam memberikan penjelasan-penjelasan yang berhubungan dengan penulisan skripsi ini.
6. Friska Tresya S. Sayangku yang telah memberikan semangat kepada penulis dalam menyusun penulisan hukum ini.
7. Teman-teman di Kompleks Colombo (Sarma Sitanggang,S.H, Arip, Didin, Regis, Alam, Klowor, Brindil, Dicky, Andi, Nando, Irenne, Anton, Arya, Linda, Andre, Bang Oliver, Mas Kris, Iyan, Vembry, Fusan, Hendra, dek Ike, Daniel, Putri Aswin, Eka, Diana, Tony, Wipra, Angga)
8. Kawan-kawan Fakultas Hukum Atmajaya Yogyakarta serta semua yang tidak dapat penulis sebutkan satu-persatu, untuk senyum, sapa, salam dan keceriaan yang telah diberikan pada penulis selama masa studi.

Akhirnya penulis sangat berharap Penulisan Hukum / Skripsi ini dapat menjadi berkat bagi semua pihak. Penulis sangat menyadari akan masih adanya kelemahan dalam Penulisan Hukum / Skripsi ini. Untuk itu, penulis menerima segala bentuk saran dan kritik yang bersifat membangun, demi kebaikan bersama. Terima kasih.

Yogyakarta, 24 Oktober 2009

Obbie Octonius Pada Hutapea

## *ABSTRACT*

As a result of rapid technological development, internet has become one of the important product that can be used as a tool to support a modern life era. Among the various functions of internet, the dominant one is used as a tool to create a new system of trade that known as E-commerce. Electronic trade has no borders, time or space in execution. It only needs computer and internet.

But there are still many juridical problems found in the execution of e-commerce, one of the problems is about the unclear legal relationships that occur between the parties and the lack of guarantees of rights. Consumer rights in e-commerce due to 5 main points, namely the lack of security in transactions and making payments and the guarantee of certainty that the information the consumer needs, the unprotect protect rights? rights of consumers to complain / compensation, security of goods / services purchased, the last problem is the last is a matter of jurisdiction and competence of the forum.

Is all because the reach of Law No.8 of 1999 on Consumer Protection applies only limited areas of the Republic of Indonesia and not specifically talk about e-commerce. In the year of 2000, Indonesia has issued a draft of the Use of Information Technology, but the enactment has not been done until this time. According the author, The Specific regulations regulating e-commerce is very a crucial value. In fact, these settings have higher coverage is broad because it covers territory well beyond the scope of the Republic of Indonesia. So the problem that one side has a higher status than other parties can be balanced and the potential of e-commerce market that big can be together? as achieved by consumers and businessmen and other parties concerned.

Keyword: Law protection, Consumers, E-Commerce.



## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL .....	i
HALAMAN PERSETUJUAN .....	ii
HALAMAN PENGESAHAN TIM PENGUJI .....	iii
MOTTO.....	iv
PERSEMBAHAN.....	v
KATA PENGANTAR .....	vi
<i>ABSTRACT</i> .....	viii
DAFTAR ISI .....	ix
PERNYATAAN KEASLIAN.....	xii
<b>BAB I. PENDAHULUAN</b>	
A. Latar belakang masalah .....	1
B. Rumusan masalah .....	5
C. Tujuan penelitian .....	6
D. Manfaat penelitian .....	6
E. Keaslian penelitian .....	7
F. Batasan Konsep.....	7
G. Metode penelitian .....	8
1. Jenis penelitian .....	9
2. Sumber data .....	10

3. Metode pengumpulan data .....	10
4. Metode analisis.....	10
H. Sistematika penulisan .....	10

**BAB II. TINJAUAN UMUM MENGENAI PERLINDUNGAN KONSUMEN  
DALAM HUBUNGANNYA DENGAN TRANSAKSI ELEKTRONIK (E-  
COMMERCE)**

A. Tinjauan umum tentang perlindungan konsumen	
1. Perlindungan Konsumen.....	14
a. Konsumen.....	16
b. Pelaku Usaha.....	17
c. Istilah Pelaku Usaha Dalam Bidang Periklanan.....	19
d. Produk Konsumen.....	20
e. Istilah-istilah Pemakai, Pengguna dan/atau Pemanfaat.....	21
f. Klausula Baku.....	21
2. Penyelesaian Sengketa Konsumen Menurut UUPK No.8 Tahun 1999.....	23
a. Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen atau Peradilan....	23
b. Gugatan Kelompok.....	24
c. Pihak-pihak dan Tempat Tersangka.....	24

d. Transaksi Konsumen.....	26
1) Tahap Pra Transaksi.....	26
2) Tahap Transaksi Konsumen.....	28
3) Tahap Purna Transaksi.....	30
B. Pengertian Transaksi Elektronik dan Pengaturannya	
1. Pengertian E-Commerce .....	33
2. Perlindungan Konsumen transaksi E-commerce.....	37
C. Penyelesaian Sengketa	
1. Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK).....	40
2. Upaya Perlindungan Hukum Bagi Konsumen.....	45
3. Penyelesaian Sengketa Yang Terjadi Di Dalam Transaksi Elektronik.....	48

### **BAB III. PENUTUP**

A. Kesimpulan .....	59
B. Saran .....	60
Daftar pustaka	

## PERNYATAAN KEASLIAN

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

Yogyakarta, 24 Oktober 2009

Yang menyatakan,

Obbie Octonius Pada Hutapea