

**PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN
DALAM PERJANJIAN JUAL BELI PRODUK ELEKTRONIK
SECARA *ONLINE* PADA APLIKASI TOKOPEDIA**



SKRIPSI

*Diajukan Untuk Memenuhi Persyaratan Memperoleh Gelar Sarjana Hukum
Pada Program Studi Ilmu Hukum Fakultas Hukum Universitas Sriwijaya*

Oleh:

SITI FADILLAH ALISYA ISMANI

02011382126506

**FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS SRIWIJAYA
PALEMBANG**

2025

UNIVERSITAS SRIWIJAYA
FAKULTAS HUKUM
PALEMBANG

HALAMAN PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN

NAMA : SITI FADILLAH ALISYA ISMANI
NIM : 02011382126506
PROGRAM KEKHUSUSAN : HUKUM PERDATA
JUDUL

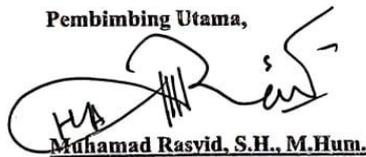
**PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN
DALAM PERJANJIAN JUAL BELI PRODUK ELEKTRONIK
SECARA *ONLINE* PADA APLIKASI TOKOPEDIA**

Telah diuji dan lulus dalam Sidang Ujian Komprehensif pada Tanggal 9 Mei 2025
dan Dinyatakan Memenuhi Syarat Memperoleh Gelar Sarjana Hukum
Pada Program Studi Ilmu Hukum Fakultas Hukum Universitas Sriwijaya

Palembang, Mei 2025

Menyetujui,

Pembimbing Utama,



Muhamad Rasvid, S.H., M.Hum.

NIP. 196404141990011001

Pembimbing Pembantu,



Dian Afrilia, S.H., M.H.

NIP. 198204132015042003

Mengetahui:



Dekan Fakultas Hukum Universitas Sriwijaya



Prof. Dr. H. Joni Emirzon, S.H., M.Hum

NIP. 196606171990011001

UNIVERSITAS SRIWIJAYA
FAKULTAS HUKUM
KAMPUS PALEMBANG

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Siti Fadillah Alisya Ismani
Nomor Induk Mahasiswa : 02011382126506
Tempat/Tanggal Lahir : Palembang, 6 April 2004
Fakultas : Hukum
Status Pendidikan : S1
Program Studi : Ilmu Hukum
Bagian/Program Kekhususan : Hukum Perdata

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi ini tidak memuat bahan-bahan yang sebelumnya telah diajukan untuk memperoleh gelar di perguruan tinggi maupun tanpa mencantumkan sumbernya. Skripsi ini juga tidak memuat bahan-bahan yang sebelumnya telah dipublikasikan atau ditulis oleh siapapun mencantumkan sumbernya dalam teks.

Demikian pernyataan ini telah saya buat dengan sebenarnya. Apabila terbukti saya telah melakukan hal-hal yang bertentangan dengan pernyataan ini, saya bersedia menanggung segala akibat yang timbul dikemudian hari sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Palembang, 9 April 2025



Siti Fadillah Alisya Ismani

NIM. 02011382126506

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

“Perputaran dalam siklus kehidupan akan selalu terjadi, dengan adanya perputaran tersebut menciptakan perubahan baik positif maupun negatif. Percayalah suatu kesusahan dan kelelahan akan terbayarkan jika adanya usaha yang dilakukan dengan kestabilan terus-menerus. Selalu berusaha dan jangan menyerah.”

-Siti Fadillah Alisyah Ismani (Penulis)

“Pengalaman dari kehidupan yang telah dilalui oleh seorang manusia menjadi suatu pembelajaran yang sangat berharga tanpa disadari oleh diri sendiri. Pengalaman tersebut membentuk karakter, sifat, dan pandangan kehidupan seseorang yang dapat memaknai arti apa yang dikejar dari kehidupan dijalani.”

- Siti Fadillah Alisyah Ismani (Penulis)

Skripsi ini kupersembahkan untuk:

- ❖ Mama dan Papa Tercinta**
- ❖ Saudara Tercinta**
- ❖ Keluarga Besar**
- ❖ Sahabat dan Teman-Temanku**
- ❖ Dosen Fakultas Hukum**
- ❖ Almamater Fakultas Hukum Unsri**

UCAPAN TERIMAKASIH

Pertama-tama penulis panjatkan Puji dan Syukur atas kehadiran Allah SWT. Yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen dalam perjanjian jual beli produk elektronik secara *online* pada aplikasi Tokopedia”. Tak lupa pula penulis panjatkan Shalawat serta Salam terhaturkan kepada Baginda Rasulullah Muhammad SAW. Beserta keluarga dan para sahabatnya.

Pada penulisan skripsi ini, tidaklah mungkin penulis dapat menyelesaikannya tanpa doa, dukungan, bimbingan dan bantuan dari berbagai pihak. Dengan kesempatan yang sangat berbahagia ini, penulis ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Taufiq Marwa, S.E. M.Si selaku Rektor Universitas Sriwijaya.
2. Bapak Prof. Dr. H. Joni Emirzon, S.H, M. Hum., selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas Sriwijaya;
3. Bapak Dr. M. Syaifuddin, S.H., M.Hum., selaku Wakil Dekan 1 Fakultas Hukum Universitas Sriwijaya.
4. Ibu Vegitya Ramadhani Putri, S.H., S.Ant., M.A., LL.M., selaku Wakil Dekan II Fakultas Hukum Universitas Sriwijaya.
5. Bapak Dr. Zulhidayat, S.H., M.H., selaku Wakil Dekan III Fakultas Hukum Universitas Sriwijaya.
6. Ibu Helena Primadianti Sulistyaningrum, S.H., M.H., selaku Ketua Bagian Hukum Perdata Fakultas Hukum Universitas Sriwijaya.
7. Bapak Muhamad Rasyid, S.H., M.Hum., selaku Dosen Pembimbing Utama penulis yang sangat banyak membantu dan meluangkan waktunya untuk memberikan bimbingan, arahan dan masukan kepada penulis dalam menyelesaikan penulisan skripsi.
8. Ibu Dian Afrilia, S.H., M.H., selaku Dosen Pembimbing Kedua penulis yang juga banyak membantu dan meluangkan waktunya dalam memberikan nasihat, arahan dan bimbingan kepada penulis dalam menyelesaikan penulisan skripsi ini.
9. Ibu Sri Handayani, S.H, M.Hum., selaku Penasehat Akademik penulis yang telah memberikan motivasi, arahan dan ilmu kepada penulis dalam penyusunan skripsi.

10. Seluruh Dosen Fakultas Hukum Universitas Sriwijaya yang telah mendidik dan memberikan ilmu selama penulis berada di Fakultas Hukum Universitas Sriwijaya untuk menjadi insan yang berguna di masa mendatang.
11. Seluruh Staff dan Pegawai Fakultas Hukum Universitas Sriwijaya yang dengan sabar melayani dan membantu mahasiswa, memberikan kemudahan serta kelancaran sarana dan prasarana selama penulis menjalani perkuliahan.
12. Kedua Orang Tua saya, Papa Ismet dan Mama Yani. Terima kasih selalu mendoakan penulis yang tiada henti di setiap nafas dan sujudnya. Terima kasih telah berjuang keras untuk memberikan nasihat, dukungan baik materil maupun moril, kasih sayang serta cinta yang begitu berarti dalam segala aspek kehidupan penulis. Papa dan mama harus selalu ada disetiap perjalanan dan pencapaian hidup anak-anakmu.
13. Saudara-saudari Penulis, Kakak Fadlan, Ayuk Naya, dan Adek Nanda yang sangat penulis sayangi. Terima kasih atas doa, dukungan dan semangat yang tiada henti. Terima kasih telah menjadi *mood boster* penulis dalam menyelesaikan skripsi agar dapat menjadi panutan dan contoh yang baik. Semoga kita dapat menjadi anak yang dapat membanggakan serta dapat menaikkan derajat mama dan papa kita.
14. Keluarga Boesri dan Keluarga Usman. Terima kasih atas doa, dukungan, dan bantuan materil dan moril yang telah diberikan kepada penulis dan saudara-saudari kandungunya.
15. Teman-teman Slebeww Pak, Savira, Selvia, Bela, Triana, Wila, dan Chantika. Terima Kasih untuk pertemanan yang telah mengisi selama perkuliahan yang sudah kita jalani, semoga kita semua sukses dan pertemanan kita tetap terjalin walaupun nanti sudah tamat kuliah.
16. Teman-teman penulis semasa MTS dan SMA. Terima Kasih atas doa dan dukungannya kepada penulis. Semoga kita semua sukses dan pertemanan kita selalu terjalin untuk kedepannya.
17. Teman-teman seperjuangan skripsi Angkatan 2021 Fakultas Hukum Universitas Sriwijaya serta seluruh pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu-persatu dalam skripsi ini.

Semoga Allah SWT. Senantiasa selalu memberikan rahmat dan kebaikan kepada seluruh pihak. Penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi kita semua, dengan kerendahan hati penulis mengucapkan permohonan maaf atas kekurangan yang terdapat dalam penulisan skripsi ini. Kepada Allah penulis memohon ampun. Aamiin Ya Rabbal Aalamiin.

KATA PENGANTAR

Puji dan Syukur tak hentinya Penulis sampaikan atas kehadiran Allah SWT. Karena atas rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis mampu menyelesaikan penulisan skripsi ini dengan judul **“PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN DALAM PERJANJIAN JUAL BELI PRODUK ELEKTRONIK SECARA *ONLINE* PADA APLIKASI TOKOPEDIA”** sebagai peryaratan untuk memperoleh gelar Sarjana Hukum pada Program Kekhususan Hukum Perdata di Fakultas Hukum Universitas Sriwijaya. Tak lupa juga penulis panjatkan Shalawat serta Salam terhaturkan kepada Baginda Rasulullah Muhammad SAW. Beserta keluarga dan para sahabatnya

Dalam penulisan skripsi ini, penulis sangat menyadari bahwa penulisan skripsi itu tidak terlepas dari kekurangan, kendala dan hambatan. Maka dari itu, saran dan kritik yang bersifat membangun diharapkan dapat membantu mengembangkan hasil akhir daripada penulisan skripsi ini sehingga dapat menambah wawasan bagi penulis dimasa yang akan datang. Skripsi ini dapat terselesaikan berkat bimbingan, arahan, doa, dukungan, saran dan bantuan dari berbagai pihak.

Akhir kata, penulis berharap semoga penulisan ini dapat menjadi ladang ilma, pemikiran dan pengetahuan yang bermanfaat pada perkembangan bidang ilmu hukum serta hukum perdata khususnya.

Palembang, 9 April 2025



Siti Fadillah Alisyah Ismani

NIM. 02011382126506

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI.....	ii
SURAT PERNYATAAN.....	iii
MOTTO PERSEMBAHAN.....	iv
UCAPAN TERIMA KASIH.....	v
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	xi
ABSTRAK.....	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	13
C. Tujuan Penelitian.....	13
D. Manfaat Penelitian.....	14
E. Ruang Lingkup.....	15
F. Kerangka Teori.....	15
1. Teori Perjanjian	15
2. Teori Perlindungan Hukum	18

G. Metode Penelitian.....	20
1. Jenis Penelitian	20
2. Pendekatan Penelitian	21
3. Sumber Bahan Hukum	22
4. Teknik Pengumpulan Bahan Hukum	24
5. Teknik Analisis Bahan Hukum	24
6. Teknik Penarikan Kesimpulan	25
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	26
A. Tinjauan Umum Tentang Perjanjian.....	26
1. Pengertian Perjanjian	26
2. Pengaturan Perjanjian	27
3. Asas-asas Perjanjian	32
4. Akibat Perjanjian	36
B. Tinjauan Umum Tentang Perjanjian Jual Beli Secara <i>Online</i>.....	38
1. Pengertian Perjanjian Jual Beli Secara <i>Online</i>	38
2. Pengaturan Perjanjian Jual Beli Secara <i>Online</i>	39
3. Asas-asas Perjanjian Jual Beli Secara <i>Online</i>	41
4. Proses Terjadinya Perjanjian Jual Beli Secara <i>Online</i>	43
C. Tinjauan Umum Tentang Perlindungan Konsumen.....	46
1. Pengertian Perlindungan Konsumen	46
2. Pengaturan Perlindungan Konsumen	47
3. Tujuan Perlindungan Konsumen	48
4. Asas Perlindungan Konsumen	49

D. Tinjauan Umum Tentang Aplikasi Tokopedia.....	51
1. Pengertian Aplikasi Tokopedia	51
2. Prosedur/Proses Penggunaan Aplikasi Tokopedia	53
3. Ketentuan & Syarat Penggunaan Aplikasi Tokopedia	54
4. Bentuk Perjanjian Jual Beli Dari Aplikasi Tokopedia	55
BAB III PEMBAHASAN.....	59
A. Keabsahan perjanjian jual beli produk elektronik secara online pada aplikasi Tokopedia ditinjau dari Pasal 1320 Kitab Undang-undang Hukum Perdata.....	59
B. Bentuk perlindungan hukum terhadap konsumen dalam perjanjian jual beli produk elektronik secara online pada aplikasi Tokopedia.....	82
BAB IV PENUTUP	92
A. Kesimpulan	92
B. Saran	94
DAFTAR PUSTAKA.....	95
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 1	Skema antara Tokopedia, Pelaku Usaha, dan Konsumen6
Tabel 2	Tabel Terbentuknya perjanjian jual beli Produk Elektronik secara <i>online</i> Pada Aplikasi Tokopedia61

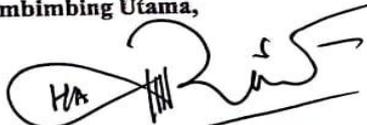
Nama : Siti Fadillah Alisya Ismani
NIM : 02011382126506
Judul : Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Perjanjian Jual
Beli Produk Elektronik Secara *Online* Pada Aplikasi Tokopedia

ABSTRAK

Tokopedia sebagai aplikasi jual beli secara online yang sering digunakan masyarakat Indonesia saat berbelanja secara *online*. Tujuan dari penelitian ini, Mengetahui dan menganalisis keabsahan dari perjanjian jual beli produk elektronik secara online pada aplikasi Tokopedia dan mengetahui dan menganalisis bentuk perlindungan hukum terhadap konsumen dalam perjanjian jual beli produk elektronik secara *online* pada aplikasi Tokopedia. Jenis Penelitian yang digunakan pada skripsi ini yaitu penelitian yuridis normatif, menggunakan pendekatan perundang-undangan, pendekatan konseptual, pendekatan kasus, dan pendekatan analisis. Sumber bahan hukum penelitian meliputi bahan hukum primer, bahan hukum sekunder, dan bahan hukum tersier. Analisis bahan hukum menggunakan metode deskriptif kualitatif, serta penarikan kesimpulan secara deduktif. Hasil dari penelitian ini dapat disimpulkan: Keabsahan perjanjian jual beli produk elektronik secara *online* pada aplikasi tokopedia dinyatakan secara sah, jika sesuai dan terpenuhinya syarat yang terdapat pada pasal 1320 Kitab Undang-undang Hukum Perdata Tokopedia memberi perlindungan hukum terhadap konsumen dalam jual beli produk elektronik pada aplikasi Tokopedia melalui 2 (dua) bentuk, yakni bentuk preventif, dengan cara mengonfirmasi identitas, pembayaran dari aplikasi Tokopedia dan memvideokan melakukan *Unboxing* atau video yang menunjukkan sedang memeriksa barang yang telah dibeli sedangkan dalam bentuk represif, yakni dengan cara pengembalian produk dan dana atau uang. Apabila seorang konsumen yang merasa dirugikan tidak cukup puas dengan prosedur atau panduan yang diberikan atau disarankan oleh Tokopedia, konsumen juga bisa melakukan cara negosiasi, mediasi, dan melalui litigasi.

Kata Kunci : Konsumen; Perjanjian Jual Beli; Tokopedia

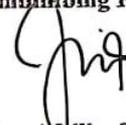
Pembimbing Utama,



Muhammad Rasvid, S.H., M.Hum.

NIP. 196404141990011001

Pembimbing Pembantu,



Dian Afrilia, S.H., M.H.

NIP. 198204132015042003

Wakil Dekan Bidang Akademik

Fakultas Hukum Universitas Sriwijaya



Dr. Muhammad Syaifuddin, S.H., M.Hum.

NIP. 197307281998021001

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Saat ini zaman telah berkembang dengan pesat yang dulu dimulai dari kesederhanaan kini menjadi kehidupan yang modern. Perkembangan teknologi dan komunikasi yang semakin berkembang, hampir sebagian hal tertentu dapat diselesaikan melalui cara yang sederhana. Dengan perkembangan teknologi dan komunikasi yang begitu cepat, telah muncul berbagai jenis media baru. Salah satu jenis media baru ini yaitu munculnya internet sebagai hasil dari teknologi komunikasi, meskipun telah berkembang selama bertahun-tahun yang lalu, tetapi keberadaannya sekarang semakin dibutuhkan hampir semua kalangan masyarakat di seluruh dunia. Perkembangan teknologi informasi sangat menyebar dan mengikuti globalisasi yang dimana penyebaran informasi dapat diakses dengan sangat mudah, cepat, dan tidak ada pembatasan melalui internet.¹

Internet memberikan pembaharuan dalam mendapatkan informasi dan juga membagikan sesuatu yang menjadi pengetahuan yang baru. Penggunaan Internet telah diakses oleh semua kalangan mulai dari kalangan usia muda maupun tua.

¹ Alexandra Exelsia Saragih, Muhammad Fadhil Bagaskara, *Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Transaksi E-Commerce*, Volume 2 Nomor 2, *Civilia*, Jurnal Kajian Hukum dan Pendidikan Kewarganegaraan, 2023, (<https://jurnal.anfa.co.id/index.php/civilia/article/view/414/401>), hlm. 2.

Penggunaan dari internet mempermudah masyarakat dalam menggunakannya yang dimana ada hal yang sebelumnya dilakukan tanpa bantuan internet dan sekarang karena adanya internet masyarakat dapat menggunakannya dan membantu dalam berbagai kegiatan.

Berbagai macam kegiatan yang menggunakan internet diantaranya yaitu transaksi jual beli secara *online*, pembelajaran atau edukasi, penggunaan media sosial, dan kegiatan lainnya. Salah satu hasil dari perkembangan Teknologi informasi ialah adanya perubahan cara masyarakat dalam melakukan jual beli. Jual beli diatur dalam Pasal 1457 sampai dengan Pasal 1540 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata. Pengertian jual beli yang diatur di Pasal 1457 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata yang isinya menegaskan bahwa suatu perjanjian yang mana salah satu pihak mengikatkan dirinya untuk memberikan suatu kebendaan dan pihak lainnya melakukan pembayaran sesuai harga yang disepakati.² Kegiatan jual beli biasanya dilakukan secara langsung atau tatap muka tetapi sekarang masyarakat mulai beralih melakukan kegiatan jual beli menggunakan media internet yaitu jual beli secara *online* atau disebut dengan *e-commerce*.

Kegiatan Jual beli secara *online* atau melalui *e-commerce*, pada dasarnya adalah transaksi jual beli antara penjual dan pembeli melalui internet yang memungkinkan seseorang untuk melakukan transaksi dengan orang kapan saja dan di mana saja tanpa harus saling bertemu atau bertatap muka secara langsung. Berdasarkan pendapat David Baum, istilah *e-commerce* atau perdagangan

² I Ketut Oka Setiawan, *Hukum Perikatan*, Sinar Grafika, Jakarta, 2020, hlm. 158.

elektronik adalah satu paket pergerakan teknologi, aplikasi, dan proses niaga yang menjadi jembatan untuk perusahaan. Aplikasi dan proses niaga yang menjadi jembatan perusahaan, konsumen dan komunikasi tertentu dengan transaksi elektronik dan juga perdagangan barang, pelayanan dan informasi secara digital. Menurut Asril Sitompul memberikan pendapatnya bahwa *e-commerce* ialah bentuk jual beli secara *online* menggunakan media internet.³

Dalam melakukan transaksi jual beli secara *online* atau melalui *e-commerce*, orang dapat mengunjungi melalui aplikasi yang dapat diakses, di mana pelaku usaha dan konsumen membuat perjanjian. Mereka hanya perlu mengikuti instruksi dengan menekan tombol sebagai tanda persetujuan atas isi perjanjian tersebut. Transaksi ini dapat dibayar dengan mudah dengan melakukan transfer melalui ATM (*Automated Teller Machine*), mobile banking, minimarket, atau dengan perantara pihak ketiga, seperti rekening bersama.⁴ Kegiatan jual beli secara *online* atau melalui *e-commerce* telah berkembang di masyarakat, yang mana sebagian besar masyarakat telah melakukan kegiatan jual beli melalui *e-commerce*.

Dengan perkembangan adanya *e-commerce*, konsumen memiliki banyak pilihan barang dan jasa dengan harga yang lebih murah dan tidak perlu keluar dari rumah untuk belanja. Ini adalah tantangan yang memiliki sisi baik dan sisi buruk. Perkembangan *e-commerce* dianggap baik karena kondisi tersebut dapat memungkinkan konsumen untuk memilih barang dan jasa yang mereka

³ Ronald Saija, *Buku Ajar Hukum Perdata*, Deepublish, Yogyakarta, 2016, hlm. 158.

⁴ Rizka Adi Nugroho, Prihati Yuniarlin, *Pelaksanaan Jual Beli Secara Online Berdasarkan Perspektif Hukum Perdata*, Volume 2 Nomor 2, Media Of Law and Sharia, 2020, (<https://journal.umy.ac.id/index.php/mlsj/article/view/11488/6280>), hlm. 191.

butuhkan secara bebas, memberikan mereka kebebasan untuk memilih jenis dan kualitas barang dan jasa yang sesuai dengan kebutuhannya. Sebaliknya, perkembangan *e-commerce* dianggap negatif karena kondisi tersebut membuat posisi konsumen lebih lemah daripada posisi produsen, yang bisa mengakibatkan kekecewaan dan kerugian.⁵

Salah satu bentuk dari perkembangan *e-commerce* yaitu terbentuknya salah satu Aplikasi jual beli secara *online* yaitu Tokopedia. Tokopedia sebagai aplikasi jual beli secara *online* yang sering digunakan masyarakat Indonesia saat berbelanja secara *online*. Tokopedia ialah *platform e-commerce* yang memberi berbagai pelayanan dan aplikasi untuk pembeli dan penjual. Tokopedia merupakan perusahaan pusat perbelanjaan *online* yang memungkinkan masyarakat dan pemilik bisnis di Indonesia untuk membuka dan mengelola toko *online* mereka dengan mudah dan gratis, sekaligus memberikan kemampuan untuk berbelanja dan menjual secara *online*, aman dan nyaman. Pada bulan Februari tahun 2024 Tokopedia berada di urutan kedua dengan pengunjung tertinggi di Indonesia. Pengunjung Tokopedia mencapai 100,3 juta secara global.⁶

⁵ Sofyan Mufti Prasetyo, *Analisis Pertumbuhan Pengguna Internet Di Indonesia*, Volume 2 Nomor 1, BIIKMA: Buletin Ilmiah Ilmu Komputer dan Multimedia, 2024, (<https://jurnalmahasiswa.com/index.php/biikma/article/view/1032>), hlm. 68.

⁶ Admin, "5 E-Commerce dengan Pengunjung Terbanyak di Indonesia pada Awal 2024, Siapa Juaranya?" diupload tanggal 22 Mei 2024, diakses tanggal 19 September 2024 pukul 14.15 WIB. <https://edot.id/articles/5-e-commerce-dengan-pengunjung-terbanyak-di-indonesia-pada-awal-2024-siapa-juaranya>

Adanya *e-commerce* seperti Tokopedia tidak menghilangkan kemungkinan pelanggaran yang mengakibatkan kerugian konsumen. Berbagai jenis penipuan dan kesalahan dapat terjadi dalam *e-commerce*, di mana pihak yang bertransaksi tidak bertatap muka secara fisik. Penipuan dan kesalahan ini merupakan masalah utama yang perlu ditangani. Dalam *e-commerce*, masalah lain yang sering terjadi adalah barang yang rusak, layanan pabrikan yang tidak memuaskan, barang yang dipesan tidak sesuai dengan barang yang dipesan, pembayaran yang salah, pengiriman barang yang salah, atau ketidaktepatan dalam pengiriman barang yang tidak termasuk dalam syarat dan ketentuan sebelum dipesan.⁷

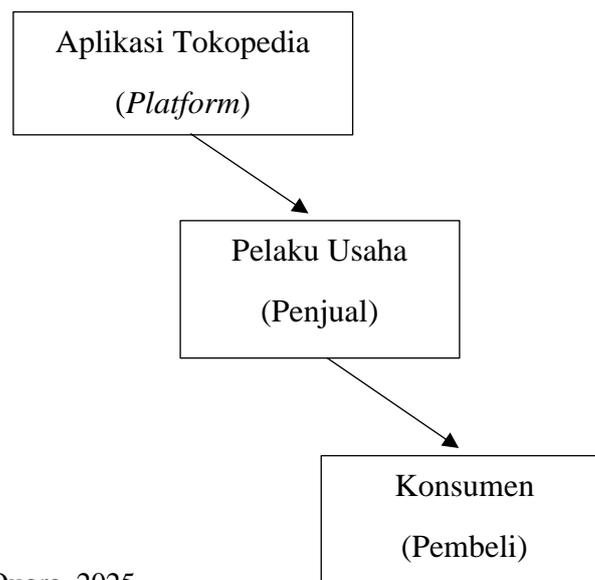
Pengalaman dari salah satu konsumen yang membeli barang elektronik secara *online* yaitu konsumen membeli laptop di salah satu toko yang ada di Tokopedia yang dimana dalam keterangan mengenai kondisi laptop tidak ada kerusakan dan laptop tersebut masih keadaan baru. Setelah konsumen telah memesan dan melakukan pembayaran, dua hari kemudian laptop tersebut sampai ke tangan kosumen, tetapi pada saat diperiksa laptop tersebut terdapat *error* di bagian kipas laptop, hal ini tidak sesuai dengan keterangan dari penjual bahwa laptop tersebut dalam keadaan tidak ada kerusakan, dapat dikatakan laptop tersebut memiliki cacat tersembunyi. Setelah mendapati adanya kerusakan pada laptop tersebut, konsumen komplain ke pihak pelaku usaha toko yang menjual laptop tersebut atas kondisi laptop yang terdapat *error* di bagian kipas laptop. Pihak pelaku usaha memberikan pilihan untuk laptopnya diretur dan akan diganti

⁷ Ari Apriatman Molle, Teng Berlianty, *Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Shopee Atas Barang Yang Tidak Sesuai Dengan Deskripsi Produk*, Volume 1 Nomor 1, Pattimura Law Study Review, 2023, (<https://ojs3.unpatti.ac.id/index.php/palasrev/article/view/9969/6263>), hlm. 3.

dengan laptop baru, akhirnya konsumen menyetujuinya, tetapi setelah laptop diretur, pihak pelaku usaha memberikan informasi bahwa laptop tersebut stoknya tinggal satu yaitu laptop yang baru diretur oleh konsumen. Dengan kondisi tersebut, kedua belah pihak menyepakati untuk membatalkan kegiatan jual beli dan uang yang sudah dibayarkan dikembalikan kembali ke pihak konsumen. Pengalaman konsumen tersebut dibagikan melalui media sosial yaitu *Quora*.

Tabel 1

Skema antara Tokopedia, Pelaku Usaha, dan Konsumen



Sumber : Quora, 2025

Berdasarkan Skema di atas, Tokopedia merupakan aplikasi yang didirikan oleh PT Tokopedia yang menjalankan kegiatan usaha jasa Aplikasi atau *web* portal. Tokopedia ialah situs pencarian toko dan barang yang dijual oleh pelaku usaha yang telah terdaftar dalam membuka toko di Aplikasi Tokopedia. Aplikasi Tokopedia hanya menyediakan *Platform* kepada pelaku usaha (penjual) dan

Konsumen (pembeli) untuk dapat melakukan transaksi jual beli secara *online*. Pelaku Usaha pada Tokopedia merupakan pengguna yang telah terdaftar untuk membuka toko dan melakukan penawaran atas suatu barang kepada para Pengguna Situs Tokopedia. Pelaku usaha pada Tokopedia merupakan pihak penjual yang telah terdaftar di Aplikasi Tokopedia, dan konsumen yaitu pihak pembeli yang merupakan pengguna yang terdaftar untuk melakukan permintaan atas barang yang dijual oleh penjual melalui aplikasi Tokopedia.⁸

Berdasarkan pengalaman konsumen tersebut adanya kerusakan pada laptop dan menunjukkan ketidaksesuaian informasi yang diberikan oleh pelaku usaha mengenai kondisi laptop tersebut dan konsumen memiliki hak untuk menerima laptop sesuai dengan kondisi yang telah dijanjikan oleh pelaku usaha mengenai kondisi laptop dalam keadaan baru tanpa adanya kerusakan. Informasi yang diberikan oleh pelaku usaha mengenai kondisi laptop yang dibagikan berbeda dengan kenyataan. Laptop termasuk ke dalam produk elektronik yang dimana jika konsumen membeli secara langsung ke toko elektronik, pelaku usaha akan membantu untuk mengecek kondisi produk dengan mencoba secara langsung dan disaksikan oleh konsumen untuk melihat kondisi produk untuk memastikan keadaan produk tidak ada kerusakan sedangkan dalam kegiatan jual beli secara *online*, konsumen tidak dapat mengecek kondisi produk sebelum membelinya karena pembeliannya dilakukan secara *online* dan produk harus terlebih dahulu sampai ke konsumen untuk mengecek secara langsung kondisi produknya,

⁸ Admin, “*Terms & Conditions*”, diupload tanggal 12 September 2024, diakses tanggal 22 September 2024 pukul 15.57 WIB. <https://www.tokopedia.com/terms?lang=id>.

konsumen hanya dapat berpatokan dengan keterangan mengenai informasi produk yang dibagikan oleh pelaku usaha. Contoh dari pengalaman konsumen di atas, konsumen membeli laptop yang termasuk dalam produk elektronik yang dimana produk tersebut dalam kondisi baru, produk dalam kondisi baru terutama produk elektronik memiliki yang seharusnya memiliki kualitas yang jauh lebih baik dibanding dengan produk elektronik yang tidak baru dan harganya jauh lebih mahal dikarenakan kondisi produk elektronik tersebut memiliki kualitas lebih baik dibanding produk elektronik yang sudah pernah digunakan atau tidak baru.⁹

Contoh pengalaman konsumen di atas merupakan suatu hal yang penting untuk diperbaiki, karena perjanjian jual beli secara *online* pada aplikasi tokopedia yang saat ini sedang naik daun dalam penggunaan aplikasinya, hal tersebut banyaknya konsumen menggunakan aplikasi tersebut dalam melakukan perjanjian jual beli secara *online*. Di sisi lain, dalam perlindungan konsumen dan kepastian hukum yang masih tidak menyeluruh walaupun beberapa negara mempunyai undang-undang perlindungan konsumen yang diberlakukan, dalam perjanjian jual beli secara *online* atau melalui *e-commerce* salah satunya negara Indonesia, tetapi dalam penerapannya masih tidak menyeluruh dalam perjanjian jual beli secara *online* terutama pada aplikasi tokopedia karena beberapa masyarakat masih tidak memahami dan mengerti mengenai aplikasi dalam penggunaan lebih luasnya.¹⁰

⁹ *Ibid*

¹⁰ Melinda Agustina, *Pengaruh Kepercayaan, Kemudahan, Kualitas Informasi Terhadap Keputusan Pembelian Secara Online Pada Situs Jual Beli Tokopedia (Studi Kasus Wilayah*

Sementara itu, beberapa konsumen yang masih tidak memahami secara luas mengenai penggunaan aplikasi jual beli secara *online* terutama aplikasi tokopedia, konsumen tidak menyadari jika mereka memiliki hak-hak dimana mereka dapat memberikan laporan atau pengguna baru tidak tahu cara melaporkan adanya pelanggaran atau bagaimana cara awal dalam bertindak apabila konsumen mendapatkan ketidaksesuaian barang yang dipesan konsumen dari toko pelaku usaha ketika berbelanja pada aplikasi tokopedia yang mengakibatkan konsumen tidak menindaklanjuti pelanggaran yang didapatinya yang dimana dapat mengakibatkan perlindungan yang kurang melidungi apabila terjadinya suatu penipuan atau kegiatan yang merugikan konsumen karena konsumen tidak meminta untuk ditangani lebih lanjut kepada pihak pelaku usaha.¹¹

Bedasarkan hal tersebut, upaya agar memenuhi perlindungan hukum terhadap konsumen, pemerintah harus menaikkan pengawasan yang lebih ketat kepada pihak yang melakukan perjanjian jual beli secara *online* salah satunya perjanjian jual beli produk elektronik secara *online* pada aplikasi tokopedia, yang tidak merugikan konsumen berasal dari pihak yang tidak bertanggung jawab dan dapat memberi perlindungan terhadap konsumen yang berbelanja di tokopedia tanpa adanya ketakutan dan kecemasan yang dimana dapat ditipu oleh pelaku usaha atau jika terjadi hal yang tidak diinginkan, konsumen tidak

Tangerang), Volume 17 Nomor 3, PRIMANOMICS : Jurnal Ekonomi dan Bisnis, 2019, (<https://jurnal.ubd.ac.id/index.php/ds>), hlm. 3.

¹¹ Rina Mario Agusta, *Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Transaksi Jual Beli Secara Online*, Volume 3 Nomor 2, Rio Law Jurnal, 2022, (<https://ojs.umb-bungo.ac.id/index.php/RIO/article/view/964/pdf>), hlm. 220.

mengetahui bagaimana untuk menindak lanjuti pelaku usaha atau penjual yang melakukan pelanggaran.¹²

Dalam perjanjian jual beli secara *online* pada aplikasi tokopedia, pelaku usaha (penjual) dan konsumen saling sepakat untuk dapat melakukan perjanjian jual beli melalui aplikasi tokopedia dengan cara konsumen memilih objek yang ingin dibeli dengan mengklik memesan dan melanjutkan ke tahap pembayaran melalui aplikasi tokopedia. Hal tersebut menunjukkan perjanjian jual beli yang mengikat para pihak dalam perjanjian harus dilakukan sesuai ketentuan sahnya perjanjian yang berdasarkan Pasal 1338 ayat 1 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata yang berisi “Semua persetujuan yang dibuat sesuai dengan undang-undang berlaku sebagai undang-undang bagi mereka yang membuatnya. Persetujuan itu tidak dapat ditarik kembali selain dengan kesepakatan kedua belah pihak, atau karena alasan-alasan yang ditentukan oleh undang-undang. Persetujuan harus dilaksanakan dengan itikad baik.” Berdasarkan Pasal 1313 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata yang menyatakan bahwa “Suatu persetujuan adalah suatu perbuatan dimana satu orang atau lebih mengikatkan diri terhadap satu orang lain atau lebih”, kerana hal tersebut ketentuan sahnya suatu perjanjian yang ada pada Kitab Undang-Undang Hukum Perdata harus diamati agar peraturan perjanjian di Indonesia secara mendasar pada Kitab Undang-Undang Hukum Perdata dapat diterapkan dan juga perjanjian jual beli

¹² *Ibid*, hlm. 221

secara *online* terutama dalam perjanjian jual beli produk elektronik secara *online* pada aplikasi tokopedia dapat dinyatakan keabsahannya.¹³

Tingkat tingginya resiko dalam interaksi melalui aplikasi tokopedia yang dapat memperlancar kegiatan penipuan dan kegiatan yang beresiko dapat merugikan konsumen. Dalam banyaknya kasus, tokopedia tidak sepenuhnya bertanggung jawab dalam jual beli secara *online* pada aplikasi tokopedia. Hal ini menunjukkan sebuah pertanyaan mengenai bagaimana menjamin aplikasi *e-commerce* dalam melakukan tahapan memastikan untuk menjaga konsumen dari penipuan dan kegiatan yang dapat merugikan konsumen kedepannya. Dengan demikian, latar belakang masalah perlindungan hukum terhadap konsumen dalam perjanjian jual beli produk elektronik secara *online* pada aplikasi tokopedia meliputi keperluan untuk menentukan bagian-bagian hukum yang ada, menumbuhkan kesadaran konsumen tentang hak-haknya yang sesuai melindungi konsumen dari kegiatan yang dapat merugikan konsumen.¹⁴

Dalam penelitian terdahulu telah ada pembahasan yang berjudul Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Jual Beli Laptop Bukan Baru Melalui E-commerce Tokopedia ditulis oleh Muhammad Yasir Aulia.¹⁵ Dalam penelitian terdahulu membahas mengenai perlindungan hukum terhadap konsumen dalam jual beli laptop dengan keadaan tidak baru melalui aplikasi

¹³ Simanjuntak, *Hukum Perdata Indonesia, Prenadamedia*, Jakarta, 2015, hlm. 286.

¹⁴ Priambudi Choiri Ilham, *Penerapan Perjanjian Jual Beli Online di Aplikasi Shopee Berdasarkan Kuhperdata dan UU ITE*, Volume 6 Nomor 1, Unes Law Review, 2023, (<https://review-unes.com/>), hlm. 1249.

¹⁵ Muhammad Yasir Aulia, *Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Jual Beli Laptop Bukan Baru Melalui E-commerce Tokopedia*, Volume 7 Nomor 1, JIM Bidang Hukum Perdata, 2023, (<https://jim.usk.ac.id/perdata/article/view/25948>), hlm. 85.

tokopedia dan susunan penyelesaian sengketa dalam kegiatan jual beli laptop tidak dalam keadaan baru melalui aplikasi tokopedia, sedangkan dalam penulisan ini akan membahas mengenai keabsahan perjanjian jual beli produk elektronik secara *online* pada aplikasi tokopedia ditinjau dari pasal 1320 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata dan perlindungan hukum terhadap konsumen dalam perjanjian jual beli produk elektronik secara online pada aplikasi tokopedia. Dalam penulisan ini mengambil salah satu pengalaman konsumen yang dibagikan melalui sosial media *Quora*, dalam pengalaman tersebut konsumen membeli laptop dengan kondisi keadaan baru dan jenis penelitian penulisan ini menggunakan metode yuridis normatif sedangkan dalam penelitian terdahulu mengambil pengalaman konsumen yang membeli laptop dengan kondisi tidak baru, jenis penelitian yang digunakan menggunakan metode yuridis empiris.¹⁶

Berdasarkan uraian tersebut maka penulis tertarik untuk membahas secara ilmiah dalam bentuk skripsi yang berjudul **“Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen dalam Perjanjian Jual Beli Produk Elektronik secara *Online* pada Aplikasi Tokopedia”**.

¹⁶ *Ibid*, hlm. 86

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan penjabaran latar belakang tersebut, maka terdapat rumusan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana keabsahan perjanjian jual beli produk elektronik secara *online* pada aplikasi Tokopedia ditinjau dari Pasal 1320 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata?
2. Bagaimana bentuk perlindungan hukum terhadap konsumen dalam perjanjian jual beli produk elektronik secara *online* pada aplikasi Tokopedia?

C. Tujuan Penelitian

Berhubungan dengan pokok permasalahan di atas, maka dengan ini tujuan penelitiannya sebagai berikut:

1. Mengetahui dan menganalisis keabsahan dari perjanjian jual beli produk elektronik secara *online* pada aplikasi Tokopedia ditinjau dari Pasal 1320 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata.
2. Mengetahui dan menganalisis bentuk-bentuk perlindungan hukum terhadap konsumen dalam perjanjian jual beli produk elektronik secara *online* pada aplikasi Tokopedia.

D. Manfaat Penelitian

Berdasarkan tujuan penelitian yang sudah dijelaskan di atas, maka diharapkan dapat memberikan manfaat baik teoritis maupun praktis, yaitu sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

Dalam penelitian ini dapat bermanfaat dalam menambah pemikiran ilmu hukum terutama pada perjanjian jual beli secara *online* yang saat ini sedang naik daun diminati oleh masyarakat, meluaskan kesadaran masyarakat supaya lebih awas saat berbelanja barang.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Peneliti

Dalam hal ini penulis bisa mempergunakan ilmu hukum yang dipelajari selama perkuliahan dan juga meningkatkan pengetahuan dan wawasan tentang aturan hukum perjanjian jual beli secara *online*, salah satunya dalam pembelian produk elektronik pada Aplikasi Tokopedia.

b. Bagi Pembaca

Diharapkan manfaat bagi Pembaca dalam penelitian ini dapat menambah pengetahuan yang baru dengan menambah pengetahuan kewaspadaan masyarakat dan diharapkan dapat diterapkan oleh masyarakat dalam melakukan kegiatan jual beli secara *online*. Penelitian ini membahas mengenai perlindungan hukum dari berbagai macam masyarakat yang melakukan perjanjian jual beli produk elektronik secara *online* pada aplikasi Tokopedia.

E. Ruang Lingkup Penelitian

Pada penulisan skripsi ini yang berjudul “Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen dalam Perjanjian Jual Beli Produk Elektronik secara *online* pada Aplikasi Tokopedia” dalam mengurangi pembahasan yang menyimpang, maka dibatasi berdasarkan Kitab Undang-Undang Hukum perdata, Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik, Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi Dan Transaksi Elektronik, dan Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2024 Tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik.

F. Kerangka Teori

Dalam penulisan skripsi ini, ada beberapa permasalahan yang dimana penulis menggunakan beberapa kerangka teori, antara lain:

1) Teori Perjanjian

Berdasarkan Pasal 1313 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata menjelaskan pengertian dari perjanjian yaitu, “Suatu perjanjian adalah suatu perbuatan dimana satu orang atau lebih mengikatkan diri terhadap satu orang lainnya atau lebih”. Subekti memberikan pendapatnya mengenai pengertian dari Perjanjian yaitu “perjanjian adalah suatu peristiwa dimana seorang berjanji

kepada seorang lain atau dimana dua orang tersebut saling berjanji untuk melaksanakan sesuatu hal”¹⁷.

Dalam perjanjian memiliki arti suatu kejadian yang mana seorang berjanji dengan orang lainnya dan saling berjanji untuk melakukan sesuatu hal. Hal ini dapat munculnya kaitan antara keduanya disebut dengan perikatan. Perjanjian dapat melahirkan suatu perikatan antara yang mengikatkan satu sama lain. Dalam perjanjian adanya susunan kata yang berisikan janji dan kesiapan secara lisan atau tertulis.¹⁸

Berdasarkan kamus hukum, perjanjian ialah melakukan sesuatu dengan persetujuan dan pemufakatan antara kedua belah pihak. Menurut teori lama (doktrin), perjanjian adalah bersumber pada hukum melalui kata sepakat yang dapat melahirkan akibat hukum. Pengertian dari teori ini memunculkan adanya asas konsensualisme dan melahirkan akibat hukum (menumbuhkan dan menghapuskan hak dan kewajiban para pihak).¹⁹ Selanjutnya teori baru, teori ini dikemukakan oleh Van Dunne. Dalam pendapatnya Van Dunne memberikan pendapatnya mengenai perjanjian, yang mana “Perjanjian adalah suatu ikatan hukum antara kedua pihak atau lebih berdasarkan kata sepakat untuk melahirkan akibat hukum”. Dalam teori ini tidak hanya melihat perjanjian saja melainkan

¹⁷ Subekti, *Hukum Perjanjian*, Intermasa, Jakarta, 2010, hlm. 3.

¹⁸ Ronald Saija, *Op cit*, hlm. 128

¹⁹ Jessica Esther Warouw, *Pembuktian Perjanjian Tidak Tertulis Di Hadapan Pengadilan Ditinjau Dari Kitab Undang-Undang Hukum Perdata Dan Rechtreglement Voor De Butengewesten*, Volume IX Nomor 10, Lex privatum, 2021, (<https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/lexprivatum/article/view/36728>), hlm 105.

juga harus dilihat dari perbuatan sebelumnya atau yang perbuatan yang pernah terjadi.²⁰

Dalam perjanjian terdapat empat syarat dari perjanjian, menurut Pasal 1320 KUHPerdara syarat tersebut antara lain:

1. Sepakat antara yang mengikatkan.
2. Kecakapan dalam mewujudkan perikatan.
3. Suatu hal tertentu.
4. Suatu sebab yang halal.

Syarat pertama dan syarat kedua merupakan syarat subyektif, syarat ini menjelaskan terkait orang atau yang melakukan perjanjian, sedangkan syarat ketiga dan syarat keempat termasuk syarat obyektif, yang dimana syarat ini menjelaskan perjanjian atau objek dari perbuatan hukum. Kesepakatan digunakan dalam kedua subyek tersebut saat melakukan perjanjian. Dalam perjanjian, kedua belah pihak saling menghendaki satu sama lain secara timbal balik, seperti perjanjian jual beli.

Jual beli menurut pasal 1457 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata ialah adanya timbal balik dalam perjanjian, yang mana pihak pertama (penjual) berikat janji akan menyerahkan barang dan pihak kedua atau lainnya (pembeli) akan membayar sesuai harga yang sudah disepakati. Menurut pasal 1458 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata yang menjelaskan jika Jual beli terjadi apabila kedua belah pihak sudah mencapai kata sepakat tentang barang dan harganya,

²⁰ *Ibid*, hlm. 106.

walaupun barangnya belum diserahkan dan uangnya belum dibayarkan, hal ini telah sesuai dengan asas konsensualisme.²¹

Berdasarkan uraian mengenai teori perjanjian ini, bahwa teori perjanjian melahirkan hak dan kewajiban bagi para pihak yang melakukan perjanjian. Teori perjanjian ini memiliki hubungan dengan penulisan ini karena adanya hubungan dari teori perjanjian antara penjual (pelaku usaha) dan pembeli (konsumen) yang melakukan perjanjian jual beli produk elektronik secara *online* melalui Aplikasi Tokopedia.

2) Teori Perlindungan Hukum

Beberapa ahli mengemukakan pendapatnya mengenai definisi dari perlindungan hukum. Satjipto Raharjo berpendapat pengertian dari perlindungan hukum ialah upaya yang ada untuk melindungi kepentingan seorang dengan mengalokasikan hak asasi manusia orang tersebut untuk melakukan suatu kepentingannya. Sotiono memberikan pendapatnya mengenai perlindungan hukum ialah upaya dalam mengayomi masyarakat dari perbuatan sewenangnyanya dari penguasa atas ketidaksesuaian dengan aturan hukum, untuk menciptakan ketertiban dan kenyamanan supaya manusia dapat menikmati selayaknya manusia.²²

Menurut Philipus M. Hudjon, dalam perlindungan hukum adanya tempat untuk melaksanakannya yang biasa disebut dengan sarana perlindungan hukum,

²¹ Simanjuntak, *Op Cit*, hlm. 305.

²² Tim Hukumonline, "Teori-Teori Perlindungan Hukum Menurut Para Ahli", diupload tanggal 30 September 2022, diakses tanggal 4 September 2024 Pukul 23.26 WIB, <https://www.hukumonline.com/berita/a/teori-perlindungan-hukum-menurut-para-ahli-lt63366cd94dcbc/?page=all>.

yaitu sarana perlindungan hukum preventif dan sarana perlindungan hukum represif. Perlindungan hukum secara preventif bersifat mencegah dalam perlindungan hukumnya. Pemberian kesempatan dalam perlindungan kepada masyarakat dalam mengajukan pendapatnya atas keberatan yang dialami masyarakat tersebut sebelum mendapatkan keputusan dari pemerintah yang bersifat definitif.²³

Bentuk dari mencegah dari perlindungan hukum preventif yaitu terbentuknya peraturan perundang-undangan.²⁴ Perlindungan hukum secara Represif, memberikan perlindungan hukum dalam menuntaskan permasalahan yang diakibatkan adanya hal merugikan para pihak dengan cara secara litigasi maupun non-litigasi atau diluar pengadilan.²⁵

Berdasarkan penjabaran di atas, menunjukkan suatu pengetahuan bahwa perlindungan hukum ialah suatu hal yang digambarkan berasal dari fungsi hukum untuk menciptakan tujuan hukum, diantaranya keadilan, kemanfaatan, dan kepastian hukum. Perlindungan yang dikasih untuk subyek hukum berdasarkan aturan hukum, baik dari sarana perlindungan hukum preventif dan dalam sarana perlindungan hukum represif, bersifat tertulis dan tidak tertulis dalam penegakkan peraturan hukum.²⁶

²³ Salim HS, *Penerapan Teori Hukum Pada Penelitian Tesis dan Disertasi*, RajaGrafindo Persada, Jakarta, 2013, hlm. 259.

²⁴ Ricky Adi Prasetyo, Sugeng Djatmiko, *Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Dalam Transaksi Jual Beli Online (E-Commerce)*, Volume 10 Nomor 1, Jurnal Ilmiah Publika, 2022, (<https://ejournalugj.com/index.php/Publika/article/view/8068>), hlm. 202.

²⁵ *Ibid*, hlm. 203

²⁶ Janus Sidabalok, *Op cit*, hlm. 8

Penggunaan teori perlindungan hukum digunakan dalam penulisan ini dengan alasan adanya hubungan dari teori perlindungan hukum antara pelaku usaha Tokopedia dan konsumen yang melakukan perjanjian jual beli produk elektronik secara *online* pada Aplikasi Tokopedia.

G. Metode Penelitian

Metode Penelitian ialah teknik atau langkah-langkah dalam mencari berbagai informasi dan sumber data yang akan diambil dalam suatu penelitian yang sistematis dan logis yang bisa dipertanggungjawabkan kebenarannya. Dalam hal ini, metode penelitian yang digunakan dalam penulisan skripsi ini diantaranya:

1. Jenis Penelitian

Dalam penulisan ini, penulis menggunakan jenis penelitian yuridis normatif. Penelitian yuridis normatif memiliki arti yaitu proses penelitian yang bertujuan untuk mengidentifikasi dan menyelesaikan masalah hukum melalui analisis berbagai aspek hukum, termasuk standar, aturan, asas, prinsip, teori, dan kepustakaan lainnya. Penelitian hukum normatif biasanya berupa studi dokumen, yaitu memakai sumber bahan hukum seperti peraturan perundang-undangan, perjanjian, asas hukum, prinsip hukum, teori hukum, dan doktrin atau pendapat para ahli.²⁷

²⁷ Amiruddin, Zainal Asikin, *Pengantar Metode Penelitian Hukum*, Rajagrafindo Persada, Jakarta, 2014, hlm. 118.

2. Pendekatan Penelitian

a) Pendekatan Perundang-undangan (*Statute Approach*)

Metode ini digunakan dengan memeriksa semua peraturan perundang-undangan dan peraturan yang terkait dengan masalah hukum yang akan diteliti.²⁸ Dalam penelitian ini digunakan, antara lain:

1. Undang-Undang Dasar negara Republik Indonesia Tahun 1945
2. Kitab Undang-Undang Hukum Perdata
3. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen
4. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik
5. Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi Dan Transaksi Elektronik
6. Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2024 Tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi Dan Transaksi Elektronik

b) Pendekatan Konseptual (*Conceptual Approach*)

Pendekatan konseptual (*conceptual approach*) merupakan jenis pendekatan dalam penelitian hukum yang memberikan sudut pandang analisa penyelesaian permasalahan dalam penelitian hukum dilihat dari

²⁸ Peter Mahmud Marzuki, *Penelitian Hukum Edisi Revisi*, Kencana, Jakarta, 2017, hlm. 175.

aspek konsep-konsep hukum yang melatar belakangnya, atau bahkan dapat dilihat dari nilai-nilai yang terkandung dalam penormaam sebuah peraturan yang berkaitan dengan konsep-konsep yang digunakan.²⁹

c) Pendekatan Kasus (*Case Approach*)

Pendekatan kasus ini bersumber dari ulasan atau pengalaman konsumen sebagai pengguna aplikasi Tokopedia, dengan tujuan dapat mengetahui penerapan kaidah hukum.³⁰ Dalam hal ini penulis menelaah pengalaman atau ulasan dari konsumen yang telah ada sebelumnya melalui sosial media *Quora*.

d) Pendekatan Analisis (*Analytical Approach*)

Pendekatan Analisis merupakan melakukan pemeriksaan secara konsepsional dari isi istilah yang ada dalam peraturan perundang-undangan dan penerapannya.³¹

3. Sumber Bahan Hukum

Sumber data yang digunakan dalam penulisan skripsi ini dengan metode penelitian Yuridis Normatif yang bersumber dari data primer dan data sekunder sebagai berikut:

²⁹ *Ibid*, hlm. 177

³⁰ *Ibid*, hlm. 158

³¹ Joenaedi Efendi, *Metode Penelitian Hukum Normatif dan Empiris*, Kencana, Jakarta, 2016, hlm. 138.

a. Bahan Hukum Primer

Bahan Hukum Primer merupakan bahan hukum yang mengikat, seperti peraturan perundang-undangan, risalah resmi, dan lain-lain. Bahan Hukum Primer dalam penelitian ini yaitu:

1. Undang-Undang Dasar negara Republik Indonesia Tahun 1945
2. Kitab Undang-Undang Hukum Perdata
3. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen
4. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik
5. Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi Dan Transaksi Elektronik
6. Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2024 Tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi Dan Transaksi Elektronik.

b. Bahan Hukum Sekunder

Bahan hukum sekunder adalah bahan-bahan hukum yang memuat penjelasan terkait bahan primer ialah dapat dari teori, pendapat, artikel, dan yang masih berkorelasi lainnya.³²

³² Fenti Hikmawati, *Metode Penelitian*, RajaGrafindo Persada, Depok, 2020, hlm. 88.

c. Bahan Hukum Tersier

Bahan hukum tersier sebagai penunjang, bahan hukum tersier ialah bahan yang menunjuk kepada penjelasan dari bahan hukum primer dan sekunder contohnya antara lain situs, kamus, artikel, dan yang masih berkorelasi lainnya.³³

4. Teknik Pengumpulan Bahan

Teknik mengambil bahan hukum penelitian yang dimuat penulis dalam penelitian ini adalah dengan cara diidentifikasi, dengan dikumpulkan peraturan perundangan atau dengan cara mempelajari kepustakaan yang berada dari peraturan perundangan dan juga penelitian yang telah ada sering disebut sebagai studi kepustakaan (*library research*). Studi kepustakaan ialah mengumpul data yang ada dilanjutkan dengan dianalisis diambil juga dari bahan hukum primer dan bahan sekunder.³⁴

5. Teknik Analisis Bahan Hukum

Dalam analisis data memiliki arti menafsirkan atas pengolahan data. Dalam penelitian yuridis normatif, data yang diperlukan dalam analisis data yaitu data primer dan data sekunder, yang berfokus pada data sekunder dengan menggunakan Teknik atau metode analisis data dalam penulisan skripsi ini yaitu deskriptif kualitatif.³⁵

³³ *Ibid*, hlm. 90

³⁴ *Ibid*, hlm. 91

³⁵ *Ibid*, hlm. 94

6. Metode Penarikan Kesimpulan

Dalam Teknik penarikan kesimpulan di dalam penulisan skripsi ini akan menggunakan cara deduktif yang memiliki arti teknik menarik kesimpulan dari pernyataan umum kearah pernyataan yang bersifat khusus dengan memakai nalar.

DAFTAR PUSTAKA

A. Buku

- Abdul Halim Barkatullah, 2018, *Hukum Transaksi Elektronik*, Bandung : Nusa Media.
- Amiruddin & Zainal Asikin, 2014, *Pengantar Metode Penelitian Hukum*, Jakarta : Rajagrafindo Persada.
- Aris prio agus Santoso, 2021, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Yogyakarta : Pustakabarupress.
- Dedik Kurniawan, 2012, *Panduan Cerdas Jual Beli Online*, Jakarta : Elex Media Komputindo.
- Fenti Hikmawati, 2020, *Metode Penelitian*, Depok : RajaGrafindo Persada.
- Hafidz Muftisany, 2021, *Hukum Jual Beli Online*, karanganyar : Intera.
- I Ketut Oka Setiawan, 2020, *Hukum Perikatan*, Jakarta : Sinar grafika.
- Janus Sidabalok, 2014, *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*, Bandung : Citra Aditya Bakti.
- Jubilee Enterprise, 2012, *Rahasia Sukses Buka Lapak Jualan di Tokopedia*, Jakarta : Elex Media Komputindo.
- Mulyadi Bin Jailani, 2022, *Jual Beli Online Dropshipping (Tinjauan Sistrm Transaksi dan Manajemen Risiko dalam Ekonomi Syariah)*, Cipedes Tasikmalaya : Rumah cemerlang.
- Nanang Nugraha, 2023, *Perlindungan Konsumen Era Digital*, bandung : Alqaprint Jatinangor.
- Peter Mahmud Marzuki, 2017, *Penelitian Hukum Edisi Revisi*, Jakarta : Kencana.
- P.N.H. Simanjuntak, 2015, *Hukum Perdata Indonesia*, Jakarta : Prenadamedia.
- Ronald Saija, 2016, *Buku Ajar Hukum Perdata*, Yogyakarta : Deepublish.

- R. Wirjono Prodjodikoro, 2022, *Azas-Azas Hukum Perjanjian*, Bandung : Mandar Maju.
- Salim HS, 2013, *Penerapan Teori Hukum Pada Penelitian Tesis Dan Disertasi*, Jakarta : RajaGrafindo Persada.
- Simanjuntak, 2015, *Hukum Perdata Indonesia*, Jakarta : Prenadamedia.
- Siti Nur Azizah Ma'ruf Amin, 2023, *Buku Ajar Hukum Perjanjian*, Yogyakarta : Deepublish.
- Subekti, 2010, *Hukum Perjanjian*, Jakarta : Intermasa.
- Sumriyah, 2022, *Kapita Selekta Hukum Perjanjian*, Surabaya : Scopindo Media Pustaka.
- Wirjono Prodjodikoro, 2022, *Azas-Azas Hukum Perjanjian*, Bandung : Mandar Maju.

B. Jurnal

- Alexandra Exelsia Saragih dan Muhammad Fadhil Bagaskara, 2023, Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Transaksi E-Commerce, *Civilia, Jurnal Kajian Hukum dan Pendidikan Kewarganegaraan*, Volume 2 Nomor 2.
- Ari Apriatman Molle dan Teng Berlianty, 2023, Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Shopee Atas Barang Yang Tidak Sesuai Dengan Deskripsi Produk, *Pattimura Law Study Review*, Volume 1 Nomor 1.
- David Herianto, 2020, Keabsahan Kontrak Elektronik (E-Contract) Dalam Perjanjian Bisnis, *Jurnal Kertha Semaya*, Volume 8 Nomor 9.
- Dyah Ayu Artanti, 2020, Keabsahan Kontrak Elektronik Dalam Pasal 18 ayat 1 UU I.T.E Ditinjau Dari Hukum Perdata Di Indonesia, *JCA of Law*, Volume 1 Nomor 1,
- Edy Purwito, 2023, Konsep perlindungan Hukum Konsumen dan Tanggung Jawab Hukum Pelaku Usaha Terhadap Produk Gula Pasir Kadaluarsa Di Kota Surabaya, *Dekrit: Jurnal Magister Ilmu Hukum*, Volume 13 Nomor 1.

- Fially Claude Makasuci, 2021, Perlindungan Hukum Bagi Konsumen atas Transaksi Barang Elektronik Melalui Transaksi Jual Beli Online Shopee, *Jurnal Indonesia Sosial Teknologi*, Volume 2 Nomor 7.
- Jessica Esther Warouw, 2021, Pembuktian Perjanjian Tidak Tertulis Di Hadapan Pengadilan Ditinjau Dari Kitab Undang-Undang Hukum Perdata Dan Rechtreglement Voor De Butengewesten, *Lex privatum*, Volume IX Nomor 10.
- Johanis F, 2023, Tinjauan Hukum Tentang Hak dan Kewajiban Penjual dan Pembeli Dalam Perjanjian Jual Beli Menurut KUH-Perdata, *Lex Privatum*, Volume XII Nomor 3.
- Johannes Johny Koynja, 2019, Transaksi Perdagangan Melalui Sistem Elektronik Oleh Pelaku Usaha E-commerce dalam memenuhi target penerimaan perpajakan, *Jurnal Kompilasi Hukum*, Volume 4 Nomor 2.
- Laksamana Varelino Zeustan Hartono, 2021, Aspek Hukum Perjanjian Dalam Transaksi Jual Beli Secara Online, *Notarius*, Volume 16 Nomor 3.
- Melinda Agustina, 2019, Pengaruh Kepercayaan Kemudahan, Kualitas Informasi Terhadap Keputusan Pembelian Secara Online Pada Situs Jual Beli Tokopedia (Studi Kasus Wilayah Tangerang), *PRIMANOMICS : Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, Volume 17 Nomor 3.
- Muhammad Yasir Aulia, 2023, Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Dalam Jual Beli Laptop Bukan Baru Melalui E-Commerce Tokopedia, *JIM Bidang Hukum Perdata*, Volume 7 Nomor 1.
- Puteri Asyifa Octavia Apandy, 2021, Pentingnya Hukum Perlindungan Konsumen Dalam Jual Beli, *Jurnal Manajemen dan Bisnis*, Volume 3 Nomor 1.
- Ricky Adi Prasetyo dan Sugeng Djatmiko, 2022, Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Dalam Transaksi Jual Beli Online (E-Commerce), *Jurnal Ilmiah Publika*, Volume 10 Nomor 1.
- Rina Mario Agusta, 2022, Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Transaksi Jual Beli Secara Online, *Rio Law Jurnal*, Volume 3 Nomor 2.
- Rinitami Njatrijani, 2017, Posisi Undang-undang Perlindungan Konsumen Nomor 8 Tahun 1999 Dalam Upaya Perlindungan Terhadap Konsumen, *Diponegoro Private Law Riview*, Volume 1 Nomor 1.

- Rizka Adi Nugroho dan Prihati Yuniarlin, 2020, Pelaksanaan Jual Beli Secara Online Berdasarkan Perspektif Hukum Perdata, *Media Of Law and Sharia*, Volume 2 Nomor 2.
- RR Dewi Anggraeni, 2019, Pelaksanaan Perjanjian Jual Beli Melalui Internet (E-Commerce) ditinjau dari aspek hukum perdata, *Salam: Jurnal Sosial & Budaya Syar'I*, Volume 6 Nomor 3.
- Sigit irianto, 2019, Pemahaman tentang pengertian Pasal 1320 KuhPerdata dalam Hukum Perjanjian, *Jurnal Spektrum Hukum*, Volume 17 Nomor 1.
- Sofyan Mufti Prasetyo, 2024, Analisis Pertumbuhan Pengguna Internet Di Indonesia, *BIKMA : Buletin Ilmiah Ilmu Komputer dan Multimedia*, Volume 2 Nomor 1.
- Tri Setiady, 2021, Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen Ditinjau Dari Law As An Allocative System, *Jurnal Yustitia*, Volume 7 Nomor 1.
- Wahyu Simon Tampubolon, 2016, Upaya perlindungan Hukum Bagi Konsumen Ditinjau Sari Undang-Undang perlindungan Konsumen, *Jurnal Ilmiah "Advokasi"*, Volume 4 Nomor 01.

C. Peraturan Perundang-undangan

Kitab Undang-undang Hukum perdata (Staatsblad Tahun 1847 Nomor 23)

Undang-undang Dasar Tahun 1945

Undang-undang Nomor 30 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 42. Tambahan Lembaran Negara Indonesia Nomor 3821 Jakarta).

Undang-undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik. (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 58. Tambahan Lembar Negara Republik Indonesia Nomor 4843).

D. Internet

Admin, Elektronik Distribusi Otomatisasi Terkemuka (eDOT), "5 E-Commerce dengan Pengunjung Terbanyak di Indonesia pada Awal 2024, Siapa Juaraanya?" diakses dari <https://edot.id/articles/5-e-commerce-dengan-pengunjung-terbanyak-di-indonesia-pada-awal-2024-siapa-juaranya>. Pada Tanggal 19 September 2024.

Admin, Hukum Online, “Teori-Teori Perlindungan Hukum Menurut Para Ahli”, diakses dari <https://www.hukumonline.com/berita/a/teori-perlindungan-hukum-menurut-para-ahli-lt63366cd94dcbc/?page=all>. Pada tanggal 4 September 2024.

Admin, Tokopedia, “Terms & Conditions”, diakses dari <https://www.tokopedia.com/terms?lang=id>. Pada tanggal 22 September 2024.

Admin, Tokopedia, “Syarat dan Ketentuan Umum”, Diupload tanggal 12 September 2024, Diakses dari <https://www.tokopedia.com/help/article/syarat-danperketentuan-umum-dilayani-tokopedia>. Pada tanggal 8 November 2024.

Ayu Rifka Sitroesmi, Liputan6, “Profil PT Tokopedia dan Perjalanan Bisnisnya, Perusahaan Perdagangan Elektronik”, Diakses dari <https://www.liputan6.com/hot/read/5183788/profil-pt-tokopedia-dan-perjalananbisnisnya-perusahaan-perdagangan-elektronik-di-indonesia?page=4>. Pada tanggal 8 November 2024.

Boris Tampubolon, Konsultan Hukum, “Ini Akibat Yang Timbul dari Suatu Perjanjian”, diakses dari <https://www.konsultanhukum.web.id/ini-akibat-yang-timbul-dari-suatu-perjanjian>. Pada tanggal 7 November 2024.

Laeli Nur Azizah, Gramedia, “Memahami apa itu UU ITE dan apa saja yang diatur di dalamnya”, Diakses dari <https://www.gramedia.com/literasi/memahami-apa-itu-uu-ite>. Pada tanggal 7 November 2024