

**PERSEPSI MAHASISWA PPKn FKIP UNIVERSITAS
SRIWIJAYA TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN
ONLINE SHOP BERDASARKAN PASAL 2 DAN PASAL 4
UNDANG-UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999 TENTANG
PERLINDUNGAN KONSUMEN**

SKRIPSI

Oleh

Tajar Andika

NIM 06051281419070

Program Studi Pendidikan Pancasila dan Kewarganegaraan



FAKULTAS KEGURUAN DAN ILMU PENDIDIKAN

UNIVERSITAS SRIWIJAYA

INDRALAYA

2019

**PERSEPSI MAHASISWA PPKn FKIP UNIVERSITAS
SRIWIJAYA TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN
ONLINE SHOP BERDASARKAN PASAL 2 DAN PASAL 4
UNDANG-UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999 TENTANG
PERLINDUNGAN KONSUMEN**

SKRIPSI

Oleh

Tajar Andika

Nomor Induk Mahasiswa : 06051281419070

Program Studi Pendidikan Pancasila dan Kewarganegaraan

Mengesahkan

Pembimbing I,



**Dra.Sri Artati Waluyati, M.Si.
NIP. 196911151994012001**

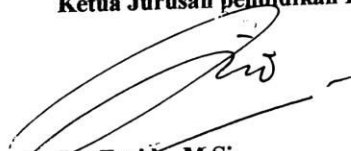
Pembimbing II,



**Kurnisar, S.Pd., M.H.
NIP. 197603052002121011**

Mengetahui :

Ketua Jurusan pendidikan IPS



**Dr. Farida, M.Si
NIP.196009271987032002**

Koordinator Program Studi PPKn



**Sulkipani, S.Pd, M.Pd
NIP. 198707042015041002**

**PERSEPSI MAHASISWA PPKn FKIP UNIVERSITAS
SRIWIJAYA TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN
ONLINE SHOP BERDASARKAN PASAL 2 DAN PASAL 4
UNDANG-UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999 TENTANG
PERLINDUNGAN KONSUMEN**

SKRIPSI

Oleh

Tajar Andika

Nomor Induk Mahasiswa : 06051281419070


Telah diujikan dan lulus pada:

Hari : Selasa

Tanggal : 30 Juli 2019

TIM PENGUJI

1. Ketua : Dra. Sri Artati Waluyati, M.Si.
2. Sekretaris : Kurnisar, S.Pd., M.H.
3. Anggota : Drs. Emil El Faisal, M.Si.
4. Anggota : Sulkipani, S.Pd., M.Pd.



Palembang, Juli 2019

Mengetahui,

Koordinator Program Studi PPKn



Sulkipani, S.Pd., M.Pd.
NIP. 198707042015041002

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Tajar Andika

NIM : 06051281419070

Jurusan : Pendidikan IPS

Program Studi : Pendidikan Pancasila dan Kewarganegaraan

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi yang berjudul “Persepsi Mahasiswa PPKn FKIP Universitas Sriwijaya Tentang Perlindungan Konusmen *Online Shop* Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen” beserta seluruh isinya adalah benar-benar karya saya sendiri, dan saya tidak melakukan penjiplakan atau pengutipan dengan cara yang tidak sesuai dengan etika keilmuan yang berlaku sesuai dengan peraturan Menteri Pendidikan Nasional Republik Indonesia nomor 17 tahun 2010 tentang Pencegahan dan Penanggulangan plagiat di Perguruan Tinggi. Apabila dikemudian hari, ada pelanggaran yang ditemukan dalam skripsi dan/atau ada pengaduan dari pihak lain terhadap keaslian karya ini, saya bersedia menanggung sanksi yang dijatuhkan kepada saya.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya tanpa adanya pemaksaan dari pihak manapun.

Indralaya, Juli 2019
Yang membuat pernyataan


Tajar Andika
NIM 06051281419070

PRAKATA

Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar sarjana pendidikan (S.Pd) pada program Studi Pendidikan Pancasila dan kewarganegaraan Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Sriwijaya. Saat Mewujudkan skripsi ini, penulis telah mendapatkan bantuan dari berbagai pihak.

Oleh sebab itu, penulis mengucapkan terima kasih kepada Ibu Sri Artati Waluyati, M.Si dan Bapak Kurnisar, S.Pd., M.H sebagai pembimbing atas segala bimbingannya yang telah diberikan kepada penulis skripsi ini. Penulis juga mengucapkan banyak terima kasih Bapak Prof. Sofendi, M.A., Ph.D., Dekan FKIP Universitas Sriwijaya, Ibu Dr. Farida., M.Si., selaku ketua Jurusan Pendidikan Ilmu Pengetahuan Sosial, dan Bapak Sulkipani, S.Pd., M.Pd selaku Koordinator Program Studi Pendidikan Pancasila dan Kewarganegaran. Ucapan terima kasih juga ditujukan kepada Dra. Hj. Umi Chotimah., M.Pd., Ph.D, bapak Emil El Faisal, M.Si, dan Alfiandra, M.Si sebagai anggota penguji yang telah memberikan saran untuk perbaikan skripsi ini. Lebih lanjut penulis juga mengucapkan terima kasih kepada Bapak-Ibu Dosen Program Studi PPKn FKIP Universitas Sriwijaya untuk ilmu pengetahuan yang telah diberikan dan seluruh pegawai dilingkungan FKIP Universitas Sriwijaya yang telah memberikan kemudahan administrasi dalam Penyelesaian Skripsi ini.

