PERLINDUNGAN HAK KONSUMEN DALAM PENYELESAIAN SENGKETA TRANSAKSI PERDAGANGAN *E-COMMERCE* PADA TOKOPEDIA DI PONTIANAK

Skripsi

Untuk Memenuhi Persyaratan
Mencapai Derajat S-1

OLEH :

FIKRIE ADRIAN ANUGERAH RAMADHAN
NIM. A1012211050

KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS, DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS TANJUNGPURA
FAKULTAS HUKUM
PONTIANAK
2025

PERLINDUNGAN HAK KONSUMEN DALAM PENYELESAIAN SENGKETA TRANSAKSI PERDAGANGAN *E-COMMERCE* PADA TOKOPEDIA DI PONTIANAK

Skripsi

OLEH :

FIKRIE ADRIAN ANUGERAH RAMADHAN
NIM. A1012211050

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Hukum

KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS, DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS TANJUNGPURA
FAKULTAS HUKUM
PONTIANAK
2025

PERLINDUNGAN HAK KONSUMEN DALAM PENYELESAIAN SENGKETA TRANSAKSI PERDAGANGAN *E-COMMERCE* PADA TOKOPEDIA DI PONTIANAK

USULAN DESAIN PENELITIAN SKRIPSI

Oleh :

FIKRIE ADRIAN ANUGERAH RAMADHAN
NIM. A1012211050

Disetujui Oleh :

Pembimbing I :	Pembimbing II :
Hj. Ismawartati, S.H., M.H.	**Dina Karlina, S.H., M.Hum**
NIP. 196107251990022001	**NIP. 197308062000122001**

Mengetahui
Dekan

Dr. HJ. Sri Ismawati, SH. M.Hum
NIP. 196610291992022001

Tanggal Lulus : 20 Januari 2025

KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS TANJUNGPURA
FAKULTAS HUKUM
PONTIANAK

Tim Penguji

Jabatan	Nama dan NIP	Pangkat/ Golongan	Tanda Tangan
Ketua Penguji	Hj. Ismawartati, S.H., M.H. NIP. 196107251990022001	Pembina Utama Tingkat I / IV B	
Sekertaris Penguji	Dina Karlina, S.H., M.Hum NIP. 197308062000122001	Penata Tingkat I / III D	
Penguji I	Dr. Siti Rohani, S.H., M.Hum. NIP. 197509232000032001	Pembina / IV A	
Penguji II	Devina Puspita Sari, S.H., M.H. NIP. 198912152022032008	Penata Muda Tingkat I / III B	

Berdasarkan Surat Keputusan Dekan Fakultas Hukum
Universitas Tanjungpura
Pontianak

Nomor : **0101/UN22.1/DT.00.10/2025**

Tanggal : **10 Januari 2025**

PERNYATAAN

Saya yang bertanda-tangan dibawah ini:

Nama	:	Fikrie Adrian Anugerah Ramadhan
Nim	:	A1012211050
Bagian	:	Hukum Ekonomi
Program studi	:	Ilmu Hukum
Judul skripsi	:	Perlindungan Hak Konsumen Dalam Penyelesaian Sengketa Transaksi Perdagangan *E-Commerce* Pada Tokopedia Di Pontianak

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa:

1. Bahwa dalam melaksanakan otonomi keilmuan dan kebebasan akademik, mahasiswa wajib menjunjung tinggi nilai kejujuran dan etika akademik, terutama larangan untuk melakukan *plagiat* dalam menghasilkan karya ilmiah, sehingga kreativitas dalam bidang akademik dapat tumbuh dan berkembang
2. Oleh karena itu, jika dikemudian hari terbukti hasil penulisan Skripsi/Tugas Akhir ini ternyata merupakan hasil dari jiplakan/pengambil-alihan tulisan atau buah pikiran milik orang lain (hasil *Plagiat*), maka saya bersedia menerima sanksi akademik sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Pontianak,

Yang membuat pernyataan,

Materai

Fikrie Adrian Anugerah Ramadhan
A1012211050

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah Yang Maha Kuasa berkat rahmat dan berkat-Nya kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan tesis ini dengan baik. Skripsi ini diberi judul: "**PERLINDUNGAN HAK KONSUMEN DALAM PENYELESAIAN SENGKETA TRANSAKSI PERDAGANGAN *E-COMMERCE* PADA TOKOPEDIA DI PONTIANAK**". Skripsi ini dimaksudkan untuk memenuhi persyaratan memperoleh Gelar Sarjana Hukum pada Program Studi Ilmu Hukum di Fakultas Hukum Universitas Tanjungpura.

Penulis menyadari bahwa penulisan Skripsi ini masih banyak kekurangan dan jauh dari kata sempurna, untuk itu penulis sangat mengharapkan masukan, kritikan, dan saran yang sifatnya membangun demi penyempurnaan penulisan Skripsi ini. Pada kesempatan ini juga penulis ingin menyapaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang membantu serta memberikan dukungan dan semangat kepada penulis untuk penyelesaian Skripsi ini. Ucapan terima kasih ini penulis sampaikan kepada:

1. Prof. Dr. Garuda Wiko, S.H., M.Si., F.C.B.Ar.B. selaku Rektor Universitas Tanjung Pura Pontianak;
2. Ibu Dr. Hj. Sri Ismawati, S.H, M.Hum. selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas Tanjungpura Pontianak;
3. Ibu Dr. Evi Purwanti, S.H., L.L.M., selaku Ketua Program Studi Ilmu Hukum Universitas Tanjungpura Pontianak;
4. Ibu Hj. Ismawartati, S.H., M.H. selaku Dosen Pembimbing I yang telah memberikan saran, semangat, motivasi, dan pengetahuan mengenai skripsi

yang saya angkat ini yang tidak mungkin penulis dapatkan ditempat lain demi perbaikan dan kesempurnaan Skripsi ini;

