PERLINDUNGAN KONSUMEN ATAS HAK INFORMASI DALAM TRANSAKSI ONLINE

SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat

Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Hukum

Program Studi Ilmu Hukum

Oleh :

MUHAMMAD FARHAN FAUZAN

NIM.502019028

FAKULTAS HUKUM

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PALEMBANG

2023

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PALEMBANG
FAKULTAS HUKUM

PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN

JUDUL SKRIPSI : PERLINDUNGAN KONSUMEN ATAS HAK INFORMASI DALAM TRANSAKSI ONLINE

NAMA : Muhammad Farhan Fauzan
NIM : 502019028
PROGRAM STUDI : Hukum Program Sarjana
PROGRAM KEKHUSUSAN : Hukum Perdata

Pembimbing,
1. Hendri S, S.H., M.Hum. ( )

2. H. Helmi Ibrahim, S.H., M.Hum. ( )

Palembang, 17 April 2023

PERSETUJUAN OLEH TIM PENGUJI :

Ketua : H. Abdul Hamid Usman , SH., M. Hum ( )

Anggota : 1. Dr. Abdul Latif M, SH., M.Kn ( )

2. Dr. Ismail Petanasse, SH., MH ( )

DISAHKAN OLEH
DEKAN FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PALEMBANG

Dr. Nur Husni Emilson, SH., Sp.N., MH
NBM/NIDN : 858994/0217086201

PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama	: Muhammad Farhan Fauzan
Tempat / Tanggal Lahir	: Prabumulih, 29 Februari 2000
Status	: Mahasiswa Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Palembang
Nim	: 502019028
Program Studi	: Ilmu Hukum
Program Kekhususan	: Hukum Perdata

Menyatakan bahwa Skripsi penulis yang berjudul:
PERLINDUNGAN KONSUMEN ATAS HAK INFORMASI DALAM TRANSAKSI ONLINE.
Adalah bukan merupakan karya tulis orang lain, baik sebagian maupun keseluruhan, kecuali dalam bentuk kutipan yang telah saya sebutkan sumbernya. Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya dan apabila pernyataan ini tidak benar, saya bersedia mendapatkan sanksi akademik.

Palembang, 05.04 2023
Yang menyatakan ,

METERAI TEMPEL
10000
8F3AKX049662207

Muhammad Farhan Fauzan

MOTTO :

"Barang siapa mengerjakan kebajikan, baik laki-laki maupun perempuan dalam keadaan beriman, maka pasti akan kami berikan kepadanya kehidupan yang baik dan akan kami beri balasan dengan pahala yang lebih baik dari apa yang telah mereka kerjakan."

(QS. An-Nahl 97)

Kupersembahkan kepada :

- Kedua Orang tua ku tercinta, Ayahanda Junaidi dan Ibunda Suwarni yang selalu memberikan semangat, do'a dan dukungan dalam setiap perjuanganku
- Saudara/i ku tercinta yang selalu mendukung dan membimbingku selama ini
- Seluruh keluarga besarku yang ku sayangi
- Sahabat-sahabatku
- Almamater kebanggaanku

ABSTRAK

PERLINDUNGAN KONSUMEN ATAS HAK INFORMASI DALAM TRANSAKSI ONLINE

Muhammad Farhan Fauzan

Penulis melakukan penelitian ini dengan maksud agar mengetahui bagaimana gambaran perlindungan konsumen atas hak informasi dalam transaksi *online* dengan cara menganalisis perlindungan konsumen pada praktik nyatanya. Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah: bagaimanakah Perlindungan hukum bagi konsumen atas hak informasi dalam transaksi jual beli *online?;* Bagaimanakah pertanggungjawaban pelaku usaha serta penyelesaian hukum atas pelanggaran hak informasi dalam jual beli *online* yang merugikan konsumen? Penelitian ini termasuk penelitian hukum normatif yang dilakukan dengan pendekatan perundang-undangan dan konseptual. Teknik pengumpulan data dengan cara studi pustaka, studi dokumen, dan wawancara, berdasarkan penelitian, penulis menyimpulkan bahwa perlindungan konsumen atas hak informasi dalam jual beli *online* belum berjalan semestinya karena undang-undang perlindungan konsumen belum dapat diimplementasikan disebabkan pelaku usaha masih mengabaikan kewajiban, larangan serta hak-hak konsumen. Khususnya pada pemberian informasi yang benar, jelas dan jujur. Hal ini disebabkan karena pelaku usaha semata-mata mencari keuntungan diri sendiri. Akibatnya konsumen kesulitan mendapatkan jaminan atas hak-hak konsumen. Tanggung jawab pelaku usaha atau penjual disini adalah melakukan ganti kerugian yang didasari pasal 19 (1) undang-undang nomor 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen. Upaya penyelesaian sengketa antara pelaku usaha dan konsumen yaitu melalui gugatan ke pengadilan atau di luar pengadilan dengan cara yaitu pengaduan ke YLKI (Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia) atau pengajuan gugatan ke BPSK.