Akhir Kata semoga skripsi ini dapat bermanfaat untuk pembelajaran bidang studi Pendidikan Pancasila dan Kewarganegaraan dan pengembangan ilmu pengetahuan, teknologi, dan seni.

Indralaya, Juli 2019

Penulis



Tajar Andika

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN OLEH DOSEN PEMBIMBING	ii
HALAMAN PENGESAHAN OLEH TIM PENGUJI.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN.....	iv
PRAKATA	v
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR BAGAN.....	
xviii	
DAFTAR LAMPIRAN	xix
ABSTRAK	xx
ABSTRACT	xxi
 BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	6
1.3 Tujuan Penelitian	6
1.4 Manfaat Penelitian	7
 BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Persepsi	8
2.1.1 Pengertian Persepsi	8
2.1.2 Proses Terbentuknya Persepsi	9
2.1.3 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Persepsi.....	9
2.1.4 Cara Pengukuran Persepsi	10
2.2 Perlindungan Konsumen <i>Online Shop</i>	11
2.2.1 Pengertian Konsumen.....	11
2.2.2 Hukum Perlindungan Konsumen.....	11

2.2.3 Pihak-Pihak Dalam Pelaksanaan Perlindungan Konsumen.....	12
2.2.4 Asas-Asas Hukum Perlindungan Konsumen.....	14
2.2.5 Tujuan Perlindungan Konsumen	16
2.2.6 Hak dan Kewajiban Konsumen.....	17
2.2.7 Penyelesaian Sengketa Konsumen.....	18
2.3 Pelaku Usaha	20
2.3.1 Pengertian Pelaku Usaha	20
2.3.2 Hak dan Kewajiban Pelaku Usaha.....	20
2.3.3 Hak-Hak Yang Diatur Dalam Ketentuan Peraturan	21
2.3.4 Perbuatan Yang Dilarang Bagi Pelaku Usaha.....	22
2.3.5 Tanggung Jawab Pelaku Usaha.....	24
2.4 <i>Online Shop</i>	27
2.4.1 Pengertian Transaksi <i>Online Shop (E-Commerce)</i>	27
2.4.2 Mekanisme Transaksi <i>Online Shop (E-Commerce)</i>	28
2.4.3 Aplikasi Transaksi <i>Online Shop</i>	29
2.5 Kerangka Berfikir	30
2.6 Alur Penelitian.....	32

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Variabel Penelitian	33
3.2 Definisi Operasional Variabel.....	34
3.2.1 Persepsi Mahasiswa PPKn FKIP Universitas Sriwijaya.....	34
3.3 Populasi Dan Sampel	36
3.3.1 Populasi.....	36
3.3.2 Sampel.....	36
3.4 Teknik Pengumpulan Data.....	37
3.4.1 Dokumentasi	38
3.4.2 Angket.....	38
3.5 Teknik Uji Instrumen	40
3.5.1 Validitas Angket.....	40
3.5.2 Reliabilitas Angket.....	40

3.6 Teknik Pengolahan Data	40
3.7 Teknik Analisis Data.....	41

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Deskripsi Pelaksanaan Penelitian.....	44
4.2 Deskripsi Data Dan Hasil Penelitian.....	46
4.2.1 Deskripsi Data Hasil Dokumentasi	46
4.2.1.1 Deskripsi Letak Dan Keadaan Universitas Sriwijaya	46
4.2.1.2 Sejarah Berdirinya Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan.....	46
4.2.2 Deskripsi Data Hasil Penelitian	48
4.3 Analisis Data Hasil Angket	65
4.4 Analisis Data Hasil Dokumentasi.....	65
4.5 Pengujian Persyaratan Instrumen	71
4.5.1 Uji Validitas Angket.....	71
4.5.2 Uji Realibilitas Angket.....	73
4.6 Pembahasan Hasil Penelitian	73

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan	77
5.2 Saran.....	77
5.2.1 Bagi Pelaku Usaha	77
5.2.2 Bagi Mahasiswa	77
5.2.3 Bagi Peneliti	78