5. Ibu Dina Karlina, S.H., M.Hum. selaku Dosen Pembimbing II yang telah memberikan masukan mengenai penulisan dalam Skripsi ini turut juga memberikan saran dan masukan kepada penulis demi perbaikan dan kesempurnaan Skripsi ini;
6. Ibu Dr. Siti Rohani, S.H., M.Hum. selaku Dosen Penguji I yang telah memberikan arahan, masukan, dan kritikan yang membangun penelitian penulis demi mencapai kesempurnaan penelitian;
7. Ibu Devina Puspita Sari, S.H., M.H. selaku Dosen Penguji II yang telah memberikan ilmu, masukan, dan kritikan yang telah membangun penelitian penulis demi mencapai kesempurnaan penelitian;
8. Bapak/Ibu Dosen Fakultas Hukum Universitas Tanjungpura Pontianak yang selalu memberikan bimbingan dan ilmu pengetahuan yang bermanfaat bagi penulis selama menempuh perkuliahan.
9. Segenap staff dan karyawan Fakultas Hukum Universitas Tanjungpura Pontianak yang telah memberikan pelayanan yang baik bagi penulis.

Pontianak, 20 Januari 2025
Penulis

Fikrie Adrian Anugerah Ramadhan
A1012211050

LEMBAR PERSEMBAHAN

Alhamdulillah dan terimakasih, segala puji bagi Allah SWT yang selalu memberikan kemurahan dan ridhonya Skripsi ini dapat di tulis dengan baik dan lancar. Saya persembahkan Skripsi ini untuk orang yang saya sayangi dan kasihi yang selalu mendukung dan selalu ada dalam setiap langkah perjuangan saya untuk menulis Skripsi ini. Saya tidak ada artinya tanpa motivasi dan semangat serta dukungan dari kalian semua. Terimakasih untuk :

1. Ayahanda Amril Domi Wibowo Caesaria dan Ibunda Triyulinuryanti sebagai orang tua saya yang hebat. Banyak pelajaran hidup yang saya dapatkan sehingga penulisan skripsi ini dapat berjalan dengan lancar. Terimakasih sudah menjadi peran orang tua dihidup saya, terimakasih telah memberikan kasih sayang yang tulus tiada henti, menjadi motivator utama dalam hidup saya. Mendoakan yang terbaik untuk setiap langkah-langkah saya demi mencapai menggapai cita-cita. Terimakasih telah membesarkan saya dari kecil hingga saat ini, memberikan dukungan materil dan selalu sabar dalam menasihati saya.
2. Saudara saya, Devie yang menjadi semangat dan alasan saya untuk menyelesaikan perkuliahan ini. Seriuslah dalam perkuliahan sehingga menjadi orang yang membanggakan kelak.
3. Teman-teman penulis Pak Didin Saripudin, Mbak Selviana, Bang Heri Kurdianto, Bang Leo Nur Setiawan, Bang Hendra, Mbak Astria Dewi, Bang Riki Andrian, Kak Dinda Adriana Putri, Kak Karin Amalia, dan Kak Viola Dewi Angelica (POLARIS) yang selalu menjadi tempat keluh kesah tentang

perekonomian, kesejahteraan berkeluarga, motivasi, perkuliahan, percintaan, dan turut berjuang secara bersama demi tercapainya cita-cita bersama.

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL ..... **i**
PENGESAHAN TIM PENGUJI ..... **iii**
PERNYATAAN ..... **v**
KATA PENGANTAR ..... **vi**
LEMBAR PERSEMBAHAN ..... **viii**
DAFTAR ISI ..... **x**
DAFTAR LAMPIRAN ..... **xii**
ABSTRAK ..... **xiii**
ABSTRACT ..... **xivv**
BAB I PENDAHULUAN **1**
A. Latar Belakang **1**
B. Rumusan Masalah **6**
C. Tujuan Penelitian **6**
D. Manfaat Penelitian **6**
E. Keaslian Penelitian **8**
F. Kerangka Teori **10**
BAB II TINJAUAN PUSTAKA **22**
A. Pengertian dan Ruang Lingkup Perlindungan Konsumen **22**
B. Perlindungan Hukum Konsumen **25**
C. Transaksi dan Informasi Elektronik **30**
BAB III METODE PENELITIAN **34**
A. Jenis dan Sifat Penelitian **34**
B. Jenis Data **35**
C. Cara Pengumpulan Data **38**
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN **41**
A. Perlindungan Hukum Terhadap Hak Konsumen dalam Penyelesaian Sengketa E-Commerce Di Tokopedia yang Menerima Produk tidak Sesuai dengan Iklan **41**
B. Penyelesaian Sengketa *E-Commerce* di Tokopedia yang Menerima Produk tidak Sesuai dengan Iklan **48**

C. Kendala Bagi Konsumen pada Sengketa *E-Commerce* di Tokopedia yang Menerima Produk tidak Sesuai dengan Iklan 65

BAB V PENUTUP..... 69

A. Kesimpulan 69

B. Saran..... 70

DAFTAR PUSTAKA..... 72

DAFTAR LAMPIRAN..... 76

DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN I. Hasil Kuesioner melalai *Google Form*

ABSTRAK

Perkembangan teknologi digital telah membawa perubahan besar dalam kegiatan ekonomi, khususnya melalui penggunaan *e-commerce*. Transaksi *online* yang semakin marak memunculkan berbagai permasalahan, baik dari segi ekonomi, psikologis, maupun hukum, terutama terkait perlindungan konsumen. Masalah seperti produk yang diterima tidak sesuai dengan iklan, barang rusak, hingga kebocoran data pribadi kerap merugikan konsumen dan memengaruhi kepercayaan mereka terhadap platform *e-commerce*. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis perlindungan hukum terhadap hak konsumen dalam penyelesaian sengketa *e-commerce* pada Tokopedia yang menerima produk tidak sesuai dengan iklan, untuk mengetahui dan memahami perlindungan hukum yang dimiliki konsumen dalam pembelian produk di *e-commerce* berdasarkan Undang-Undang Perlindungan Konsumen, untuk mengetahui cara yang dapat ditempuh dalam penyelesaian sengketa yang terjadi pada pelaksanaan perjanjian jual beli secara *online* melalui *e-commerce* di Tokopedia, dan untuk mengetahui kendala yang timbul dalam perlindungan hukum terhadap konsumen yang melakukan transaksi jual beli produk barang dan jasa melalui *e-commerce* di Tokopedia dan memberikan solusi terhadap konsumen.