Kata kunci: Perlindungan konsumen, Hak dan Informasi, Jual Beli *Online*

KATA PENGANTAR

Bismillahirahmanirrahim

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Pertama-tama dengan memanjatkan Puji dan syukur atas kehadirat Allah *Subhanahu Wa Ta'ala* Yang Maha Pengasih lagi Maha Penyayang atas segala rahmat dan karunia-Nya dan tak lupa ucapkan sholawat serta salam dilimpahkan kepada junjungan kita Nabi Muhammad *Shallallahu Alaihi Wasallam*, beserta keluarga, para sahabat dan para pengikutnya hingga akhir zaman, sehingga skripsi ini dapat diselesaikan.

Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana Hukum pada Fakultas Hukum di Universitas Muhammadiyah Palembang, dengan judul:

"PERLINDUNGAN KONSUMEN ATAS HAK INFORMASI DALAM TRANSAKSI ONLINE".

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa sangat banyak pihak yang telah turut membantu dalam penyelesaian skripsi ini. Melalui kesempatan yang baik ini pula, dengan segala kemurahan hati, penulis ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Bapak Dr. Abid Djazuli, SE., MM., selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Palembang beserta jajarannya.
2. Bapak Dr. Nur Husni Emilson, SH., SP.N., MH., selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Palembang.

3. Wakil Dekan I, II, III,dan IV Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Palembang.
4. Bapak Yudistira Rusydi, S.H., M.Hum., selaku Ketua Program Studi Ilmu Hukum Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Palembang.
5. Bapak Hendri S, S.H., M.Hum., selaku Pembimbing I yang telah banyak memberikan petunjuk-petunjuk dan arahan-arahan dalam penulisan dan penyusunan skripsi ini.
6. Bapak H. Helmi Ibrahim, S.H., M.Hum, selaku Pembimbing II yang telah memberikan petunjuk-petunjuk dan arahan-arahan dalam penulisan dan penyusunan skripsi ini.
7. Bapak DR. Muhammad Yahya Selma, SH.,MH., selaku pembimbing akademik.
8. Kedua Orang Tua, Kakak-kakak serta seluruh keluarga yang telah banyak memotivasi penulis untuk meraih gelar kesarjanaan ini.

Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi semua pihak yang membacanya, akhirnya segala kritik dan saran penulis terima guna perbaikan di masa-masa mendatang.

Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Palembang, 2023

Penulis

Muhammad Farhan Fauzan

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL ..... **i**

LEMBAR PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN ..... **ii**

PERNYATAAN KEASLIAN ..... **iii**

HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN ..... **iv**

ABSTRAK ..... **v**

KATA PENGANTAR ..... **vi**

DAFTAR ISI ..... **viii**

BAB I. PENDAHULUAN **1**

A. Latar Belakang 1

B. Permasalahan 5

C. Ruang Lingkup dan Tujuan Penelitian 6

D. Kerangka Konseptual 7

E. Metode Penelitian 11

F. Sistematika Penulisan 13

BAB II. TINJAUAN PUSTAKA **16**

A. Pengertian Konsumen 16

1. Pengertian Konsumen dan Perlindungan Hukumnya 16

B. Hak dan kewajiban konsumen 20

a. Hak-Hak konsumen 20

b. Hak-Hak konsumen dalam perspektif hukum islam 21

c. Kewajiban konsumen 22

C. Pengertian pelaku usaha 23

D. Hak dan kewajiban pelaku usaha 26

a. Hak-Hak pelaku usaha 26

b. Kewajiban pelaku usaha 27

E. Pemenuhan hak atas informasi bagi konsumen 28

BAB III. PERLINDUNGAN KONSUMEN ATAS HAK INFORMASI DALAM TRANSAKSI *ONLINE* 34

A. Perlindungan hukum bagi konsumen atas hak informasi dalam transaksi *online* 34

B. Tanggung jawab pelaku usaha dan penyelesaian hukumnya atas pelanggaran hak informasi dalam transaksi jual beli *online* yang merugikan konsumen 47