DAFTAR PUSTAKA	79
-----------------------------	-----------

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 Hasil Studi Pendahuluan.....	4
Tabel 3.1 Variabel Penelitian.....	34
Tabel 3.2 Populasi penelitian.....	36
Tabel 3.3 Sampel Penelitian.....	37
Tabel 3.4 Klasifikasi Pernyataan Dan Skor Nilai.....	39
Tabel 3.5 Teknik Pengumpulan Data.....	39
Tabel 3.6 Kriteria Persepsi Berdasarkan Interval Persentase.....	42
Tabel 4.1 Jadwal Kegiatan Penelitian.....	45
Tabel 4.2 Sumber Daya Alam Kabupaten Musi Banyuasin.....	40
Tabel 4.3 Data Jumlah Mahasiswa Program Studi PPKn.....	50
Tabel 4.4 Klasifikasi Pernyataan Skor Dan Nilai.....	43
Tabel 4.5 Kriteria Tingkat Persepsi Berdasarkan Interval Persentase.....	51
Tabel 4.6 Toko <i>Online</i> Jelas Menampilkan Informasi Yang Jujur Mengenai Produk Yang Dijual.....	52
Tabel 4.7 Toko <i>Online</i> Memberikan Diskon Pada Hari Tertentu.....	52
Tabel 4.8 Toko <i>Online</i> Lebih Murah Dibandingkan Toko Offline.....	53
Tabel 4.9 Toko <i>Online</i> Memiliki Respon Yang Cepat.....	53
Tabel 4.10 Toko <i>Online</i> Dapat Menyesuaikan Pilihan Harga Produknya.....	54
Tabel 4.11 Toko <i>Online</i> Memberikan Itikad Baik Dalam Melakukan Transaksi.....	55
Tabel 4.12 Barang dan/jasa yang Dibeli Selalu Memberikan Jaminan.....	56
Tabel 4.13 Pelaku Usaha dan Konsumen Mendapatkan Kesamaan.....	56
Tabel 4.14 Toko <i>Online</i> Menjamin Keamanan dan Keselamatan Konsumen.....	57
Tabel 4.15 Toko <i>Online</i> Memberikan Pelayanan Tambahan.....	58
Tabel 4.16 Toko <i>Online</i> Selalu Menjamin Kerahasiaan Data.....	58
Tabel 4.17 Toko <i>Online</i> Menjamin Sanksi Hukum.....	59
Tabel 4.18 Toko <i>Online</i> Memberikan Hak Kepada Konsumen.....	60
Tabel 4.19 Toko <i>Online</i> Selalu Sesuai Dengan Nilai Tukar.....	60

Tabel 4.20 Toko <i>Online</i> Selalu Memberikan Hak Atas Informasi.....	61
Tabel 4.21 Toko <i>Online</i> Selalu Memberikan Hak Untuk Didengar.....	62
Tabel 4.22 Toko <i>Online</i> Selalu Didengar Pendapat dan Keluhanya.....	62
Tabel 4.23 Toko <i>Online</i> Selalu Selalu Memberikan Hak Pembinaan.....	63
Tabel 4.24 Toko <i>Online</i> Selalu Selalu Memberikan Hak Dilayani Benar.....	64
Tabel 4.25 Ganti Rugi, Apabila Barang dan/jasa Tidak sesuai Perjanjian.....	64
Tabel 4.26 Indikator Asas Perlindungan Konsumen.....	66
Tabel 4.27 Kriteria Persepsi Berdasarkan Interval Persentase.....	68
Tabel 4.28 Indikator Hak Perlindungan Konsumen.....	68
Tabel 4.29 Kriteria Persepsi Berdasarkan Interval Persentase.....	70
Tabel 4.30 Hasil Rata-Rata	
Persentase.....	70
Tabel 4.31 Hasil Uji Validitas	
Angket.....	71
Tabel 4.32 Interpretasi Validitas Angket	
Variabel.....	72
Tabel 4.33 Hasil Uji Realibilitas Angket	
Variabel.....	73
Tabel 4.34 Hasil Rata-Rata Persentase Dan Skor Persepsi.....	74

DAFTAR BAGAN

	Halaman
Bagan2.1 Kerangka Berfikir	31
Bagan 2.2 Alur Penelitian	32

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Usul Judul Pembimbing 1
- Lampiran 2 : Usul Judul Pembimbing 2
- Lampiran 3 : Persetujuan Judul oleh Koordinator Program Studi PPKn
- Lampiran 4 : Persetujuan Seminar Usul Penelitian
- Lampiran 5 : Perbaikan Seminar Usul Penelitian
- Lampiran 6 : Telah Dilaksanakan Seminar Usul Penelitian
- Lampiran 7 : Surat Keputusan Pembimbing Skripsi
- Lampiran 8 : Kesiapan Pembimbing Skripsi 1
- Lampiran 9 : Kesiapan Pembimbing Skripsi 2
- Lampiran 10 : Surat Keputusan Izin Penelitian dari FKIP UNSRI
- Lampiran 11 : Surat Keterangan Telah Melaksanakan Penelitian Di Lingkungan PPKn FKIP UNSRI
- Lampiran 12 : Persetujuan Seminar Hasil Penelitian
- Lampiran 13 : Perbaikan Seminar Hasil Penelitian
- Lampiran 14 : Telah Dilaksanakan Seminar Hasil Penelitian
- Lampiran 15 : Persetujuan Ujian Skripsi
- Lampiran 16 : Perbaikan Ujian Skripsi
- Lampiran 17 : Bukti Perbaikan Skripsi dan Diizinkan Menjilid Skripsi
- Lampiran 18 : Kisi-Kisi Instrumen Angket
- Lampiran 19 : Instrumen Angket
- Lampiran 20 : Kartu Bimbingan Skripsi
- Lampiran 21 : Foto Dokumentasi Penelitian

**PERSEPSI MAHASISWA PPKn FKIP UNIVERSITAS SRIWIJAYA
TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN *ONLINE SHOP*
BERDASARKAN PASAL 2 DAN PASAL 4 UNDANG-UNDANG NOMOR 8
TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN**

Oleh

Tajar Andika

Nomor Induk Mahasiswa 06051281419070

Pembimbing: (1) Dra. Sri Artati Waluyati, M.Si.