Jenis dan sifat penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah yuridis empiris yang berupa penelitian dengan metode atau pendekatan studi kasus. Data yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah data sekunder, meliputi penggunaan bahan hukum primer, bahan hukum sekunder, bahan hukum tersier. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini yaitu dengan observasi, wawancara, dokumen, dan analisis data.

Hasil penelitian ini menegaskan pentingnya peningkatan kesadaran dan pemahaman konsumen serta penjual terkait hak dan kewajiban dalam transaksi *online*. Selain itu, platform *e-commerce* seperti Tokopedia perlu terus memperkuat sistem penyelesaian sengketa agar lebih transparan dan akuntabel. Dengan adanya perlindungan hukum yang memadai, diharapkan konsumen dapat merasa lebih aman dan nyaman dalam bertransaksi *online*, sehingga mendukung pertumbuhan ekonomi digital yang berkelanjutan. Langkah-langkah hukum yang dapat diambil untuk menyelesaikan sengketa sesuai dengan undang-undang tersebut meliputi litigasi dan jalur non litigasi seperti mediasi, negosiasi langsung, pengajuan komplain ke e-commerce, arbitrase, dan bantuan pihak ketiga (*Consumer Protection Agency*).

Kata Kunci : *E-commerce*, Perlindungan Konsumen, dan Tokopedia

ABSTRACT

The development of digital technology has brought significant changes to economic activities, particularly through the use of e-commerce. The increasing prevalence of online transactions has given rise to various issues, including economic, psychological, and legal concerns, particularly regarding consumer protection. Issues such as products not matching advertisements, damaged goods, and data breaches often harm consumers and undermine their trust in e-commerce platforms. This study aims to investigate and analyze the legal protection of consumer rights in resolving e-commerce disputes on Tokopedia, particularly for products not matching their advertisements; to understand the legal protections available to consumers in purchasing products through e-commerce as regulated by the Consumer Protection Law; to explore dispute resolution methods in online sales agreements on Tokopedia; and to identify obstacles and provide solutions to legal protection for consumers engaging in e-commerce transactions.

This research adopts an empirical juridical approach using case study methods. The data utilized consists of secondary data, including primary, secondary, and tertiary legal materials. Data collection methods include observation, interviews, document analysis, and data interpretation.

The findings emphasize the need to enhance consumer and seller awareness and understanding of their rights and obligations in online transactions. Additionally, e-commerce platforms like Tokopedia must continue to strengthen dispute resolution mechanisms to ensure greater transparency and accountability. Adequate legal protections are expected to provide consumers with a safer and more comfortable online shopping experience, fostering sustainable digital economic growth. Legal measures for dispute resolution, as stipulated in the applicable laws, include litigation and non-litigation approaches such as mediation, direct negotiation, filing complaints to e-commerce platforms, arbitration, and support from third parties (Consumer Protection Agencies).

Keyword : *E-commerce*, *Costumer Protection*, *and Tokopedia*

BAB I

PENDAHULUAN

B. Latar Belakang

Pemanfaatan teknologi digital yang menggunakan internet sangat membantu di seluruh kegiatan perekonomian di masyarakat serta dapat membantu pertumbuhan ekonomi di Indonesia.[1] Produk yang dijual oleh pelaku usaha pada sistem ekonomi digital pun masih sering menimbulkan persoalan, baik persoalan yang bersifat ekonomi, psikologis, maupun dari segi hukum. Permasalahan ekonomi yang bersifat psikologis seperti masih banyak konsumen yang merasa kurang aman dan nyaman saat melakukan transaksi di *e-commerce*, merasa ragu, khawatir atas kebenaran data dan kebocoran data pribadi milik para konsumen, informasi maupun dalam transaksi pengiriman produk.

Perkembangan teknologi informasi yang semakin maju dan pesat dari waktu ke waktu sudah kita rasakan dampaknya, salah satunya pada dunia bisnis. Penggunaan internet dalam aktivitas transaksi bisnis biasa dikenal dengan istilah *Electronic Commerce (E-Commerce)*.[2] Pada zaman ini mayoritas orang lebih memilih untuk berbelanja melalui internet/*online* daripada datang langsung ke toko fisik, meskipun tidak sedikit pula yang masih memilih untuk berbelanja secara *offline* karena merasa takut mengalami penipuan pada saat belanja secara *online*.

Kondisi seperti ini tentunya dapat memperburuk keadaan dan menimbulkann stigma negatif pada para konsumen, ketika banyaknya produsen

[1] Afida Ainur Rokfa et al., "Penyelesaian Sengketa Sistem Pembayaran Cash on Delivery (Cod) Pada Media E-Commerce," *Jurnal Bina Mulia Hukum* 6, no. 2 (2022): 161–173.

[2] Shabur Miftah Maulana, Heru Susilo, Riyadi, Implementasi E-Commerce Sebagai Media Penjualan Online (Studi Kasus Pada Toko Pastbrik Kota Malang), Jurnal Administrasi Bisnis (JAB), Vol. 29 No. 1, Desember 2015, hlm 2

dan konsumen yang belum memahami akan hak dan kewajibannya. Kejadian secara faktual pun ditemukan bahwa masih banyak konsumen yang merasa dirugikan oleh para pelaku pelaku usaha, contohnya seperti kerugian yang dialami oleh konsumen Tokopedia atas pembelian produk yang datang tidak sesuai dengan iklan, produk rusak atau barang yang datang telah kadaluarsa, hal tersebut dapat diakibatkan dari habisnya produk yang telah dipesan konsumen, maupun dikarenakan kurangnya ketelitian produsen saat menjual produk secara online, serta banyak pula pelaku usaha yang kurang kesadaran akan tanggung jawabnya sebagai bentuk kewajibannya terhadap konsumen.