BAB IV. PENUTUP 57

A. Kesimpulan 57

B. Saran 58

DAFTAR PUSTAKA 59

LAMPIRAN 62

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Teknologi informasi yang semakin maju membuat perubahan kebiasaan dalam bertransaksi jual beli. Sebelumnya kebiasaan masyarakat bertransaksi dengan cara jual-beli secara langsung atau adanya pertemuan antara penjual dan pembeli. Sekarang transaksi itu menjadi transaksi *online*, tidak bertemunya penjual dan pembeli secara langsung namun melalui teknologi informasi yang di sambungkan dengan internet. Transaksi *Online* sekarang dijadikan metode jual-beli yang sering dilakukan oleh masyarakat di era digital saat ini.[1]

Faktor yang meningkatkan pelaku usaha melakukan transaksi *online* yaitu biaya pemasaran dan biaya distribusi yang digunakan lebih sedikit dari pada biaya jual-beli tatap muka karena hanya membutuhkan modal lebih sedikit dalam menjalankan bisnis transaksi tersebut. Sedangkan faktor mendorong konsumen bertransaksi *online* yaitu lebih mudah, menghemat waktu, hemat biaya. Seperti mudah dalam memilih beragam barang yang diinginkan serta konsumen tidak mengeluarkan biaya transportasi menuju toko yang akan dipilih serta menghemat waktu. Melalui transaksi *online* konsumen dapat memilih barang kebutuhan dengan mudah, membandingkan harga yang lebih murah dan membandingkan kualitas. Hal ini lebih praktis karena hanya dengan melakukan pencarian pada,

[1] Rifan Adi Nugraha, "perlindungan hukum Terhadap Konsumen Dalam Transaksi Online", terdapat dalam https://www.neliti.com/id/publications/23092/perlindungan-hukum-terhadap-konsumen-dalam-transaksi-online diakses terakhir tanggal 13 November 2022 pukul 15.00

internet sehingga akan muncul penawaran-penawaran barang kebutuhan, konsumen hanya memilih pilihan barang serta sudah disediakan informasi harga, kualitas dan spesifikasi barang. Hal ini juga mempermudah untuk membandingkan barang yang akan dibeli.[2]

Pemanfaatan teknologi internet tidak hanya terdapat kelebihan namun juga terdapat kekurangan. Kekurangan dalam transaksi *online* yaitu dapat mengakibatkan dampak negatif pada konsumen karena konsumen yang tidak bertemu langsung dengan pelaku usaha serta tidak saling mengenal dan hanya dilakukan atas dasar kepercayaan memungkinkan konsumen dirugikan oleh pelaku usaha yang tidak jujur.[3]

Meningkatnya kelemahan konsumen akibat teknologi yang semakin maju dalam hal pemasaran mengakibatkan konsumen bingung dalam menentukan pilihan. Sehingga memperlemah konsumen dan akhirnya pelaku usaha memanfaatkan situasi secara tidak wajar.[4]

Konsumen menganut teori *let the buyer beware* yang menyatakan bahwa posisi pelaku usaha dan konsumen itu seimbang. Sehingga menurut teori tersebut tidak perlu adanya regulasi yang melindungi kepentingan konsumen. Konsumen hanya perlu berhati-hati dalam menentukan pilihan transaksinya.[5] Indonesia secara khusus mengatur dan melindungi kepentingan konsumen atas barang/atau

---

[2] *Ibid*

[3] *ibid*

[4] NHT Siahaan, *hukum konsumen: Perlindungan Konsumen dan Tanggung Jawab Produk*, PT Panta Rei, Jakarta, 2005, hlm. 14.

[5] *ibid*

jasa yang ada di masyarakat. Peraturan tersebut diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen.

Menurut pasal 3 Undang-Undang Perlindungan Konsumen No. 8 Tahun 1999 selanjutnya akan disingkat menjadi UUPK, tujuan perlindungan konsumen yaitu salah satunya menciptakan sistem perlindungan konsumen yang mengandung unsur kepastian hukum dan keterbukaan informasi serta akses untuk mendapatkan informasi, namun bagaimana jika tujuan tersebut dilanggar oleh pihak pelaku usaha.

Praktiknya sering sekali terjadi dalam transaksi *online*, hak atas informasi konsumen tidak terpenuhi. Konsumen ketika melakukan transaksi *online* tidak informasi terbuka dan sebenar-benarnya mengenai barang yang diperdagangkan. Mengakibatkan timbul permasalahan dalam transaksi *online*, seperti iklan yang tidak sesuai dengan nyatanya, barang yang tidak sesuai dengan apa yang telah dijanjikan dan tidak adanya kebijakan pelaku usaha dalam memberikan informasi yang benar serta ganti kerugian kepada konsumen.

Teori mengatakan bahwa posisi antara pelaku usaha dan konsumen setara, praktiknya konsumen sering dirugikan karena kurang mendapatkan informasi yang jujur mengenai barang atau jasa yang diperdagangkan. Hal ini diakibatkan pelaku usaha ingin menguntungkan diri sendiri dengan cara tidak jujur dalam memberikan informasi terkait barang atau jasa. Nyatanya tidak adil bagi

konsumen jika konsumen di salahkan karena kurang kehati-hatian serta tidak adanya hak untuk menuntut ganti kerugian.[6]

Hak atas informasi dalam jual beli secara *online* selain diatur dalam undang-undang tentang perlindungan konsumen juga diatur dalam undang-undang tentang informasi dan transaksi elektronik. Berdasarkan pasal 9 undang-undang No. 11 tahun 2008 tentang informasi dan transaksi elektronik disebutkan bahwa "pelaku usaha yang menawarkan produk melalui sistem elektronik harus menyediakan informasi yang lengkap dan benar dengan syarat kontrak, produsen, dan produk yang ditawarkan". Berdasarkan ketentuan tersebut dapat diketahui bahwa memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur merupakan kewajiban yang harus diberikan oleh pelaku usaha terhadap konsumen.

Menurut pendapat peneliti penyebab tidak terpenuhinya hak konsumen dalam hal informasi disebabkan karena pelaku usaha tidak sengaja memberikan informasi yang kurang jelas karena kurangnya pengetahuan bahwa pentingnya informasi yang jelas terhadap barang atau jasa yang diperdagangkan. Pelaku usaha dengan sengaja memberikan informasi yang tidak sesuai nyatanya demi keuntungan sendiri. Apalagi dalam transaksi *online* kedua bela pihak melakukan transaksi secara tidak langsung sehingga kemungkinan besar untuk memberikan informasi yang tidak jelas sangat mudah.

Pelaku usaha dalam hal menawarkan produknya dengan cara memberikan informasi yang semenarik mungkin kepada calon konsumen di situs *online*

---

[6] *ibid*

penjualannya sedangkan informasi yang tertera pada iklan dengan kenyataannya tidak sesuai. Misalkan pembelian pakaian secara *online*, dalam iklannya dijelaskan bahwa foto yang di iklan merupakan foto dari produk aslinya serta keterangan mengenai bahan dari pakaian tersebut dan kondisinya. Akan tetapi pada saat barang diterima oleh konsumen, kondisinya tidak sesuai dengan yang ada di iklan tersebut.

Dari penjelasan di atas bahwa pelaku usaha tidak menjalankan kewajibannya yang diatur dalam pasal 7 undang-undang perlindungan konsumen, pelaku usaha dalam transaksi wajib memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi barang yang senyatanya serta wajib menjelaskan cara penggunaan, cara perbaikan dan cara pemeliharaan. Atas pengabaian kewajiban pelaku usaha maka konsumen mengalami kerugian materiil dan kerugian non-materiil. Seperti konsumen merasa telah ditipu oleh produsen karena informasi yang ada di iklan tidak sesuai dengan kenyataan, dalam praktiknya pelaku usaha menolak untuk menggantikan kerugian konsumen.

Walaupun sudah ada regulasi yang mengatur kepentingan konsumen namun belum menjamin terlaksananya kebijakan tersebut akibat salah satu pihak melepas tanggung jawab, kenyataan yang terjadi sangat sulit menghindari serta menyelesaikan permasalahan mengenai transaksi *online*.

Sehubungan dengan latar belakang yang penulis paparkan, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul :

“PERLINDUNGAN KONSUMEN ATAS HAK INFORMASI DALAM TRANSAKSI *ONLINE”*. Sebagai suatu persyaratan untuk menjadi sarjana hukum di fakultas hukum universitas muhammadiyah palembang.

B. PERMASALAHAN

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas, maka penulis merumuskan permasalahan yang akan dibahas di dalam skripsi ini, yaitu sebagai berikut:

1. Bagaimana perlindungan hukum bagi konsumen atas hak informasi dalam transaksi jual beli *online*?
2. Bagaimanakah pertanggungjawaban pelaku usaha dan penyelesaian hukumnya atas pelanggaran hak informasi dalam transaksi jual beli *online* yang merugikan konsumen ?

C. RUANG LINGKUP DAN TUJUAN

1. Ruang lingkup

   Berdasarkan latar belakang dan permasalahan, maka dalam skripsi ini penulis memberi batasan pada pembahasan tentang perlindungan hukum bagi konsumen atas hak informasi dalam transaksi jual beli *online* dan pertanggungjawaban pelaku usaha dan penyelesaian hukumnya atas pelanggaran hak informasi dalam transaksi jual beli *online* yang merugikan konsumen. Namun tidak menutup kemungkinan akan membahas hal-hal yang berkaitan dengan pembahasan yang akan dibahas dalam penelitian ini.

2. tujuan penelitian

Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis dan menjelaskan:

1. Untuk mengetahui bagaimana perlindungan hukum bagi konsumen atas hak informasi dalam transaksi jual beli *online*.
2. Untuk mengetahui bagaimana pertanggungjawaban pelaku usaha dan penyelesaian hukumnya atas pelanggaran hak informasi dalam transaksi jual beli *online* yang merugikan konsumen.

D. KERANGKA KONSEPTUAL

Dalam penulisan ini, kerangka atau dasar pemikiran dalam menyusun ini juga digunakan dalam menentukan tujuan penelitian, yang dimaksud tersebut ialah:

1. Perlindungan hukum

   Perlindungan hukum adalah perlindungan akan harkat dan martabat, serta pengakuan terhadap hak-hak asasi manusia yang dimiliki oleh subyek hukum berdasarkan ketentuan hukum dari ke sewenangan atau sebagai kumpulan peraturan atau kaidah yang akan dapat melindungi suatu hal dari hal lainnya.[7]

2. Konsumen

   Pengertian konsumen menurut pasal 1 angka (2) undang-undang perlindungan konsumen adalah masyarakat yang menggunakan barang/jasa yang digunakan untuk diri sendiri, pihak lain maupun makhluk hidup lain dan barang tersebut tidak untuk diperdagangkan

---

[7] Philipus M Hadjon, *Perlindungan Hukum Bagi Masyarakat Indonesia,* Surabaya;Bina Ilmu, 1983), hlm.38

kembali. Konsumen haruslah dilindungi oleh regulasi perlindungan hukum sebab hak konsumen sering diabaikan oleh pelaku usaha.

3. Produsen dan pelaku usaha

Pengertian pelaku usaha menurut pasal 1 ayat (3) undang-undang perlindungan konsumen nomor 9 tahun 1998 adalah "orang perseorangan atau badan usaha berbentuk badan hukum maupun bukan badan hukum yang didirikan atau berkedudukan di wilayah negara republik Indonesia baik sendiri maupun bersama-sama dengan didasarkan oleh perjanjian terhadap penyelenggaraan kegiatan usaha di bidang ekonomi".

Pelaku usaha meliputi pihak pembuat, penghasil barang atau jasa dan pihak yang mengedarkan, menyampaikan, menyebarkan barang atau jasa tersebut ke masyarakat. Berkaitan dengan perlindungan konsumen, produsen atau pelaku usaha jika diartikan secara luas adalah para pihak yang terkait dalam proses pengadaan makanan hasil Industry pangan hingga sampai ke pihak konsumen.[8]

4. Perjanjian jual-beli

Perjanjian adalah sebagai suatu hubungan hukum mengenai harta benda antar dua pihak yang melakukan perjanjian sehingga para pihak wajib melaksanakan janji tersebut jika salah satu pihak tidak memenuhi

[8] Janus Sidabalok, *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*, PT. Citra Aditya Bakti, Bandung, 2010, hlm. 13.