(2) Kurnisar, S.Pd., M.H.

Program Studi Pendidikan Pancasila dan Kewarganegaraan

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui persepsi mahasiswa PPKn FKIP Universitas Sriwijaya terhadap perlindungan konsumen *online shop* berdasarkan undang-undang nomor 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen, penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode bersifat deskriptif, pengambilan sampel menggunakan *purposive sampling* dan pengumpulan data dilakukan melalui dokumentasi dan kuisioner, berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa persepsi mahasiswa PPKn FKIP Universitas Sriwijaya terhadap perlindungan konsumen online shop berdasarkan undang-undang nomor 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen adalah positif, dimana diperoleh nilai rata-rata 78,37% (\geq) 62,5%. Rekapitulasi tersebut didapatkan dari hasil rata-rata yaitu indikator asas perlindungan konsumen 76,21% dan indikator hak perlindungan konsumen 80,54%, dengan demikian peneliti menarik kesimpulan bahwa persepsi mahasiswa FKIP PPKn Universitas Sriwijaya terhadap perlindungan konsumen *online shop* berdasarkan undang-undang nomor 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen adalah positif dengan skor rata-rata 78,37% dikarenakan hasil rekapitulasi yang diperoleh peneliti melalui analisis data dengan interval persentase adalah 62,5%. Dimana telah ditentukan sebelumnya bahwa skor \geq 62,5% memiliki kriteria tingkat persepsi positif dan skor \leq 62,5% memiliki kriteria tingkat persepsi negatif.

Kata Kunci: *Online Shop*, Persepsi Mahasiswa, Perlindungan Konsumen

Pembimbing 1



Dra. Sri Artati Waluyati, M.Si.
NIP. 196911151994012001

Pembimbing 2



Kurnisar, S.Pd., M.H.
NIP. 197603052002121011

Mengetahui,
Koordinator Program Studi



Sulkipani, S.Pd., M.Pd.
NIP. 198707042015041002

**STUDENT PERCEPTION OF THE PPKn FKIP SRIWIJAYA UNIVERSITY
ON CONSUMER PROTECTION ONLINE SHOP BASED ON ARTICLE 2
AND ARTICLE 4 LAW NUMBER 8 OF 1999 CONCERNING CONSUMER
PROTECTION**

Oleh

Tajar Andika

Nomor Induk Mahasiswa 06051281419070

Pembimbing: (1) Dra. Sri Artati Waluyati, M.Si.

(2) Kurnisar, S.Pd., M.H.

Program Studi Pendidikan Pancasila dan Kewarganegaraan

ABSTRACT

This study aims to determine the perceptions of students of PPKn FKIP Sriwijaya University on consumer protection online shop based on law number 8 of 1999 concerning consumer protection, this study uses a quantitative approach with descriptive methods, sampling using purposive sampling and data collection through documentation and questionnaire, based on the results of the study showed that the perceptions of the students of PPKn FKIP at Sriwijaya University on consumer protection of online shops based on law number 8 of 1999 concerning consumer protection were positive, which obtained an average value of 78.37% (\geq) 62.5%. The recapitulation is obtained from the average results, namely consumer protection principle 76.21% and consumer protection rights indicators 80.54%, thus the researcher draws the conclusion that the perception of FKIP PPKn students of Sriwijaya University towards consumer protection online shop based on law number 8 in 1999 about consumer protection was positive with an average score of 78.37% because the results of the recapitulation obtained by researchers through data analysis with percentage intervals were 62.5%. Where it has been previously determined that the score \geq 62.5% has the criteria for the level of positive perception and a score of \leq 62.5% has the criteria for the level of negative perceptions.

Keywords: Online Shop, Student Perception, Consumer Protection

Advisors 1



Dra. Sri Artati Waluyati, M.Si.
NIP. 196911151994012001

Advisors 2



Kurnisar, S.Pd., M.H.
NIP. 197603052002121011

Coordinator Of Study Program PPKn



Sulkipani, S.Pd., M.Pd.
NIP. 198707042015041002

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Berkembangnya ilmu pendidikan dan teknologi (IPTEK) sangat berperan penting dalam perkembangan dan penggunaan komputer. Komputer merupakan alat yang diciptakan melalui kecanggihan teknologi yang memiliki banyak manfaat dalam membantu kinerja kerja manusia. Pada awalnya, komputer hanya digunakan sebagai media untuk pengolahan data saja. Namun, seiring waktu komputer terus mengalami perubahan, penggunaan komputer juga digunakan sebagai media untuk berkomunikasi.