Sebagaimana diketahui, secara umum terdapat hubungan yang mendasar antara produsen (pelaku usaha barang dan/atau jasa) dan konsumen (pemakai barang dan/atau jasa) yang terus bergantung satu sama lain akan pemenuhan hak dan kewajibannya. Mengenai kepercayaan dan adanya itikad baik sangatlah penting dalam hubungan para pihak untuk menjaga keberlangsungan transaksi.[3]

Dampak negatif dari *e-commerce* itu sendiri cenderung merugikan konsumen. Diantaranya dalam kaitannya dengan produk yang dipesan tidak sesuai dengan produk yang ditawarkan, dan hal-hal lain yang tidak sesuai dengan kesepakatan sebelumnya. Contoh kasus saat belanja barang secara online, tetapi barang yang dibeli ternyata tidak sama dengan barang yang dilihat difoto pada iklan yang dipajang. Hal-hal tersebut menuai protes dari pembeli selaku konsumen yang pada akhirnya pihak pembeli akan meminta pertanggung jawaban kepada pelaku usaha.[4]

---

[3] Barkatullah, A.H., 2017. *Framework Sistem Perlindungan Hukum bagi Konsumen di Indonesia*. Nusa Media.

[4] Dery Hendryan, Leonardo Ganiarta, and Gustina Aryani, "Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Dalam Transaksi Jual Beli-Online (E-Commerce)," *Viva Themis: Jurnal Ilmu Hukum dan Humaniora* 6, no. 1 (2024): 83–96.)

Dalam Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik menyebutkan bahwa Transaksi Elektronik adalah perbuatan hukum yang dilakukan dengan menggunakan komputer, jaringan komputer, dan media elektronik lainnya. Tami Rusli menuturkan tentang definisi *e-commerce* adalah kegiatan-kegiatan bisnis yang dilakukan dengan menggunakan jaringan-jaringan elektronik (internet) yang menyangkut konsumen (perusahaan ataupun perorangan), dan pedagang perantara.[5]

Dengan dikeluarkannya peraturan yang telah disebutkan diatas dapat diartikan bahwa pemerintah telah mendukung kegiatan jual beli ini melalui media internet. Pemerintah menuturkan bahwa dengan hadirnya perkembangan teknologi yang pesat berupa *online shop ini* merupakan sebuah peluang untuk meningkatkan pertumbuhan ekonomi di Indonesia. Perkembangan arus globalisasi yang begitu pesat membuat pemerintah harus senantiasa mengikuti perkembangan zaman tersebut.[6]

Adapun contoh permasalahan yang diambil dari penulis ini adalah kasus yang berada di *e-commerce* Tokopedia yang dialami oleh penulis sebagai pembeli, yaitu tentang pembelian barang yang dilakukan oleh penulis yang dimana penulis membeli barang tersebut dengan judul "DOTSHELL BLACK COLOR" dengan deskripsi "barang mulus dan aman dengan SN (*Serial Number)* DS 32206", tetapi penjual tersebut mengirim barang dan menukar barang yang sama persis dengan barang yang dijual oleh penjual tersebut dengan barang yang rusak dan berbeda

[5] Pemerintah RI, "Undang-Undang No. 19 Tahun 2016 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi Dan Transaksi Elektronik," last modified 2016, accessed September 20, 2022, https://peraturan.bpk.go.id/Home/Details/37582/uu-no-19-tahun-2016.

[6] Rahmawati, R.I., 2022. Penyelesaian Wanprestasi Dalam Melakukan Transaksi Jual Beli SECARA ONLINE MELALUI E-COMMERCE *(Marketplace TOKOPEDIA)* (Doctoral dissertation, Universitas Islam Sultan Agung Semarang).

dari *serial number* dengan yang penjual posting di Tokopedia. Supaya bukti ini yang dimiliki oleh pembeli ini akurat dan kuat, pembeli melakukan *Video Unboxing,* setelah itu pembeli melakukan uji coba barang yang dijual oleh penjual tetapi barang yang diuji coba tersebut adalah barang yang bukan dijual oleh penjual alias barang yang berbeda *serial number* dari yang penjual posting di Tokopedia tersebut. Setelah pembeli ini sudah mengumpulkan bukti yang kuat, kemudian pembeli melakukan *complain* pengembalian barang dan melampirkan bukti-bukti yang pembeli miliki supaya kedepannya pembeli menang melakukan aju banding.

Setelah penjual sadari pembeli melakukan *complain* pengembalian barang tersebut, dengan tindakan yang penjual lakukan terhadap pembeli, saya sebagai pembeli akan tetap mengajukan *complain* pengembalian barang tersebut karena tidak sesuai barang yang saya terima dengan iklan yang penjual *posting* di Tokopedia, untuk mengatasi masalah yang ditimbulkan oleh penjual saya sebagai pembeli dapat mengantisipasi hal tersebut dengan cara naik banding di dalam aplikasi tokopedia, naik banding ini adalah sebuah cara yang disediakan tokopedia untuk menjadi penengah penyelesaian sengketa antara penjual dan pembeli. Dengan cara ini saya sebagai pembeli melakukan naik banding, banyak sekali manfaat dari cara yang diciptakan oleh Tokopedia ini, salah satu manfaatnya adalah supaya lebih akuntabel dan transparan untuk penjual maupun pembeli.

Dengan cara ini saya sebagai pembeli hanya bisa melakukan naik banding, kemudian kasus yang saya alami ini telah diselesaikan melalui perantara Tokopedia tersebut yaitu admin Tokopedia, cara saya menyelesaikan masalah ini adalah berdiskusi bersama penjual dan admin tokopedia dalam aju banding ini, karena tidak ada kecocokan dari SN*(serial number)* dengan yang penjual posting

di Tokopedia, barang yang saya beli adalah barang yang memiliki *serial number* DS 32206 yang kebetulan juga sesuai dengan iklan yang diposting oleh penjual di Tokopedia sedangkan barang yang digunakan penjual untuk melakukan tindakan penipuan ini ber-*serial number* DS 22468.

