

**PENULISAN SKRIPSI**

**PERLINDUNGAN HUKUM BAGI KONSUMEN ATAS  
KETIDAKSESUAIAN PRODUK DALAM TRANSAKSI  
JUAL BELI ONLINE MELALUI TOKOPEDIA  
(STUDI KASUS KONSUMEN TOKOPEDIA)**



**Diajukan oleh :**

**NADYA YUDHONO PUTRI**

**N P M : 190513374**

**Program Studi : Hukum**

**Program Kekhususan : Ekonomi dan Bisnis**

**FAKULTAS HUKUM**

**UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA**

**2023**

**HALAMAN PERSETUJUAN**  
**PENULISAN SKRIPSI**

**PERLINDUNGAN HUKUM BAGI KONSUMEN ATAS**  
**KETIDAKSESUAIAN PRODUK DALAM TRANSAKSI JUAL**  
**BELI ONLINE MELALUI TOKOPEDIA**  
**(STUDI KASUS KONSUMEN TOKOPEDIA)**



**Diajukan oleh:**

Nadya Yudhono Putri

NPM : 190513374  
Program Studi : Hukum  
Program Kekhususan : Ekonomi dan Bisnis

**Telah Disetujui Untuk Ujian Pendaran**

**Tanggal : 7 Juni 2023.**

**Dosen Pembimbing**



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

HALAMAN PENGESAHAN

PENULISAN SKRIPSI

PERLINDUNGAN HUKUM BAGI KONSUMEN ATAS  
KETIDAKSESUAIAN PRODUK DALAM TRANSAKSI JUAL BELI  
ONLINE MELALUI TOKOPEDIA  
(STUDI KASUS KONSUMEN TOKOPEDIA)



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

Dalam Sidang Akademik yang diselenggarakan pada :

Hari : Selasa  
Tanggal : 11 Juli 2023  
Tempat : Via Zoom

**Susunan Tim Penguji:**

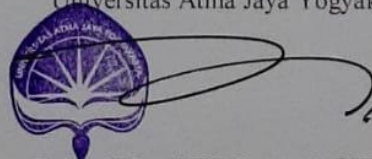
**Ketua** : Dr. Y. Sari Murti Widiyastuti, S.H., M.Hum.  
**Sekretaris** : Dr. E. Imma Indra Dewi W., S.H., M.Hum.  
**Anggota** : Dr. J. Widijantoro, S.H., M.H.

**Tanda Tangan**

Mengesahkan Dekan

Fakultas Hukum

Universitas Atma Jaya Yogyakarta



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

FAKULTAS  
HUKUM  
UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA

## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas berkatnya yang melimpah sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan hukum ini dengan Judul **“PERLINDUNGAN HUKUM BAGI KONSUMEN ATAS KETIDAKSESUAIAN PRODUK DALAM TRANSAKSI JUAL BELI ONLINE MELALUI TOKOPEDIA (STUDI KASUS KONSUMEN TOKOPEDIA)”**. Penulisan hukum ini bertujuan untuk memenuhi syarat dalam pencapaian jenjang Strata 1 (satu) di Fakultas Hukum Universitas Atma Jaya Yogyakarta. Penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada pihak-pihak yang telah membantu dan mendukung penulis dalam menyelesaikan penulisan hukum ini:

1. Ibu Dr. Y. Sari Murti Widiyastuti, S.H.,M.Hum. selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas Atma Jaya Yogyakarta.
2. Bapak Dr. J. Widiyanto, S.H.,M.H. selaku Dosen Pembimbing penulisan hukum, yang telah memberikan bimbingan dan arahan kepada penulis, sehingga penulisan hukum ini dapat terselesaikan dengan baik.
3. Ibu Dr. C. Woro Murdiati, S.H., M.Hum. selaku Dosen Pembimbing Akademik yang telah memberikan bimbingan kepada penulis selama menempuh pendidikan di Fakultas Hukum Universitas Atma Jaya Yogyakarta.

4. Bapak Dani Yudono Sayekti dan Ibu Tanti Kusmawarni selaku orang tua dari penulis yang selalu mengirimkan doa, memberikan dukungan dan motivasi yang luar biasa kepada penulis.
5. Fiona Fidelia selaku narasumber atas kasus dalam penulisan hukum ini, yang telah bersedia meluangkan waktu untuk melakukan wawancara, sehingga penulis dapat memperoleh data.
6. Stephani Mariana, Vicensia Sani, Anastasia Nerissa Arviana, Putu Ayu Primasari, yang telah memberikan dukungan, semangat dan motivasi selama penulis mengerjakan penulisan hukum ini, sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan hukum ini.
7. Kepada semua pihak, yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu. Terimakasih atas segala bantuan, dan doa yang diberikan kepada penulis dalam menyelesaikan penulisan hukum ini.

Penulis menyadari bahwa penulisan skripsi ini jauh dari kata sempurna, maka penulis mengharapkan adanya masukan dan saran dari pembaca. Penulis berharap skripsi ini dapat memberikan manfaat.