Penggunaan internet saat ini tidak hanya digunakan pada komputer saja, internet juga dapat digunakan pada elektronik lainnya, misalnya *handpone* (telepon genggam) dan tablet (*Personal Digital Assistant*). Menurut Hadi (2008:1) internet (*interconnection networking*) merupakan alat untuk mendapatkan informasi yang telah mengubah masyarakat, internet lebih banyak digunakan sebagai sarana untuk berbisnis secara komersial seperti sarana penjualan dan pembelian suatu produk barang maupun jasa. Masyarakat juga menyebut internet dengan istilah dunia maya, internet sebagai sarana yang murah, massal dan cepat untuk melakukan transaksi bisnis yang dapat berlaku dalam lingkup yang luas. Keberadaan internet sebagai sebuah aset yang sangat besar dimana keberadaanya dapat disandingkan dengan sebuah Hak Kekayaan Intelektual (HaKI). Salah satu bentuk aktivitas dunia maya yang paling berkembang dalam penggunaan internet adalah transaksi *electronic commerce (e-commerce)*. Penelitian yang pernah dilakukan oleh peneliti terdahulu yang relevan berkaitan dengan aktivitas dunia maya *e-commerce* antara lain adalah yang dilakukan oleh Ni Ariati kadek dan I wayan Suarbha (2012) dalam jurnalnya “Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Melakukan Transaksi *Online Shop*” mengemukakan bahwa, *e-commerce* merupakan model bisnis modern yang *non-face* (adanya interaksi namun tidak menghadirkan pelaku bisnis secara fisik) dan *non-sign* (tidak

memakai tanda tangan asli” (<http://download.portalgaruda.org>). Selanjutnya menurut Andi (2011:2) “*e-commerce* adalah penjualan dan pembelian produk, informasi dan jasa yang dilakukan dengan memanfaatkan jaringan komputer”. Dapat disimpulkan bahwa melalui *e-commerce* masyarakat dengan mudah secara leluasa memiliki ruang gerak yang lebih dalam memilih produk (barang dan/atau jasa) yang akan digunakan, tentunya dengan dengan berbagai kualitas dan kuantitas yang sesuai dengan keinginan. Transaksi *e-commerce* dilakukan dengan media internet, yang pada prinsipnya terdapat hubungan hukum berupa pertukaran barang dan jasa, transaksi ini yang disebut transaksi *online shop*/belanja online.

Umumnya *online shop* merupakan kegiatan bisnis yang berbasis *e-commerce* terdapat pedagang (*merchant*) dan pembeli (*customer*). Pedagang menawarkan barang dan/atau jasa melalui situs *web* yang dapat diakses oleh pembeli. Kemudian pembeli mengakses *web* dengan program *browser* seperti *internet explorer*. Dalam sistem transaksi *online shop* antara pedagang (*merchant*) dan pembeli (*customer*) pada prinsipnya berlaku hukum transaksi elektronik, salah satunya yaitu hukum perlindungan konsumen. Dewasa ini banyak permasalahan yang terjadi seperti keluhan konsumen yang sering merasa tertipu atas barang dan/jasa yang mereka pesan. Fakta yang ada dilapangan bahwa “Indonesia merupakan salah satu negara dengan korban konsumen penipuan *online* terbesar di dunia dengan 26% konsumen pernah menjadi korban, hasil survey Kaspersky yaitu lembaga internasional keamanan internet dalam Lab 26 negara”. (<http://tekno.liputan6.com>). Penelitian yang pernah dilakukan oleh peneliti terdahulu yang relevan berkaitan dengan aktivitas dunia maya *e-commerce* antara lain adalah yang dilakukan oleh Ni Ariati kadek dan I wayan Suarbha (2012) dalam jurnalnya “Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Melakukan Transaksi *Online Shop*” dengan hasil bahwa terdapat dampak positif ketika kita menggunakan jasa transaksi *online shop* karena dianggap praktis serta bisa dilakukan dimana saja. Meskipun demikian, melakukan transaksi *online* juga mempunyai dampak negatif bagi konsumen karena dalam pemesanan barang yang akan dibeli konsumen tidak bertemu langsung dengan pelaku usaha. Selanjutnya,

Ni Kadek Darmayanti dan Yuwono dalam jurnalnya (2014) dari hasil penelitian mengemukakan bahwa pada dasarnya antara pihak pelaku usaha dan konsumen mempunyai hak dan kewajiban yang harus dilaksanakan sesuai dengan undang-undang perlindungan konsumen di dasari oleh rasio bahaya terhadap kesehatan, promosi dan kepentingan sosial konsumen. Belly Riawan dan I Made Mahartayasa dalam jurnalnya (2013) dengan hasil penelitian mengungkapkan bahwa “kepastian hukum terhadap perlindungan konsumen bagi konsumen perlu dilaksanakan, selain dikarenakan hak-hak konsumen yang harus dipenuhi, juga demi menumbuhkan kesadaran pelaku usaha agar tidak melakukan penipuan terhadap konsumen.