Kemudian saya memenangkan aju banding tersebut karena barang yang dilampirkan oleh penjual sebagai bukti ini sangat tidak sesuai sehingga admin Tokopedia ini memutuskan pembeli tetap benar dan memenangkan aju banding. Kemudian pihak admin tokopedia menghimbau untuk pembeli agar barang yang saya beli tersebut dikirim ulang dengan kondisi sesuai dengan *serial number* yang penjual kirim ke pembeli yaitu DS 22468, kemudian jika barang yang saya beli telah di *return* dan telah diterima oleh penjual, maka saldo yang dimiliki oleh pembeli tersebut akan otomatis balik dengan sendirinya.

Saya sebagai pembeli merasa dirugikan baik waktu maupun materi dengan pihak penjual yang memiliki niat jahat. Dengan cara yang sudah dibuat oleh Tokopedia ini saya harap masyarakat yang menjadi pelaku usaha dan konsumen agar lebih leluasa menguasai serta memahami teknologi terutama bidang *e-commerce* ini guna menghindari pembeli yang jail.

Dalam latar belakang ini, perlindungan hak konsumen dalam penyelesaian sengketa *e-commerce* pada Tokopedia sangat penting untuk meningkatkan kesadaran, kemampuan, dan kemandirian konsumen dalam berbelanja di *online shop*. Selain itu, perlindungan ini juga dapat meningkatkan harkat dan martabat konsumen dengan cara menghindarkan mereka dari akses negatif pemakaian barang atau jasa.

Dengan demikian, perlindungan hak konsumen dalam penyelesaian sengketa *e-commerce* pada Tokopedia sangat relevan dan perlu dipertahankan

agar konsumen dapat memperoleh perlindungan hukum yang sesuai dengan hak-hak mereka, Berdasarkan hal-hal yang telah penulis uraikan diatas dalam penulisan latar belakang ini, penulis merasa tertarik untuk mengetahui lebih lanjut mengenai perjanjian jual beli melalui internet, karena itu penulis tertarik membahas permasalahan dalam sebuah karya tulis yang berbentuk skripsi dengan judul: "**PERLINDUNGAN HAK KONSUMEN DALAM PENYELESAIAN SENGKETA TRANSAKSI PERDAGANGAN *E-COMMERCE* PADA TOKOPEDIA DI PONTIANAK"**

B. Rumusan Masalah

Bagaimana perlindungan hukum terhadap hak konsumen dalam penyelesaian sengketa *e-commerce* di Tokopedia yang menerima produk tidak sesuai dengan iklan?

B. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui dan menganalisis perlindungan hukum terhadap hak konsumen dalam penyelesaian sengketa *E-Commerce* pada Tokopedia yang menerima produk tidak sesuai dengan iklan.
2. Untuk mengetahui dan memahami penyelesaian sengketa *E-Commerce* di Tokopedia yang menerima produk tidak sesuai dengan iklan.
3. Untuk mengetahui kendala bagi konsumen pada sengketa *E-Commerce* di Tokopedia yang menerima produk tidak sesuai dengan iklan.

B. Manfaat Penelitian

1. Secara Teoritis
    a) Penelitian ini kedepannya diharapkan dapat menambah pengetahuan serta informasi bagi masyarakat untuk memperdalam ilmu pengetahuan mengenai bagaimana cara mekanisme dalam penyelesaian sengketa yang

telah terjadi dalam transaksi *e-commerce* pada Tokopedia, termasuk jalur litigasi pengadilan dan *online dispute resolution.* Supaya kedepannya hal ini dapat membantu masyarakat untuk memahami tentang bagaimana sengketa dapat diselesaikan secara efisien dan efektif bagi pengguna aplikasi Tokopedia.

b) Penelitian ini kedepannya diharapkan dapat menambah informasi bagi masyarakat, bagaimana pengetahuan tentang hukum yang mengatur pada *online shop* ini.

c) Penelitian ini kedepannya diharapkan dapat mengembangkan teori perlindungan konsumen dalam penyelesaian sengketa *e-commerce*, terutama dalam konteks platform *e-commerce* seperti Tokopedia. Hal ini dapat membantu memahami lebih lanjut bagaimana perlindungan konsumen dapat diterapkan dalam transaksi elektronik.

d) Penelitian ini kedepannya dapat mengembangkan model perlindungan konsumen yang lebih efektif dalam penyelesaian sengketa e-commerce, berdasarkan hasil analisis dan evaluasi prosedur serta syarat yang telah digunakan dan ditetapkan pada aplikasi Tokopedia.

2. Secara Praktis

a) Penelitian ini kedepannya diharapkan dapat memberikan manfaat kepada masyarakat serta mengedukasi masyarakat agar kedepannya lebih paham tentang bagaimana mengatasi permasalahan seperti sengketa *e-commerce* pada Tokopedia. Penelitian ini diharapkan dapat membantu meningkatkan keselamatan transaksi *e-commerce* dengan memberikan rekomendasi perbaikan prosedur penyelesaian sengketa dan perlindungan konsumen yang lebih efektif dan efisien.

B. Keaslian Penelitian

Keaslian Penelitian adalah bahan yang berkaitan dengan masalah penelitian berupa pembahasan ringkas dari hasil temuan penelitian terdahulu yang relevan dengan masalah penelitian. Perlunya tinjauan atas hasil temuan penelitian tersebut mencakup substansi topik, hasil temuan dan metode yang telah digunakan. Berikut penelitian sebelumnya yang dijadikan penulis sebagai bahan referensi, yaitu:

1. SKRIPSI
   a. Judul

      Tinjauan Hukum Terhadap Hak Konsumen Dalam Pembelian Produk Kadaluarsa di *E-commerce* Tokopedia

   b. Identitas Penulis

      Nama : Tiara Salsabila

      NPM : 11180480000045

      Program Studi : Hukum Ekonomi

      Fakultas : Hukum

      Universitas : Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatulah Jakarta

   c. Rumusan Masalah

      1. Bagaimana perlindungan hukum terhadap konsumen terkait pembelian produk kadaluarsa di *e-commerce* berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen?
      2. Bagaimana tanggung jawab pihak Tokopedia sebagai mekanisme penyelesaian sengketa terjadinya pengiriman produk kadaluarsa atau yang tidak sesuai terhadap konsumen?

d. Perbedaan Penelitian

Perbedaan yang saya dapatkan disini dengan penelitian saya yang terdapat dalam penelitian Tiara Salsabila ini lebih banyak membahas terkait dengan produk kedaluwarsa yang berada di dalam *e-commerce* khususnya pada Tokopedia. Sedangkan dalam penelitian yang saya buat ini lebih mengarah ke analisis dalam terkait masalah perlindungan hak konsumen dalam penyelesaian sengketa *e-commerce* pada Tokopedia dengan masalah yang penulis bahas ini kedepannya penulis harapkan ada perkembangan hukum yang secara adil dan transparan sehingga masyarakat pun paham apabila masalah ini terjadi pada masyarakat awam.

2. SKRIPSI

a. Judul

Penyelesaian Wanprestasi Dalam Melakukan Transaksi Jual Beli Secara Online Melalui *E-Commerce*

b. Identitas Penulis

Nama : Rima Indah Rahmawati

NPM : 30301800474

Program Studi : Hukum Perdata

Fakultas : Hukum

Universitas : Universitas Islam Sultan Agung Semarang

c. Rumusan Masalah

1. Bagaimanakah pelaksanaan Perjanjian Jual Beli Secara Online Melalui E-Commerce (Marketplace Tokopedia)?

2. Bagaimanakah mekanisme penyelesaian sengketa wanprestasi yang terjadi dalam Perjanjian Jual Beli Secara Online Melalui E-Commerce (Marketplace Tokopedia)?

d. Perbedaan Penelitian

Perbedaan yang saya dapatkan dan simpulkan disini dengan penelitian saya dalam penelitian Rima Indah Rahmawati ini terdapat dalam pelaksanaan perjanjian jual beli secara *Online* melalui *e-commerce* pada Tokopedia, kemudian terdapat perbedaan tentang kasus wanprestasi pada skripsi Rima Indah Rahmawati.

B. Kerangka Teori

1. Pengertian Perlindungan Konsumen

Perlindungan konsumen adalah perlindungan yang berupaya terus-menerus untuk melindungi pelanggan dari aktivitas bisnis yang tidak jujur dan curang yang dilakukan oleh vendor dan produsen, serta dari mengkonsumsi produk yang salah, dikenal sebagai perlindungan konsumen. Hal ini berarti memastikan bahwa pelanggan terlindungi dari praktik bisnis yang tidak adil atau menyesatkan konsumen, jika aktivitas tersebut merugikan mereka, mereka memiliki akses terhadap saluran ganti rugi yang efisien dalam vendor ataupun produsen.

2. Pengertian penyelesaian sengketa *e-commerce,* tujuan penyelesaian sengketa *e-commerce*, dan faktor penyelesaian sengketa *e-commerce*

Penyelesaian sengketa *e-commerce* adalah proses yang dilakukan untuk menyelesaikan konflik atau perselisihan yang timbul dalam transaksi elektronik, seperti jual-beli produk atau jasa melalui internet. Penyelesaian sengketa e-commerce dapat dilakukan melalui berbagai cara, seperti:

a. Negosiasi: Penyelesaian sengketa melalui negosiasi dilakukan dengan cara berunding antara pihak-pihak yang bersengketa untuk mencapai kesepakatan yang memuaskan.
b. Mediasi: Penyelesaian sengketa melalui mediasi dilakukan dengan cara mengundang seorang mediator yang tidak memiliki kepentingan dalam sengketa untuk membantu pihak-pihak yang bersengketa mencapai kesepakatan.
c. Konsiliasi: Penyelesaian sengketa melalui konsiliasi dilakukan dengan cara mengundang seorang konsiliator yang tidak memiliki kepentingan dalam sengketa untuk membantu pihak-pihak yang bersengketa mencapai kesepakatan.
d. Litigasi: Penyelesaian sengketa melalui litigasi dilakukan dengan cara mengajukan gugatan ke pengadilan untuk menyelesaikan sengketa.
e. Non-Litigasi: Penyelesaian sengketa melalui non-litigasi dilakukan dengan cara mengajukan gugatan ke Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) untuk menyelesaikan sengketa.

Penyelesaian sengketa *e-commerce* memiliki beberapa tujuan, seperti:

a. Meningkatkan keamanan transaksi: Penyelesaian sengketa *e-commerce* bertujuan untuk meningkatkan keamanan transaksi elektronik dengan cara menyelesaikan konflik yang timbul.
b. Meningkatkan kepuasan pelanggan: Penyelesaian sengketa *e-commerce* bertujuan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan dengan cara menyelesaikan masalah yang timbul dalam transaksi.

c. Meningkatkan kepercayaan pelanggan: Penyelesaian sengketa *e-commerce* bertujuan untuk meningkatkan kepercayaan pelanggan dengan cara menyelesaikan masalah yang timbul dalam transaksi.
d. Meningkatkan efisiensi transaksi: Penyelesaian sengketa *e-commerce* bertujuan untuk meningkatkan efisiensi transaksi dengan cara menyelesaikan konflik yang timbul.
e. Meningkatkan keadilan: Penyelesaian sengketa *e-commerce* bertujuan untuk meningkatkan keadilan dengan cara menyelesaikan masalah yang timbul dalam transaksi.

Penyelesaian sengketa *e-commerce* juga memiliki beberapa faktor yang mempengaruhi, seperti:

a. Keterbukaan informasi: Keterbukaan informasi adalah salah satu faktor yang mempengaruhi penyelesaian sengketa *e-commerce*.
b. Kualitas produk: Kualitas produk adalah salah satu faktor yang mempengaruhi penyelesaian sengketa *e-commerce*.
c. Kemanjuran: Kemanjuran adalah salah satu faktor yang mempengaruhi penyelesaian sengketa *e-commerce*.
d. Ketentuan perjanjian: Ketentuan perjanjian adalah salah satu faktor yang mempengaruhi penyelesaian sengketa *e-commerce*.
e. Ketentuan hukum: Ketentuan hukum adalah salah satu faktor yang mempengaruhi penyelesaian sengketa e-commerce.

3. Aspek-aspek Hukum Perlindungan Konsumen

Aspek hukum perlindungan konsumen ini dibuat bermanfaat untuk melindungi konsumen dalam mengkonsumsi barang maupun jasa, maka dari itu pemerintah membuat kebijakan peraturan setiap hak bagi para konsumen

yang diatur dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Untuk memahami perlindungan konsumen secara mendalam perlu kita lihat aspek-apek hukum sebagai berikut:

a. Hak dan kewajiban konsumen

1) Hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan, dan membantu penyelesaian sengketa antara pelaku usaha dengan konsumen yang sifatnya non litigasi atau diluar pengadilan.
2) Hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa.
3) Hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan.
4) Hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan jasa.
5) Hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan.
6) Hak untuk memperoleh barang dan jasa yang aman dan sesuai dengan kebutuhan
7) Undang-undang yang mengatur tentang Hukum Perlindungan Konsumen
    a) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

        Undang-undang ini adalah undang-undang yang mengatur tentang hukum perlindungan konsumen di Indonesia. Undang-undang ini berisi tujuan, dasar, dan ketentuan-ketentuan yang

mengatur perlindungan konsumen terhadap kerugian yang timbul dari transaksi jual beli, penggunaan barang dan jasa, serta pelanggaran hak konsumen.

Tujuan dari undang-undang ini adalah untuk meningkatkan kesadaran, kemampuan, dan kemandirian konsumen dalam melindungi diri dan menimbulkan rasa tanggung jawab pelaku usaha dalam menjalankan usahanya. Undang-undang ini juga mempunyai tujuan untuk mendorong para pelaku usaha untuk memberikan perlindungan yang lebih baik kepada konsumen dan untuk mencegah terjadinya kerugian yang timbul dari transaksi jual beli dan penggunaan barang dan jasa.

Dasar undang-undang ini adalah asas-asas hukum yang mengatur perlindungan konsumen, seperti manfaat, keadilan, keseimbangan, keamanan, dan kesadaran. Undang-undang ini juga berisi ketentuan-ketentuan yang mengatur hak dan kewajiban konsumen, hak dan kewajiban pelaku usaha, serta perbuatan yang dilarang bagi pelaku usaha.

Ketentuan-ketentuan yang tercantum dalam undang-undang ini antara lain:

1. Hak konsumen untuk mendapatkan informasi yang jelas dan akurat tentang barang dan jasa yang akan dibeli.
2. Hak konsumen untuk mendapatkan perlindungan yang adil dan sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

3. Hak konsumen untuk mendapatkan kompensasi jika terjadi kerugian akibat transaksi yang tidak adil atau tidak sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
4. Kewajiban pelaku usaha untuk memberikan perlindungan yang adil dan sesuai dengan peraturan perundang-undangan kepada konsumen.
5. Kewajiban pelaku usaha untuk memberikan informasi yang jelas dan akurat tentang barang dan jasa yang akan dibeli.
6. Kewajiban pelaku usaha untuk memberikan kompensasi jika terjadi kerugian akibat transaksi yang tidak adil atau tidak sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

Dalam pelaksanaannya, undang-undang ini juga berisi ketentuan-ketentuan yang mengatur pengawasan dan sanksi terhadap pelaku usaha yang tidak memenuhi kewajiban-kewajiban yang diberikan dalam undang-undang ini.

b) Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2024 tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (UUITE).

Undang-undang ini adalah undang-undang yang mengatur tentang perubahan pada Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik. Berikut adalah penjelasan dan penjabaran tentang UUITE. Tujuan dari undang-undang ini adalah untuk mengatur dan memberikan ketentuan tentang informasi dan transaksi elektronik, serta untuk meningkatkan

keamanan, kepastian, dan efisiensi dalam penggunaan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) dalam berbagai aspek kehidupan.

Undang-undang ini berisi beberapa ketentuan yang relevan, seperti:

1. Penghapusan Informasi Elektronik dan Dokumen Elektronik yang Tidak Relevan: Pasal 26 UUITE menambahkan ketentuan kewajiban penghapusan informasi elektronik dan dokumen elektronik yang tidak relevan.
2. Pencegahan Penyebarluasan dan Penggunaan Informasi Elektronik dan Dokumen Elektronik yang Mempunyai Muatan yang Dilarang: Pasal 40 UUITE menambahkan peran Pemerintah dalam melakukan pencegahan penyebarluasan dan penggunaan informasi elektronik dan dokumen elektronik yang memiliki muatan yang dilarang.
3. Penyidikan yang terkait dengan Dugaan Tindak Pidana di Bidang Teknologi Informasi dan Transaksi Elektronik: Pasal 43 UUITE mengubah beberapa ketentuan mengenai penyidikan yang terkait dengan dugaan tindak pidana di bidang teknologi informasi dan transaksi elektronik.
4. Penjelasan Pasal 27 Ayat (1), Ayat (3), dan Ayat (4): Pasal 27 UUITE menambahkan penjelasan agar lebih harmonis dengan sistem hukum pidana materiil yang diatur di Indonesia.

Penjelasan UUITE berisi beberapa bagian, seperti:

1. Pengertian secara umum adalah bahwa kemerdekaan menyatakan pikiran dan kebebasan berpendapat serta hak memperoleh informasi melalui penggunaan dan pemanfaatan teknologi

informasi dan komunikasi ditujukan untuk memajukan kesejahteraan umum, dan mencerdaskan kehidupan bangsa serta memberikan rasa aman, keadilan, dan kepastian hukum bagi pengguna dan penyelenggara sistem elektronik.