Yogyakarta, 6 Juni 2023

Penulis,



Nadya Yudhono Putri

## **ABSTRACT**

*Globalization in trade can be seen in electronic transaction that require a place to trading activities such as Tokopedia. Business actors offer products to consumers, but when the products are received, the product nonconformity. This study aims to analyze the legal protection and responsibility of business actors and Tokopedia against product nonconformities. Therefore, the formulation of the problem in this study is: How is the legal protection against non-conformance of products received by consumers through Tokopedia based on Law Number 8 of 1999 concerning Consumer Protection? The research method used is normative legal research and the secondary data technique used is an interview technique, to consumers were disadvantaged by providing answers based on prepared questions. From the results of the study, it concludes in Law Number 8 of 1999 concerning Consumer Protection is expected to be a legal guideline in resolving cases of violations of rights and obligations by business actors. Tokopedia gives responsibility for losses due to product discrepancies experienced by consumers by resolving consumer disputes through a resolution center and the responsibility of business actors is that if the business actor causes harm to consumers, then he is obliged to provide compensation in form of products or money.*

**Keywords:** *Business Actors, Consumer, Legal Protection, Products, Responsibility.*

## DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN .....	ii
KATA PENGANTAR .....	iii
<i>ABSTRACT</i> .....	v
DAFTAR ISI.....	vi
BAB 1 PENDAHULUAN .....	1
A. LATAR BELAKANG.....	1
B. RUMUSAN MASALAH .....	6
C. TUJUAN PENELITIAN .....	7
D. MANFAAT PENELITIAN .....	7
1. Manfaat Teoritis.....	7
2. Manfaat Praktis .....	7
E. KEASLIAN PENELITIAN.....	8
F. BATASAN KONSEP .....	12
1. Perlindungan Konsumen .....	12
2. Ketidaksesuaian Produk .....	12
3. Jual beli Online .....	13
4. Tokopedia .....	13
G. METODE PENELITIAN .....	13
1. Jenis Penelitian Hukum .....	13
2. Sumber Data .....	14
3. Metode Pengumpulan Data.....	15
4. Metode Analisis .....	15
BAB II PEMBAHASAN .....	17

A. Tinjauan tentang Perlindungan Hukum Konsumen .....	17
1. Pengertian Perlindungan Hukum .....	17
3. Pengertian Konsumen.....	19
4. Pengaturan Perlindungan Konsumen .....	20
5. Hak dan Kewajiban Konsumen dalam Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. ....	21
6. Hak dan Kewajiban Pelaku Usaha dalam Undang-Undang No 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. ....	22
B. Tinjauan tentang Tokopedia.....	23
1. Profil Tokopedia .....	23
2. Syarat dan Ketentuan Tokopedia .....	25
3. Pengaturan dalam Penggunaan Tokopedia.....	26
4. Peraturan mengenai Transaksi Pembelian Tokopedia.....	26
5. Peraturan mengenai Transaksi Penjualan dalam Tokopedia .....	28
C. Perlindungan Hukum atas Ketidaksesuaian Produk Konsumen Tokopedia berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.....	30
D. Pertanggungjawaban Pihak Tokopedia dan Pelaku Usaha Terhadap Konsumen Tokopedia terkait Ketidaksesuaian Produk .....	42
<b>BAB III PENUTUP .....</b>	<b>54</b>
<b>A. KESIMPULAN.....</b>	<b>54</b>
<b>B. SARAN.....</b>	<b>55</b>
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>57</b>



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Bukti Pembelian Produk Melalui Tokopedia .....	32
Gambar 2 Barang Yang Diterima Konsumen .....	34
Gambar 3 Barang Yang Mengalami Ketidaksesuaian.....	34
Gambar 4 Barang Pengganti Yang Telah Diterima Konsumen Sesuai Pesanan Konsumen .....	37



## **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 ini terbukti merupakan duplikasi ataupun plagiasi dari hasil karya penulis lain, maka penulis bersedia menerima sanksi akademik dan/atau sanksi hukum yang berlaku.



Yogyakarta, 7 Juni 2023

Yang menyatakan,

A handwritten signature in black ink, appearing to be 'Nadya Yudhono Putri', written over a light blue background.

Nadya Yudhono Putri

## BAB 1 PENDAHULUAN

### A. LATAR BELAKANG

Perkembangan zaman menuntut perubahan segala aspek kehidupan manusia dalam pemenuhan kehidupannya. Perkembangan zaman yang kerap disebut globalisasi ini membutuhkan kemajuan dalam perdagangan. Adanya globalisasi dalam perdagangan membuat perdagangan semakin kompetitif, dinamis dan menguntungkan banyak pihak.<sup>1</sup>

Globalisasi dalam perdagangan salah satunya terlihat dalam transaksi elektronik yang merupakan sebuah cara efektif, karena dengan internet kegiatan transaksi jual beli yang semula dilakukan tatap muka antara penjual dan pembeli, saat ini dapat dilakukan secara *online*.

Transaksi elektronik yang dilakukan secara *online* mulai berkembang pada tahun 1996 dengan adanya sebuah website yaitu *Sanur.com* sebagai toko buku secara *online* pertama Indonesia. Pada tahun 1997 hingga 1998 transaksi elektronik mulai diabaikan masyarakat Indonesia karena pengaruh krisis ekonomi, kemudian transaksi elektronik mulai digunakan kembali pada tahun 1999.<sup>2</sup> Peraturan mengenai Transaksi Elektronik tercantum dalam Pasal 1 angka 2 UU No. 19 Tahun 2016 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang

---

<sup>1</sup>LinovHR, Pengaruh Globalisasi Ekonomi di Indonesia, hlm.01,  
<https://www.linovhr.com/globalisasi-ekonomi/>, diakses pada 4 Maret 2023.

<sup>2</sup> Dianne Eka Rusmawati, 2013, "Perlindungan Hukum Bagi Konsumen dalam Transaksi E-Commerce", *Fiat Justisia Jurnal Ilmu Hukum Volume 7 No. 2*, hlm. 194.