Dari beberapa hasil jurnal diatas peneliti dapat menyimpulkan bahwa perlindungan konsumen merupakan bentuk perlidungan yang diberikan kepada sebagai konsumen untuk menegakan hak-hak konsumen dalam melakukan transaksi *online shop*. Namun, kejahatan dalam transaksi *online*. Sehingga UUPK merupakan perangkat untuk melaksanakan perlindungan konsumen dan juga pelaku usaha sebagai bentuk tindakan preventif agar tidak melakukan kejahatan atau penipuan dalam transaksi *online shop*.

Berdasarkan studi pendahuluan yang peneliti lakukan pada tanggal 14 agustus 2018 melalui wawancara terhadap 20 mahasiswa aktif PPKn FKIP Universitas Sriwijaya yang telah belajar mata kuliah hukum, terutama hukum perdata tentang perlindungan konsumen rata-rata yang dapat peneliti simpulkan mereka menyatakan 20 orang pernah melakukan transaksi *online shop* dan 18 orang merasa khawatir ketika melakukan transaksi tersebut karena mereka takut produk yang dipesan tidak sesuai dengan keadaan yang sebenarnya. Kemudian 16 orang menjawab pernah merasa barang dan/atau jasa yang telah mereka beli secara *online* tidak sesuai dengan perjanjian dengan pelaku usaha barang dan/atau jasa yang sudah dibeli pada transaksi *online* dan terdapat 6 orang pernah merasa tertipu ketika melakukan transaksi *online shop*, yaitu mereka belanja sebuah produk dan telah melakukan pembayaran namun produk yang mereka beli tersebut tidak pernah sampai ditangan mereka dan 20 orang menjawab tidak tahu tentang undang-undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dan

dua puluh orang yang menjawab terdapat dua puluh orang menjawab tidak pernah melaporkan kepada pihak yang berwajib bahwa mereka pernah merasa tertipu ketika melakukan transaksi *online shop*.

Deskripsi hasil studi pendahuluan diatas dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 1.1
Hasil Studi Pendahuluan

No.	Responden	Keterangan Hasil Studi Pendahuluan
1.	18 orang	Merasa khawatir
2.	16 orang	Tidak sesuai perjanjian
3.	6 orang	Tertipu
4.	20 orang	Tidak tahu UU Perlindungan Konsumen

Sumber: Data Primer diolah, Tahun 2018

Dapat disimpulkan bahwa kebanyakan dari mereka mengeluh ketika membeli barang dan/atau jasa secara *online* karena beberapa dari mereka pernah merasa kurang puasnya barang dan/jasa atas pembelian *online*. Mulai dari hal yang kecil seperti tidak sesuainya barang dan/jasa yang mereka beli sesuai keinginan, baik itu transaksi pada *market place* (situs jual beli *online*) atau pada aplikasi *non market place*". Yang kemudian ketika mereka melakukan transaksi tersebut apakah barang dan/atau jasa mereka yang telah dipesan akan diganti rugi apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian yang tidak sebagaimana mestinya atau sesuai kebutuhan.

Bahkan hal yang pernah terjadi juga penipuan yaitu konsumen pernah melakukan pembelian *online* namun barang dan/jasa yang mereka pesan tidak pernah sampai. Ini merupakan suatu kejahatan yang sering terjadi pada transaksi jual beli *online shop* secara dan perlu perhatian dari pemerintah. Menurut Shidarta (2004:2) konsumen adalah setiap pengguna barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, untuk kebutuhan, keluarga atau mahluk hidup lain. Sidabalok (2014:9) menyatakan bahwa, "perlindungan konsumen adalah perlindungan

hukum yang diberikan kepada konsumen dalam usahanya untuk memenuhi kebutuhan yang diinginkan dari hal-hal yang dapat merugikan konsumen itu sendiri”. Kemudian menurut Kristiyanti (2016:22) mengemukakan bahwa, “pengertian dari *consumer* atau *consument* itu tergantung dalam posisi mana ia berada. Lanjut, secara harfiah arti *consumer* adalah (lawan dari produsen) setiap orang yang menggunakan barang”.

Dari beberapa teori di atas dapat disimpulkan bahwa perlindungan konsumen adalah perlindungan hukum yang diberikan kepada konsumen selaku pembeli barang dan/atau jasa yang diberikan hak sesuai atas apa yang telah dipesanya. Pasal 2 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 (dalam Citra Umbara, 2:2017) tentang Perlindungan Konsumen terdapat lima asas berbunyi:

- 1) Asas manfaat,
- 2) Asas keadilan,
- 3) Asas keseimbangan,
- 4) Asas keamanan dan
- 5) Asas keselamatan konsumen serta
- 6) Asas kepastian hukum.