janji maka pihak lain berhak untuk menuntut ganti kerugian.[9] Pengertian perjanjian menurut para ahli Subekti yaitu suatu peristiwa pihak satu mengikatkan janji kepada pihak lainnya atau dimanah kedua pihak saling melakukan perjanjian untuk melaksanakan suatu hal.[10] Pengertian jual beli dalam pasal 1457 KUH-perdata adalah suatu peristiwa para pihak membuat perjanjian untuk menyerahkan suatu barang, dan pihak yang lain wajib membayar harga atas barang yang dijanjikan. Perjanjian jual beli akan sah jika para pihak yang berjanji wajib melaksanakan syarat sah perjanjian jual-beli. Syarat sah perjanjian yaitu:[11]

a. Kesepakatan para pihak;
b. Kecakapan para pihak;
c. Objek yang dijanjikan;
d. Suatu sebab yang halal.

Secara etimologis, jual beli diartikan sebagai menukar harta dengan harta lainnya. Sedangkan secara terminologi, jual beli dimaknai sebagai transaksi penukaran selain dengan fasilitas dan kenikmatan. Jual beli menjadi bagian terpenting dalam kegiatan usaha perekonomian karena langsung berhubungan dengan konsumen. Prof. R. Subekti berpendapat jual beli yaitu perjanjian saling memberi atau perjanjian saling

---

[9] J. Satrio, *Hukum Perikatan-Perikatan Lahir dari Perjanjian,* PT. Citra Aditya Bakti, Bandung, 1992, hlm. 146.

[10] Wirjono prodjodikoro, *Asas-asas Hukum Perjanjian,* CV. Mandar Maju, Jakarta, 2011, hlm. 4.

[11] Abdul Halim Barakatullah dan Teguh Prasetyo, *Bisnis E-commerce. Studi sistem keamanan Dan Hukum Di indonesia,* pustaka Pelajar, Yogyakarta, 2006, hlm.2.

menguntungkan dimanah pelaku usaha wajib memberikan hak milik atas barang atau jasa sedangkan konsumen wajib membayar pembayaran uang sebagai nilai tukar atas barang atau jasa.[12]

5. Produk

Produk adalah objek barang yang diperjualbelikan serta merupakan objek di dalam sengketa perlindungan konsumen. Produk meliputi barang dan atau jasa. Pengertian barang menurut pasal 1 angka (4) undang-undang perlindungan konsumen adalah setiap benda baik berwujud maupun tidak berwujud, baik bergerak maupun tidak, dapat dihabiskan, maupun tidak, yang dapat dinikmati dari kegunaan barang atau jasa. Jasa adalah setiap layanan yang diberikan oleh pelaku usaha yang berbentuk pekerjaan prestasi disediakan untuk masyarakat yang bermanfaat oleh konsumen.

6. Pertanggungjawaban

Pasal 1365 KUH-perdata bahwa setiap perbuatan yang melanggar hukum dan mengakibatkan pihak lain mengalami kerugian maka pihak tersebut berkewajiban untuk memenuhi ganti kerugian atas kerugian pihak tersebut. Pasal 1365 KUH-perdata, perbuatan melanggar hukum tersebut adalah perbuatan yang melawan hukum yang mengakibatkan kerugian kepada orang lain, dan orang yang menimbulkan kerugian tersebut wajib memenuhi ganti kerugian.

---

[12] Subekti, *op. cit*, hlm. 20

7. Jual beli *Online*

Pengertian transaksi menurut KBBI yaitu persetujuan jual beli (dalam perdagangan) antara dua bela pihak. Sedangkan pengertian *Online* dalam jual beli adalah menggunakan fasilitas jaringan internet untuk melakukan upaya penjualan atas produk-produk yang akan diperjualbelikan.[13] Sehingga transaksi *online* adalah kegiatan jual beli barang dan/atau jasa di bidang perdagangan yang dilakukan antara dua belah pihak menggunakan fasilitas jaringan internet untuk melakukan upaya penjualan atas produk-produk yang akan diperjualbelikan. Transaksi *online* dilakukan oleh penjual dan pembeli melalui media elektronik sehingga kesepakatan jual-beli dapat dilakukan dari jarak jauh tanpa bertatap muka. Sedangkan pembayaran tidak dilakukan secara langsung melainkan dilakukan dengan cara metode transfer antar-bank dan barang hasil transaksi itu dilakukan dengan cara mengirim melalui jasa pengantaran paket.

E. METODE PENELITIAN

1. Jenis penelitian

Penelitian dalam penulisan skripsi ini menggunakan jenis penelitian hukum normatif. Menurut Surjono Soekanto, yaitu penelitian hukum dengan cara meneliti bahan pustaka atau data sekunder sebagai

[13] Joko Salim, *step by step Online*, PT Meida komputindo, Jakarta, 2009, hlm.2.

bahan dasar untuk diteliti dengan cara mengadakan penelusuran terhadap peraturan-peraturan dan literatur-literatur yang berkaitan dengan permasalahan yang diteliti.[14]

2. Sumber data

Data yang digunakan dalam penelitian ini antara lain:

a. Data sekunder, berupa literatur-literatur yang terdiri dari buku, makalah, jurnal, dan referensi-referensi lain yang terkait dengan perlindungan konsumen.

3. Teknik pengambilan data

a. studi kepustakaan (*Library research*) yaitu mempelajari dan menganalisis secara sistematika buku-buku, karya ilmiah, jurnal tesis, disertasi yang berhubungan dengan topik permasalahan penelitian.

b. Studi Dokumen yaitu menganalisis dokumen-dokumen resmi yang berhubungan dengan permasalahan penelitian.

c. Wawancara, kegiatan untuk memperoleh data secara langsung dan bertatap muka dengan narasumber. Cara ini dilakukan untuk memperkuat argumen serta data yang akan diolah.

4. Analisis data

Data yang akan dianalisis dalam penulisan skripsi ini menggunakan metode kualitatif dan dihubungkan dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

---

[14] Soerjono Soekanto & Sri Sri Mamudji, *Penelitian Hukum Normatif (suatu Tujuan Singkat),* Rajawali Pers, Jakarta, 2001, hlm. 1.

F. SISTEMATIKA PENELITIAN

secara garis besar skripsi ini dibagi menjadi 4 (empat) bab dan masing-masing bab dibagi lagi dalam beberapa sub bagian sesuai dengan kepentingan penulisan, yaitu:

BAB 1 PENDAHULUAN

Dalam bab ini penulis menjelaskan latar belakang penulisan, permasalahan, tujuan penelitian, manfaat penelitian, metode penelitian dan sistematika penelitian.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Dalam bab ini penulis menjelaskan untuk lebih memahami dan mengerti tentang konsumen dan pelaku usaha, hak dan kewajiban konsumen dan pelaku usaha, dan pemenuhan hak atas informasi bagi konsumen

BAB III PEMBAHASAN

Dalam bab ini penulis menguraikan secara jelas perlindungan hukum bagi konsumen atas hak informasi dalam transaksi jual beli *online* dan pertanggungjawaban pelaku usaha dan penyelesaian hukumnya atas pelanggaran hak informasi dalam transaksi jual beli *online* yang merugikan konsumen.

BAB IV PENUTUP

Bab ini adalah bab terakhir yang berisikan kesimpulan dari bab-bab yang telah dibahas sebelumnya dan saran yang mungkin

berguna dan dapat dipergunakan untuk menyempurnakan penulisan skripsi ini

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR PUSTAKA

BUKU

Abdul Halim Barakatullah. dan Teguh Prasetyo, *Bisnis E-commerce. Studi sistem keamanan Dan Hukum Di indonesia,* pustaka Pelajar, Yogyakarta, 2006.

Philipus M Hadjon. *Perlindungan Hukum Bagi Masyarakat Indonesia,* Surabaya;Bina Ilmu, 1983.

Wirjono Prodjodikoro. *Asas-asas Hukum Perjanjian,* CV. Mandar Maju, Jakarta, 2011.

Joko Salim. *step by step Online,* PT Meida komputindo, Jakarta, 2009.

J.Satrio. *Hukum Perikatan-Perikatan Lahir dari Perjanjian,* PT. Citra Aditya Bakti, Bandung, 1992.

NHT Siahaan. *hukum konsumen: Perlindungan Konsumen dan Tanggung Jawab Produk,* PT Panta Rei, Jakarta, 2005.

Janus Sidabalok. *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia,* PT. Citra Aditya Bakti, Bandung, 2010.

Soerjono Soekanto. & Sri Mamudji, *Penelitian Hukum Normatif (suatu Tujuan Singkat),* Rajawali Pers, Jakarta, 2001.

Celina Tri Siwi Kristiyanti, *Hukum Perlindungan Konsumen,* Sinar Grafika, Jakarta, 2009, hlm.22.

