

TESIS

**PERLINDUNGAN KONSUMEN DALAM TRANSAKSI
ELEKTRONIK OLEH LEMBAGA SERTIFIKASI
KEANDALAN PADA WEBSITE PRIVAT**



SATYA WISADA SEMBIRING
No Mhs.:135201996/PS/MIH

**PROGRAM STUDI MAGISTER ILMU HUKUM
PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA
2014**



UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA
PROGRAM PASCASARJANA
PROGRAM STUDI MAGISTER ILMU HUKUM

PERSetujuan TESIS

Nama : Satya Wisada Sembiring, S.Kom., M.T.
Nomor Mahasiswa : 135201996/PS/MIH
Konsentrasi : HUKUM BISNIS
Judul Tesis : Perlindungan Konsumen Dalam Transaksi Elektronik Oleh
Lembaga Sertifikasi Keandalan Pada Website Privat

Dosen Pembimbing

Tanggal

Tanda tangan

Dr. E. Sundari, SH., M.Hum.

9/12/2014

Dr. Th. Anita Christiani, SH., M.Hum.

8/12/2014



UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA
PROGRAM PASCASARJANA
PROGRAM STUDI MAGISTER ILMU HUKUM

PENGESAHAN TESIS

Nama : Satya Wisada Sembiring,S.Kom.,M.T.
Nomor Mahasiswa : 135201996/PS/MIH
Konsentrasi : HUKUM BISNIS
Judul Tesis : Perlindungan Konsumen Dalam Transaksi Elektronik
Oleh Lembaga Sertifikasi Keandalan Pada Website
Privat

Nama Penguji

Dr. E. Sundari, SH.,M.Hum.
(Ketua)
Dr. Th. Anita Christiani, SH.,M.Hum.
(Sekretaris)
J.Widijantoro,SH.,M.H.
(Anggota)

Tanggal

15 Januari 2015
14/01/2015
14/01/2015

Tanda Tangan

Ketua Program Studi

Dr. E. Sundari, S.H.,M.Hum.

HALAMAN PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Satya Wisada Sembiring,S.Kom.,M.T.
Nomor Mahasiswa : 135201996/PS/MIH
Konsentrasi : HUKUM BISNIS
Judul Tesis : Perlindungan Konsumen Dalam Transaksi Elektronik
Oleh Lembaga Sertifikasi Keandalan Pada Website
Privat.

Dengan ini saya menyatakan bahwa tesis ini adalah benar-benar karya tulis saya dan bukan merupakan karya tulis orang lain atau hasil bajakan dari karya tulis orang lain. Tesis ini juga belum pernah diajukan sebagai persyaratan untuk memperoleh gelar akademik di Universitas Atma Jaya Yogyakarta maupun di perguruan tinggi lainnya. Semua sumber baik yang dikutip dan dirujuk telah saya nyatakan dengan benar dengan menyebutkan sumber asli atau disebutkan di dalam daftar pustaka.

Yogyakarta, 8 Desember 2014


Satya Wisada Sembiring,S.Kom.,M.T.

INTISARI

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui sampai sejauh mana perlindungan konsumen di Indonesia dalam menggunakan transaksi elektronik khususnya transaksi melalui website privat. Peneliti ini juga mengkaji perlindungan konsumen oleh Lembaga sertifikasi Keandalan dan langkah langkah apa saja yang dapat dilakukan untuk lebih memberi perlindungan kepada konsumen dalam menggunakan website privat untuk layanan publik.

Penelitian yang digunakan adalah penelitian hukum normatif dengan menggunakan pendekatan perundang-undangan dan pendekatan analisis konsep hukum. Bahan hukum yang digunakan adalah bahan hukum primer berupa peraturan perundang-undangan, bahan hukum sekunder berupa literatur yang berkaitan dengan permasalahan. Seluruh bahan-bahan hukum tersebut dikumpulkan berdasarkan topik permasalahan yang telah dirumuskan dan dianalisa secara deskriptif dan evaluatif.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan terhadap permasalahan tersebut, bentuk pengaturan hukum terhadap Perlindungan Konsumen dalam menggunakan Transaksi Elektronik khususnya pelayanan website privat di Indonesia ditinjau dari Undang-undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (ITE) dan Peraturan Pemerintah Nomor 82 Tahun 2012 tentang Penyelenggara Sistem dan Transaksi Elektronik (PSTE) masih belum jelas karena LSK dalam negeri sampai saat ini belum dibentuk. Selain itu dalam UU ITE terdapat beberapa aturan yang saling bertentangan. Namun, jika ditinjau dari segi perlindungan konsumen secara umum dalam Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, sebagian besar tentang perlindungan konsumen dalam transaksi konvensional maupun Elektronik adalah sama. Tetapi Perlindungan hukum bagi konsumen di dunia maya sangat diperlukan untuk menjamin perlindungan bagi konsumen. Oleh sebab itu LSK dalam negeri harus segera dibentuk, dengan demikian aturan-aturan yang ada dapat menjadi berfungsi dan konsumen lebih terlindungi.

Saat ini perlindungan hukum secara umum diberikan kepada konsumen secara preventif dan secara represif melalui jalur litigasi. Pengajuan gugatan perdata dan sanksi pidana dapat dilakukan berdasarkan Undang-undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik. Melalui jalur non litigasi dapat diselesaikan dengan alternatif penyelesaian sengketa salah satunya melalui jalur Arbitrase

Kata-kata kunci: Perlindungan Konsumen, Lembaga Sertifikasi Keandalan, Transaksi Elektronik

ABSTRAK

This research aims to determine the extent of consumer protection in Indonesia, especially in the use of electronic transactions through the website private transactions. This experiment also examines consumer protection by certification body Reliability and step by step what to do to better provide protection to consumers in using private website for public services.

The research is normative legal research using the approach of legislation and legal concept analysis approach. Legal materials used are the primary legal materials in the form of legislation, secondary law in the form of literature related to the problem. The entire legal materials were collected by topic issues that have been formulated and analyzed by descriptive and evaluative.

Based on the results of a study of these problems, the form of legal regulation on Consumer Protection in Electronic Transactions especially using the services of private websites in Indonesia in terms of Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektroni (ITE) and Peraturan Pemerintah Nomor. 82 tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik (PSTE) remains unclear as Lembaga Sertifikasi Keandalan (LSK) In addition, the ITE Law, there are several conflicting rules. However, if the terms of consumer protection in general in Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen , most of the consumer protection in conventional and Electronic transactions are the same and can be used. But legal protection for consumers in the virtual world is very necessary to ensure equality between businesses and consumers. Therefore LSK in the country should immediately be formed, with Accordingly existing rules may be functioning and consumers are better protected.

Currently the legal protection given to consumers in general, preventive and repressive through litigation can be done by filing a civil suit and criminal sanctions based on UU ITE Through non-litigation can be resolved by alternative dispute resolution through one of Arbitration

Keywords: consumerism, Lembaga Sertifikasi Keandalan, Electronic Transaction

MOTTO

**“LAKUKAN SEGALA SESUATU DEMI KEMULIAN TUHAN,
SUKSES AKAN DATANG DENGAN SENDIRINYA”**

“firman-Mu adalah terang bagi jalanku” –mazmur 119:10

Halaman Persembahan

Kupersembahkan hasil karya ku ini teristimewa kepada
Allah Bapa Yahweh, dan Yesus Kristus Putranya
Terimakasih atas karunia berkat dan hikmat yang dilimpahkan

Kepada Keluargaku Tercinta
Hamdani Sembiring (Ayah +) dan Ratna Pinem (Bunda)
Juniarti Sembiring (Kakak) dan Fuji Anto Sembiring (Adek)
Terimakasih untuk dukungan dan doanya

Kepada Teman-temanku

Kepada Universitas Atma Jaya Yogyakarta
Tempatku menuntut ilmu

KATA PENGANTAR

Puji syukur dihaturkan kepada Allah Bapa Maha Kudus dan Yesus Kristus putera-Nya atas segala rahmat, berkat dan kasih setia-Nya sehingga tesis yang berjudul “Perlindungan Konsumen Dalam Transaksi Elektronik Oleh Lembaga Sertifikasi Keandalan Pada Website Privat” dapat selesai dengan baik. Penyusunan tesis ini sebagai rangkaian proses penelitian dan sebagai syarat untuk memperoleh gelar Magister Humaniora pada Program Pascasarjana Magister Ilmu Hukum Universitas Atma Jaya Yogyakarta. Saya menyadari bahwa tanpa bantuan dan bimbingan berbagai pihak, dari masa perkuliahan sampai dengan penyusunan karya akhir ini, sangatlah sulit bagi saya untuk menyelesaikannya.

Oleh karena itu, saya mengucapkan terimakasih kepada:

1. Bapak Dr. R. Maryatmo, MA selaku Rektor Universitas Atma Jaya Yogyakarta.
2. Bapak Drs. M Parnawa P, MBA, PhD selaku Direktur Pascasarjana Universitas Atma Jaya Yogyakarta.
3. Ibu Dr. E. Sundari, SH, M.Hum selaku Kepala Program Studi Magister Ilmu Hukum Universitas Atma Jaya Yogyakarta, dan selaku Pembimbing pertama yang telah membimbing, menginspirasi, memotivasi, penulis dengan penuh kesabaran, kegembiraan dan kasih sayang selama proses pengerjaan tesis. Semoga Ibu dan keluarga senantiasa dilindungi dan diberkati Tuhan.
4. Ibu Dr. Th. Anita Christiani, S.H., M.Hum selaku wakil rektor dan selaku Pembimbing kedua yang telah membimbing, menginspirasi, memotivasi, penulis dengan penuh kesabaran, kegembiraan dan kasih sayang selama proses

pengerjaan tesis. Semoga Ibu dan keluarga senantiasa dilindungi dan diberkati Tuhan.

5. Bapak J.Widijantoro,SH.,MH. selaku dosen penguji yang telah memberikan banyak masukan dan pengetahuan demi perbaikan tesis ini.
6. Bapak Dr. Al. Wisnubroto selaku dosen yang telah memberi inspirasi dan sebagai narasumber yang telah membagikan ilmunya dan waktunya.
7. Bapak Dr. C.Kastowo selaku dosen yang telah memberikan ide dalam mengangkat tema hukum dalam teknologi.
8. Bapak/Ibu dosen Pengajar Program Pascasarjana Magister Ilmu Hukum Universitas Atma Jaya Yogyakarta yang telah memberikan ilmu yang luar biasa dengan pendekatan relasi yang akrab, ramah dan penuh pengertian khususnya bagi kami mahasiswa yang berlatar belakang non hukum untuk belajar dan kritis terhadap hukum.
9. Para admisi Pasca Sarjana Universitas Atma Jaya Yogyakarta.
10. Kedua orang tuaku Bapak Hamdani Sembiring (Alm) dan Ibunda Rata Pinem, yang telah dengan sabar selalu memanjatkan doa untuk keberhasilan anak-anaknya, dukungan moril dan motivasi yang selalu membuatku bersemangat.
11. Kakak ku Juni Arti Sembiring dan Adek ku Fuji Anto Sembiring yang selalu memberi motivasi dan dukungan serta doa.
12. Bapak Hawari Nasution Tandjaya dan rekan sekerja dikantor Prudential yang telah berkenan mendukung penyelesaian tesis ini.
13. Teman-teman sekelas Magister Hukum angkatan September 2013

14. Kepada semua yang telah memberikan dukungannya dan doanya untuk saya.

Akhir kata, saya berharap Tuhan yang Maha Esa berkenan membalas segala kebaikan semua pihak yang telah membantu. Semoga karya akhir ini membawa manfaat bagi semua pihak yang membacanya.

Yogyakarta, 8 Desember 2014


Satya Wisada Sembiring, S.Kom., M.T.

DAFTAR ISI

SAMPUL TESIS	i
PERSETUJUAN TESIS	ii
PENGESAHAN TESIS	iii
SURAT PERNYATAAN	iv
INTISARI.....	v
ABSTRACT.....	vi
MOTTO	vii
HALAMAN PERSEMBAHAN	viii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR GAMBAR	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	6
C. Batasan Masalah dan Konsep.....	7
D. Keaslian Penelitian.....	10
E. Tujuan Penelitian	13
F. Manfaat Penelitian	13
G. Sistematika Penulisan	14
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	16
A. Tinjauan Pustaka	16
1. Perlindungan Konsumen.....	16
2. Transaksi Elektronik	23

3. Lembaga Sertifikasi Keandalan	31
4. Website Privat Untuk Layanan Publik.....	33
B. Landasan Teori.....	35
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	51
A. Jenis Penelitian.....	51
B. Pendekatan Penelitian	52
C. Sumber Data.....	53
D. Metode Pengumpulan Data.....	54
E. Metode Analisa Data.....	55
F. Penarikan Kesimpulan	56
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	57
A. Perlindungan Konsumen Dalam Transaksi Elektronik Di Indonesia	57
1. Perlindungan Konsumen Oleh Lembaga Sertifikasi Keandalan.	58
a. Pengamanan Terhadap Identitas	62
b. Pengamana Terhadap Pertukaran Data	64
c. Pengamanan Terhadap Kerawanan.....	66
d. Pemingkatan Konsumen	67
e. Pengamanan Terhadap Kerahasaan Data Pribadi	68
2. Perlindungan Konsumen Sebelum terjadi dan <i>Self Regulation</i> .	71
3. Contoh Kasus dalam Transaksi Elektronik.....	76
a. Kasus Dalam Transaksi Elektronik Publik	76
b. Kasus Dalam Transaksi Elektronik Privat	85

4. LSK ditinjau dari teori Perlindungan Konsumen.....	99
5. <i>Principle of Legality</i> terkait Lembaga Sertifikasi Keandalan.....	100
B. Langkah-Langkah Untuk Lebih Menjamin Perlindungan	
Konsumen Dalam Transaksi Elektronik	109
1. Membentuk Lembaga Sertifikasi Keandalan Indonesia.....	110
2. Mengadaptasi Model HukumnUNCITRAL.....	119
3. Mengadaptasi Peraturan Bank Indonesia	121
4. Menerapkan Teknopreventif	125
a. Addons Anti Phishing	125
b. SLL (<i>Secure Socets Layer</i>).....	127
c. SET.....	128
BAB V PENUTUP.....	130
A. Kesimpulan	130
B. Saran.....	131
DAFTAR PUSTAKA	133
LAMPIRAN HASIL WAWANCARA	141

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1 Logo Sertifikat pengamanan terhadap identitas	63
Gambar 4.2 Penggunaan SK pada website klikbca.com.....	63
Gambar 4.3 Info status validitas SK pada website klikbca.com	63
Gambar 4.4 Form pelaporan website mencurigkan milik SK luar negeri	64
Gambar 4.5 Logo sertifikat pengamanan terhadap pertukaran data	64
Gambar 4.6 Penggunaan SK Verisign pada website cimbclicks.co.id ...	65
Gambar 4.7 <i>Info status validitas SK verisign website cimbclicks.co.id..</i>	65
Gambar 4.8 Penggunaan SK Geotrust website bhinneka.com.....	65
Gambar 4.9 Info status validitas SK Geotrust website bhinneka.com...	66
Gambar 4.10 Logo sertifikat pengamanan terhadap kerawanan	66
Gambar 4.11 Info status validitas SK Norton website bhinneka.com ...	67
Gambar 4.12 Logo sertifikat pemeringkatan konsumen	68
Gambar 4.13 Pemeringkatan konsumen pada website www.bhinneka.com	68
Gambar 4.14 Logo setifikasi pengamanan Terhadap kerahasiaan Data Pribadi.....	68
Gambar 4.15 Penggunaan SK pengamanan Terhadap kerahasiaan Data Pribadi.....	69
Gambar 4.16 Interrelasi antara LSK dan PSE.....	69
Gambar 4.17 email phishing untuk menjebak pemilik email	80