Penjelasan pasal ini dapat disimpulkan, perlindungan konsumen diselenggarakan sebagai suatu usaha dalam pembangunan yang berbentuk skala nasional. Dapat disimpulkan berbicara tentang perlindungan hukum konsumen berarti mempersoalkan jaminan atau kepastian tentang terpenuhinya hak-hak konsumen pada transaksi *online shop*. Shidarta (2004:13) mengemukakan bahwa:

“Perlindungan konsumen menganut asas *the privity of contract* artinya terdapat pertanggungjawaban pelaku usaha dengan konsumen, pada prinsipnya ada perikatan hukum, perikatan yang dimaksud merupakan korelasi hukum perikatan perdata, kendati demikian perlindungan konsumen tidak berarti hanya berpatok pada hukum perdata, ada aspek-aspek hukum perlindungan konsumen yang berada dalam bidang hukum publik, terutama hukum pidana dan hukum administrasi negara”.

Artinya ketika konsumen merasa kurang puas dengan barang dan/atau jasa yang telah diterima atau pernah merasa tertipu dengan adanya pengaturan hukum yang perlu dilakukan untuk menyelesaikan permasalahan tersebut.

Adanya perlindungan hukum konsumen yang berarti memang perlu diperhatikan untuk melindungi hak-hak konsumen itu sendiri. Perlu adanya

pertanggungjawaban seperti produk dalam transaksi *online*. Menurut Sidabalok (2004:11) perlindungan konsumen diperlukan pertanggungjawaban produsen atas kerugian sebagai dari ketidak puasan konsumen atas produk yang telah dibeli. Ketika konsumen telah melakukan transaksi tersebut perlu perlindungan hukum konsumen bagi pelaku transaksi *online shop* itu sendiri. Pada dasarnya prinsip tanggung jawab merupakan hal yang sangat penting dalam hukum perlindungan konsumen, agar dalam pelaksanaan transaksi jual beli *online* terjadi keharmonisasian antara penjual dan pembeli yang sama-sama tidak dirugikan.

Dari uraian di atas muncul pertanyaan bagaimana sebenarnya persepsi mahasiswa PPKn FKIP Universitas Sriwijaya mengenai transaksi *online shop* jika ditinjau dari undang-undang nomor 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen?

Untuk menjawab pertanyaan di atas, maka penulis tertarik untuk mengadakan penelitian yang dengan mengambil judul “persepsi mahasiswa PPKn FKIP Universitas Sriwijaya terhadap perlindungan konsumen *online shop* berdasarkan undang-undang nomor 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka yang menjadi masalah pada penelitian ini adalah: “bagaimana persepsi mahasiswa PPKn FKIP Universitas Sriwijaya terhadap perlindungan konsumen *online shop* berdasarkan undang-undang nomor 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen”?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka penelitian ini bertujuan untuk mengetahui persepsi mahasiswa PPKn FKIP Universitas Sriwijaya terhadap perlindungan konsumen *online shop* berdasarkan undang-undang nomor 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen.

1.4 Manfaat Penelitian

Peneliti berharap dari penelitian ini dapat memberikan:

1.4.1 Manfaat Secara Teoritis

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat mendukung teori-teori yang berkaitan dengan perlindungan konsumen tentang permasalahan yang ada pada sistem jual beli *online shop*. Memberikan pengetahuan dan juga menambah wawasan mengenai seberapa besar perilaku konsumen yang ada di Indonesia.

1.4.2 Manfaat Secara Praktis

1.4.2.1 Bagi Mahasiswa

Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat sebagai pengetahuan mahasiswa serta untuk mengetahui persepsi mahasiswa terhadap transaksi *online shop* berdasarkan Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

1.4.2.2 Bagi Masyarakat

Dapat memberikan informasi mengenai transaksi *online shop* berdasarkan implementasi undang-undang nomor 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen.

1.4.2.3 Bagi Peneliti

Dapat digunakan sebagai kajian atau penelitian selanjutnya oleh berbagai pihak khususnya mahasiswa program studi PPKn Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Sriwijaya.

DAFTAR PUSTAKA

- Aulia.(2017). *Psikologi Komunikasi*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya Offest.
- Ariati.dkk. (2016). Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Melakukan Transaksi Online.Tersedia [online] di (<http://download.portalgaruda.org>). Diakses pada tanggal 03 september 2018.
- Arikunto, S. (2016).*Prosedur Penelitian*. Yogyakarta: Renika Cipta.
- _____. (2010). *Prosedur Penelitian*. Yogyakarta: Renika Cipta.
- Ahmadi M., Sutarman Y. (2014). *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta: PT RajaGrafindo Persada.
- _____. (2011). *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta: PT RajaGrafindo Persada
- _____. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta: PT RajaGrafindo Persada
- _____. (2004). *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta: PT RajaGrafindo Persada.
- Azwar.(2010). *Psikologi Komunikasi*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya Offest.
- Andi.(2011). *Sukses Membangun Toko Online E-Commerce*. Yogyakarta: C.V ANDI OFFSET.
- Arikunto, S. (2006).*Prosedur Penelitian*. Yogyakarta: Renika Cipta.
- Bungin.(2013). *Metodologi Penelitian Kuantitatif*. Jakarta: Erlangga.
- Hardika F., dkk. (2015). Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Transaksi Online.Tersedia [online] di (<http://download.portalgaruda.org>). Diakses pada tanggal 03 september 2018.
- Hapsari, dkk.(2013). *Psikologi Fall*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya Offest.
- Hadi, S. (2008).*Ngenet Panduan Berinternet untuk Pemula*. Surabaya: Tiara Aksa.
- Khrisharyawan., dkk. (2015). Tinjauan Hukum Mengenai Transaksi Jual Beli Melalui Situs Belanja Online (Online Shop) Menurut Kitab Undang-Undang