Endang Wahyuni, *Aspek Sertifikasi & Keterkaitanya dengan Perlindungan Konsumen,* PT. Citra Aditya Bakti, Bandung, 2003, hlm. 90.

Burhanuddin, *Pemikiran Hukum Perlindungan Konsumen Dan Sertifikasi Halal,* Ctk. Pertama, UIN-Maliki Press, Malang, 2011, hlm. 2.

Muhammad & Alimin, *Etika & Perlindungan Konsumen Dalam Ekonomi Islam,* BPFE, Yogyakarta, 2004, hlm. 195.

Az. Nasution, *Hukum perlindungan Konsumen Suatu Pengantar,* Diadit Media, Jakarta, 2006, hlm. 37.

Celina Tri Siwi Kristianti, *Hukum Perlindungan Konsumen,* PT Sinar Grafika, Jakarta, 2011. Hlm. 71.

Abdul Halim Barkatullah, *Perlindungan Hukum bagi Konsumen dalam Transaksi E-commerce Lintas Negara di Indonesia,* ctk pertama, FH UII Press, Yogyakarta, 2009, hlm. 217.

Shidarta, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia,* PT. Grafindo, Jakarta, 2006, hlm. 42

Eli, Wuria Dewi, *Hukum Perlindungan Konsumen,* ctk. Pertama, Graha Ilmu, Yogyakarta, 2015, hlm. 18.

JURNAL DAN KARYA ILMIAH

Rifan Adi Nugraha, "perlindungan hukum Terhadap Konsumen Dalam Transaksi Online", terdapat dalam https://www.neliti.com/id/publications/23092/perlindungan-hukum-terhadap-konsumen-dalam-transaksi-online. diakses terakhir tanggal 13 November 2022 pukul 15.00

Nurhalis, "Perlindungan Konsumen Dalam Perspektif Hukum Islam Dan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999" terdapat dalam https://jurnalius.ac.id/ojs/index.php/jurnalIUS/article/download/267/237, Diakses terakhir tanggal 10 Desember 2022

Wibowo T Tunardy, "Hak-Hak Konsumen" Terdapat dalam https://WWW.jurnalhukum.com/hak-hak-konsumen/ diakses terakhir pada 10 Desember 2022

https://www.hukumonline.com/klinik/detail/ulasan/1t4da27259c45b9/di.-mana-pengaturan-kerugian-konsekuensial-dalam-hukum-indonesia-/#:~:text=kerugian%3A,oleh%20pemohon%20di%20kemudian%20hari, Diakses terakhir tanggal 28 desember 2022

https://palembang.kompas.com/read/2020/04/07/18010081/cerita-juan-ditipu-saat-beli-masker-transfer-rp-36-4-juta-dan-dikirimin-batu?page=all diakses terakhir tanggal 9 januari 2023

Agung Nugroho,"Peranan Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia Dalam Membantu Masyarakat Yang Dirugikan Akibat Iklan Yang Menyesatkan" terdapat pada https://media.neliti.com/media/publications/18086-ID-peranan-yayasan-lembaga-konsumen-indonesia-dalam-membantu-masyarakat-yang-dirugi.pdf diakses terakhir pada tanggal 17 januari 2023

Andreas Fatubun "Tata cara aduan ke YLKI" terdapat pada https://ayobandung.com/read/2016/12/22/14336/tata-cara-aduan-konsumen-pada-ylki diakses terakhir pada tanggal 17 januari 2023 pukul 01.21 WIB

Wiji Kurniawan,"Perlindungan Konsumen hak atas informasi" terdapat pada https://jurnalius.ac.id/ojs/index.php/jurnalIUS/article/download/267/237 diakses terakhir tanggal 21 januari 2023

Putu Surya Mahardika dan Dewa Gde Rudy,"Tanggung Jawab Pemilik Toko Online Dalam Jual Beli Online" terdapat pada https://ojs.unud.ac.id/index.php/kerthasemaya/article/view/40718/24693 diakses terakhir tanggal 21 januari 2023

WAWANCARA

Wawancara, Dhea, Konsumen, di palembang, tanggal 25 desember 2022

Wawancara, Hengky, Konsumen, di palembang, tanggal 17 november 2022

Wawancara, Methiara, Konsumen, di palembang, tanggal 18 november 2022