2. Pengertian secara pasal demi pasal adalah dalam rangka melindungi kepentingan umum dari segala jenis gangguan sebagai akibat penyalahgunaan informasi elektronik dan transaksi elektronik, diperlukan penegasan peran pemerintah dalam mencegah penyebarluasan konten ilegal dengan melakukan tindakan pemutusan akses terhadap informasi elektronik dan dokumen elektronik yang memiliki muatan yang melanggar hukum.

Sanksi UUITE juga berisi beberapa sanksi yang relevan, seperti:

1. Tindak Pidana: Pelaku usaha yang melanggar ketentuan UUITE dapat dikenai tindak pidana, seperti pidana penjara dan denda.
2. Kewajiban Ganti Rugi: Pelaku usaha yang melanggar ketentuan UUITE harus memberikan ganti rugi kepada pihak yang dirugikan.

Pengawasan UUITE juga berisi beberapa ketentuan tentang pengawasan, seperti:

1. Pengawasan Lembaga Sertifikasi: Lembaga sertifikasi harus mengawasi pelaku usaha yang menyelenggarakan sistem elektronik dan/atau menggunakan teknologi informasi.

2. Pengawasan Pemerintah: Pemerintah harus mengawasi pelaku usaha yang melanggar ketentuan UUITE dan memberikan sanksi yang sesuai.

c) Peraturan Otoritas Jasa Keuangan (POJK) Nomor 22 Tahun 2023 Tentang Perlindungan Konsumen dan Masyarakat di Sektor Jasa Keuangan

Peraturan Otoritas Jasa Keuangan (POJK) ini menggantikan Peraturan OJK Nomor 6/POJK.07/2022, menyesuaikan dengan perkembangan industri jasa keuangan yang semakin kompleks dan dinamis, serta untuk memenuhi amanat Undang-Undang Nomor 4 Tahun 2023 tentang Pengembangan dan Penguatan Sektor Keuangan. Sektor Jasa Keuangan perlu disesuaikan untuk mencerminkan kondisi terkini. Tujuannya adalah untuk memperkuat sistem perlindungan konsumen yang andal, meningkatkan pemberdayaan konsumen dan masyarakat, serta mendorong kesadaran di kalangan pelaku usaha jasa keuangan. Selain itu, penyesuaian ini juga bertujuan untuk memenuhi amanat Undang-Undang Nomor 4 Tahun 2023 tentang Pengembangan dan Penguatan Sektor Keuangan, dengan mengatur aspek perlindungan konsumen dan masyarakat secara lebih komprehensif.

POJK ini menjadi ketentuan payung yang menyelaraskan berbagai ketentuan yang mengatur mengenai perilaku PUJK dalam desain produk dan/atau layanan, penyediaan informasi produk dan/atau layanan, penyampaian informasi produk dan/atau layanan, pemasaran produk dan/atau layanan, penyusunan perjanjian terkait

produk dan/atau layanan, pemberian layanan atas penggunaan produk dan/atau layanan, dan penanganan pengaduan dan penyelesaian sengketa atas produk dan/atau layanan. Di samping itu, peraturan ini memberikan penguatan dan penyesuaian aspek Pelindungan Konsumen dan masyarakat yang telah diatur dalam suatu POJK lain.

Peraturan Otoritas Jasa Keuangan ini mengatur mengenai Pelindungan Konsumen dan masyarakat, antara lain:

1. Batasan istilah yang digunakan dalam pengaturannya
2. Cakupan Pelaku Usaha Jasa Keuangan (PUJK)
3. Prinsip Pelindungan Konsumen
4. Perilaku dasar PUJK
5. Tahapan kegiatan PUJK
6. Infrastruktur Pelindungan Konsumen dan masyarakat
7. Hak dan kewajiban calon Konsumen dan Konsumen
8. Penyelenggaraan layanan Konsumen dan masyarakat di sektor jasa keuangan oleh OJK
9. Pembelaan hukum oleh OJK untuk Pelindungan Konsumen dan masyarakat
10. Pengawasan perilaku PUJK oleh OJK
11. Pembinaan oleh OJK
12. Pengenaan sanksi dan pengajuan keberatan.

d) Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 49 Tahun 2024 Tentang Strategi Nasional Perlindungan Konsumen (Stranas-PK)

Adanya Peraturan Presiden ini untuk memperkuat Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

karena masyarakat semakin masif terhadap jual beli terutama secara *online*. Kepentingan pelindungan konsumen dimasa sekarang perlu dilakukan untuk mencapai konsumen yang sadar akan hak dan kewajibannya. Menyangkut dengan maraknya berbelanja *online* berikut adalah beberapa poin terkait *e-commerce* dalam konteks Stranas-PK:

1. Peningkatan Kesadaran Konsumen

   Mendorong edukasi kepada konsumen mengenai hak dan kewajiban mereka dalam transaksi *e-commerce*, termasuk pemahaman tentang keamanan data pribadi dan cara bertransaksi yang aman.

2. Penguatan Regulasi dan Pengawasan

   Memperkuat regulasi yang mengatur pelaku usaha *e-commerce* untuk memastikan mereka mematuhi standar perlindungan konsumen, serta meningkatkan pengawasan terhadap praktik bisnis yang merugikan konsumen.

3. Penyelesaian Sengketa

   Menyediakan mekanisme penyelesaian sengketa yang efektif bagi konsumen yang mengalami masalah dalam transaksi *e-commerce*, seperti barang tidak sesuai deskripsi atau penipuan.

4. Keamanan Transaksi

   Mendorong implementasi teknologi yang memastikan keamanan transaksi *online*, termasuk perlindungan terhadap penipuan dan kebocoran data pribadi.

5. Kolaborasi Antar Lembaga

Meningkatkan koordinasi antara pemerintah, pelaku industri, dan organisasi perlindungan konsumen untuk menciptakan ekosistem *e-commerce* yang sehat dan terpercaya.

Dalam keseluruhan, undang-undang dan peraturan ini memiliki tujuan untuk meningkatkan keamanan, kepastian, dan efisiensi dalam penggunaan teknologi informasi dan komunikasi di Indonesia, serta untuk memberikan perlindungan kepada pihak yang dirugikan akibat pelanggaran dari ketentuan undang-undang ini.