Hukum Perdata dan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.Tersedia [online] di (<http://download.portalgaruda.org>). Diakses pada tanggal 04 september 2018.

Kristiyanti, C. (2016). *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta: Sinar Grafika.

Nyoman S. dkk.(2016). Perlindungan Hukum Pidana Terhadap Konsumen Dalam Transaksi Jual/Beli Online E-Commerce di Indonesia.Tersedia [online] di (<http://download.portalgaruda.org>). Diakses pada tanggal 04 september 2018.

Ni Kadek Darmayanti, Yuwono. (2014). Upaya Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Online di Indonesia.Tersedia [online] di (<http://download.portalgaruda.org>).Diakses pada tanggal 09 agustus 2018.

Pinel.(2013). *Psikologi Komunikasi*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya Offest.

Riawan, dkk.(2015). Perlindungan Konsumen Dalam Kegiatan Transaksi Jual Beli Online di Indonesia.Tersedia [online] di (<http://download.portalgaruda.org>). Diakses pada tanggal 02 september 2018.

Rakhmat, J. (2011). *Psikologi Komunikasi*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya Offest.

Sudjono.(2012). *Model Penelitian Pendidikan (Pendekatan kuantitatif, Kualititaif dan R & D)*. Bandung: Alfabeta.

Sugiyono.(2011). *Model Penelitian Pendidikan (Pendekatan kuantitatif, Kualititaif dan R & D)*. Bandung: Alfabeta.

Sugiyono.(2016). *Model Penelitian Pendidikan (Pendekatan kuantitatif, Kualititaif dan R & D)*. Bandung: Alfabeta.

_____. (2015). *Model Penelitian Pendidikan (Pendekatan kuantitatif, Kualititaif dan R & D)*. Bandung: Alfabeta.

_____. (2014). *Model Penelitian Pendidikan (Pendekatan kuantitatif, Kualititaif dan R & D)*. Bandung: Alfabeta.

_____. (2012). *Model Penelitian Kombinasi (Mix Methods)*. Bandung: Alfabeta.

_____. (2011). *Model Penelitian Pendidikan (Pendekatan kuantitatif, Kualititaif dan R & D)*. Bandung: Alfabeta.

- _____. (2009). *Model Penelitian Kombinasi (Mix Methods)*. Bandung: Alfabeta.
- Sarwono, W.S. (2010). *Pengantar Psikologi Umum*. Jakarta: PT Persada Grafindo Persada.
- Siregar.(2010). *Metodologi Penelitian Kuantitatif*. Jakart: Prenada Media Group.
- Sobur.(2009). *Pengantar Psikologi Umum*. Jakarta: PT Persada Grafindo Persada.
- Sidabalok, J. (2014). *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*. Bandung: PT Citra Aditya Bakti.
- _____. (2010). *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*. Bandung: PT Citra Aditya Bakti.
- _____. (2004). *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*. Bandung: PT Citra Aditya Bakti.
- Shofie, Y. (2009). *Perlindungan Konsumen & Instumen-Instrumen Hukumnya*. Bandung: PT Citra Aditya Bakti.
- _____. (2000). *Perlindungan Konsumen & Instumen-Instrumen Hukumnya*. Bandung: PT Citra Aditya Bakti.
- Shidarta.(2004). *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*. Jakarta: PT Gramedia Widiasarana Indonesia.
- Sukardi.(2003). *Metodologi Penelitian Pendidikan*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Thoha.(2017). *Psikologi Komunikasi*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya Offest.

Sumber Lain:

(<https://www.liputan6.com/tekn/read/2883901/26-persen-konsumen-indonesia-jadi-korban-penipuan-online>). Tersedia [online]. Diakses pada tanggal 04 november 2018.

(<https://wikipedia.org/wiki/Elevenia>). Tersedia [online]. Diakses pada tanggal 04 november 2018.

(https://wikipedia.org/wiki/LAZADA_Indonesia). Tersedia [online]. Diakses pada tanggal 04 november 2018.

(<https://wikipedia.org/wiki/Tokopedia>). Tersedia [*online*]. Diakses pada tanggal 04 november 2018.

(<https://wikipedia.org/wiki/Instagram>). Tersedia [*online*]. Diakses pada tanggal 04 november 2018.

(<https://www.unsri.ac.id-online>)

(<https://www.fkip.unsri.ac.id-online>).

Undang-Undang:

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

UndangUndang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik.