

**TINJAUAN YURIDIS TERHADAP PERLINDUNGAN
KONSUMEN DALAM TRANSAKSI MELALUI
LAYANAN APLIKASI ONLINE MENURUT
PERSPEKTIF HUKUM DI INDONESIA**

SKRIPSI



**Oleh
Michael Agustinus Lbn.Toruan
190710031**

**PROGRAM STUDI ILMU HUKUM
FAKULTAS SOSIAL DAN HUMANIORA
UNIVERSITAS PUTRA BATAM
TAHUN 2023**

**TINJAUAN YURIDIS TERHADAP PERLINDUNGAN
KONSUMEN DALAM TRANSAKSI MELALUI
LAYANAN APLIKASI ONLINE MENURUT
PERSPEKTIF HUKUM DI INDONESIA**

SKRIPSI



**Oleh
Michael Agustinus Lbn.Toruan
190710031**

**PROGRAM STUDI ILMU HUKUM
FAKULTAS SOSIAL DAN HUMANIORA
UNIVERSITAS PUTRA BATAM
TAHUN 2023**

**TINJAUAN YURIDIS TERHADAP PERLINDUNGAN
KONSUMEN DALAM TRANSAKSI MELALUI
LAYANAN APLIKASI ONLINE MENURUT
PERSPEKTIF HUKUM DI INDONESIA**

SKRIPSI

**Untuk memenuhi salah satu persyaratan
memiliki gelar sarjana**



**Oleh
Michael Agustinus Lbn.Toruan
190710031**

**PROGRAM STUDI HUKUM
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN HUMANIORA
UNIVERSITAS PUTRA BATAM
TAHUN 2023**

SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang Bertanda Tangan Di Bawah Ini :

Nama : Michael Agustinus Lbn.Toruan

NPM : 190710031

Fakultas : Sosial dan Humaniora

Program Studi : Ilmu Hukum

Menyatakan bahwa SKRIPSI yang saya nyatakan judul:

**TINJAUAN YURIDIS TERHADAP PERLINDUNGAN KONSUMEN
DALAM TRANSAKSI MELALUI LAYANAN APLIKASI *ONLINE*
MENURUT PERSPEKTIF HUKUM DI INDONESIA**

merupakan hasil usaha saya sendiri dan bukan merupakan "DUPLIKAT" dari hasil karya orang lain. Saya menyadari tidak ada kajian atau pandangan ilmiah yang pernah dihasilkan dan dipublikasikan yang tidak termuat dalam tesis ini. kecuali bagi mereka yang telah dikutip kata demi kata dalam buku ini dan dikutip sebagai sumber dalam literatur. Apabila di kemudian hari dinyatakan bahwa skripsi ini mengandung unsur plagiarisme, saya bersedia untuk meninggalkannya, mencabut skripsi yang telah saya terima sebelumnya, dan diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Karena itu saya menulis surat ini, mengatakan yang sebenarnya, tanpa desakan siapa pun..

Batam, 02 Maret 2023



Michael Agustinus Lbn.Toruan

190710031

**TINJAUAN YURIDIS TERHADAP PERLINDUNGAN
KONSUMEN DALAM TRANSAKSI MELALUI
LAYANAN APLIKASI ONLINE MENURUT
PERSPEKTIF HUKUM DI INDONESIA**

SKRIPSI

**Untuk memenuhi salah satu syarat
memperoleh gelar sarjana**

Oleh

Michael Agustinus Lbn.Toruan

190710031

**Telah disetujui oleh pembimbing pada tanggal
Seperti tertera di bawah ini**

Batam, 02 Maret 2023



Irene Svinarky, S.H., M.Kn.

Pembimbing



Universitas Putera Batam

Abstrak

Era Globalisasi Semua tindakan manusia diharapkan dapat dilakukan dengan cepat dan mudah, sehingga salah satu kebutuhan masyarakat dipenuhi dengan jual beli melalui internet. E-commerce adalah jenis transaksi online tertentu karena tidak terjadi secara fisik atau fisik antara perusahaan dan pelanggan. Pertama, penulis penelitian ini ingin mengetahui bagaimana implementasi perlindungan konsumen di Indonesia. Kedua, mereka ingin mengetahui bagaimana perlindungan konsumen didefinisikan oleh UU ITE dan PP PSTE.. Adapun tujuan penelitian yang penulis angkat dalam penelitian ini adalah: Pertama, penerapan perlindungan konsumen di Indonesia; Kedua, Mengetahui konsep perlindungan konsumen yang diatur oleh UU ITE dan PP PSTE. Penulis dalam penelitian ini dengan metode penelitian yang mana jenis penelitiannya ialah Normatif. Sifat penelitian menggunakan deskriptif data primer menjadi dasar UUD 1945, KUHPERDATA. Hasil dari penelitian ini : pertama, perlindungan konsumen sudah melaksanakan peraturan mengenai transaksi online namun penerapan yang dilakukan oleh perlindungan konsumen belum dilaksanakan peraturan yang mendalam dari UUPK. dua, konsep dalam Perlindungan konsumen diatur dalam PP PSTE dan UU ITE, tetapi masih Banyak pelanggan yang merasa diperlakukan tidak adil oleh para pebisnis. Sehingga pemerintah Indonesia meningkatkan upaya dalam menerapkan peraturan-peraturan tersebut terhadap transaksi elektronik. Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan metodologi penelitian hukum normatif. Selain itu, pendekatan dengan cara undang-undang. Indonesia telah memiliki pengaturan mengenai transaksi elektronik sejak Pemerintah. Analisis induktif digunakan untuk menjelaskan metodologi analisis data secara kualitatif. Temuan kajian menunjukkan bahwa: Pertama, KUH Perdata, UUPK, UU ITE Elektronik, dan Peraturan Pemerintah Nomor 71 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik semuanya mengatur berbagai macam perlindungan hukum bagi konsumen dalam transaksi jual beli online (e- perdagangan), dan bahwa secara umum apabila konsumen merasa dirugikan dalam transaksi tersebut, maka diatur upaya hukumnya dalam peraturan tersebut.

Kata Kunci : UU PK, UU ITE, PP PSTE

Abstract

Era of Globalization All human actions are expected to be carried out quickly and easily, so that one of the community's needs is met by buying and selling via the internet. E-commerce is a particular type of online transaction because it does not take place physically or physically between the company and the customer. First, the authors of this study want to know how consumer protection is implemented in Indonesia. Second, they want to know how consumer protection is defined by the ITE Law and PP PSTE. The research objectives that the authors raise in this study are: First, the implementation of consumer protection in Indonesia; Second, knowing the concept of consumer protection regulated by UU ITE and PP PSTE. The author in this study uses a research method which is the type of research that is normative. The nature of the research using descriptive primary data forms the basis of the 1945 Constitution, the Civil Code. The results of this study: first, consumer protection has implemented regulations regarding online transactions but the implementation carried out by consumer protection has not implemented in-depth regulations from UUPK. two, the concept of consumer protection is regulated in PP PSTE and UU ITE, but many customers still feel that they are being treated unfairly by business people. So that the Indonesian government is increasing efforts to apply these regulations to electronic transactions. This research was conducted using a normative legal research methodology. In addition, the approach by way of legislation. Indonesia has had regulations regarding electronic transactions since the Government. Inductive analysis is used to explain qualitative data analysis methodology. The findings of the study show that: First, the Civil Code, UUPK, Electronic ITE Law, and Government Regulation Number 71 of 2019 concerning the Implementation of Electronic Systems and Transactions all regulate various kinds of legal protection for consumers in online buying and selling transactions (e-commerce), and that In general, if the consumer feels disadvantaged in the transaction, then the legal remedy is regulated in the regulation.

Keywords: Online Loans, Fintech, Online-Based Lending Application Services

KATA PENGANTAR

Pertama marilah penulis mengucapkan Puji syukur kehadiran Tuhan YME yang memberikan limpahan berkat dan karunia-Nya, sehingga penulis bisa mengerjakan tugas akhir skripsi **BerJudul Tinjauan Yuridis Terhadap Perlindungan Konsumen Dalam Transaksi Melalui layanan Aplikasi Online Menurut Perspektif Hukum Di Indonesia**, yang dimana merupakan salah satu Persyaratan dalam menyelesaikan Studi S1 di Universitas Putra Batam dengan Program Studi Ilmu Hukum. Penulis ini membahas tinjauan yuridis terhadap perlindungan konsumen dalam transaksi melalui layanan aplikasi online menurut perspektif hukum di indonesia. Perbuatan yang dilarang bagi pelaku usaha yang tidak sesuai dengan kondisi, jaminan, keistimewaan sebagaimana dinyatakan dalam label, etiket telah tertuang dalam UUPK.

Dengan segala keterbatasan, penulis menyadari bahwa penulisan skripsi ini takkad terwujud adanya doa, bimbingan serta bantuan dari berbagai pihak. Sehingga dalam kesempatan ini, penulis dengan tanpa mengurangi rasa hormat dan kerendahan hati, ingin menyampaikan ucapan terima kasih sedalam-dalamnya kepada :

1. Ibu Dr. Nur Elfi Husda,S.Kom., M.SI, selaku Rektor Universitas Putra Batam
2. Bapak Dr. Michael Jibrael Rorong, S.T., M.I.Kom, selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Humaniora Universitas Putra Batam
3. Bapak Dr. Michael Jibrael Rorong, S.T., M.I.Kom selaku Ketua Program Studi Ilmu Hukum Universitas Putra Batam.
4. Ibu Irene Svinarky, S.H., M.Kn, selaku pembimbing skripsi pada program Studi Ilmu Hukum Universitas Putra Batam
5. Dosen dan Staff Universitas Putra Batam.
6. Teman penulis, Bang Ridhel dan ka Desy Awaliyah dan seluruh angkatan 2019 ilmu hukum, Trimakasih salama tiga setengah tahun barsama
7. Kedua Orang tua tersayang yang telah memberikan doa,dukungan, dan semangat.
8. Pihak-pihak lain yang sudah membantu penulisan dalam pembuatan proposal penelitian ini yang tidak dapat disebut satu persatu.

Batam, 03 Maret 2023

Michael Agustinus Lbn.Toruan



DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL	ii
SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	ix
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Idenfikasi Masalah	30
1.3. Batasan Masalah	30
1.4. Rumusan Masalah.....	31
1.5. Tujuan	31
1.6. Manfaat Penulisan	31
1.6.1. Kegunaan teoritis.....	31
1.6.2. Manfaat Praktis	32
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	33
2.1. Kerangka Teori.....	33
2.1.1. Teori Perjanjian.....	33
2.1.2. Teori Kepastian Hukum	38
2.1.5. Tinjauan Umum Standarisasi Nasional Indonesia	45
2.2. Kerangka Yuridis	45
2.2.1. Undang- Undang Dasar 1945	45
2.2.2. UU Perlindungan Konsumen No. 8 Tahun 1999	46
1.3. Penelitian Terdahulu.....	49
1.4. Kerangka Pemikiran	55
BAB III METODE PENELITIAN	56
3.1. Jenis Penelitian	56

3.2. Sifat Penelitian.....	57
3.3. Metode Pengumpulan Data.....	57
3.4. Alat Pengumpulan Data	58
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	59
1.1. Hasil Penelitian	59
1.2. Pembahasan	67
1.2.1. Bagaimana penerapan perlindungan kosumen dalam transaksi Online di Indonesia.....	67
1.2.2. Bagaimana konsep perlindungan konsumen yang diatur oleh UU ITE dan PP PSTE.....	82
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	85
5.1. Kesimpulan	85
5.2. SARAN.....	86
DAFTAR PUSTAKA	88
LAMPIRAN	
Lampiran 1 : Daftar Riwayat Hidup	
Lampiran 2 : Surat Izin Penelitian	
Lampiran 3 : Hasil Turnitin Skripsi	