

**PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN DALAM JUAL
BELI BARANG SECARA *ONLINE* DI ORIFLAME SEMARANG**

SKRIPSI



Diajukan oleh:

AVIARISKA PRIMANING HAPPY

NIM: 15.CI.0106

**PROGRAM STUDI ILMU HUKUM
FAKULTAS HUKUM DAN KOMUNIKASI
UNIVERSITAS KATOLIK SOEGIJAPRANATA
SEMARANG
2020**

**PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN DALAM JUAL
BELI BARANG SECARA *ONLINE* DI ORIFLAME SEMARANG**

Skripsi

Diajukan guna memenuhi salah satu syarat untuk
memperoleh gelar Sarjana pada
Program Studi Ilmu Hukum



Diajukan oleh:

AVIARISKA PRIMANING HAPPY

NIM: 15.C1.0106

**PROGRAM STUDI ILMU HUKUM
FAKULTAS HUKUM DAN KOMUNIKASI
UNIVERSITAS KATOLIK SOEGIJAPRANATA
SEMARANG**

2020

**PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN DALAM JUAL
BELI BARANG SECARA *ONLINE* DI ORIFLAME SEMARANG**

SKRIPSI



Diajukan oleh:

AVIARISKA PRIMANING HAPPY

NIM: 15.C1.0106

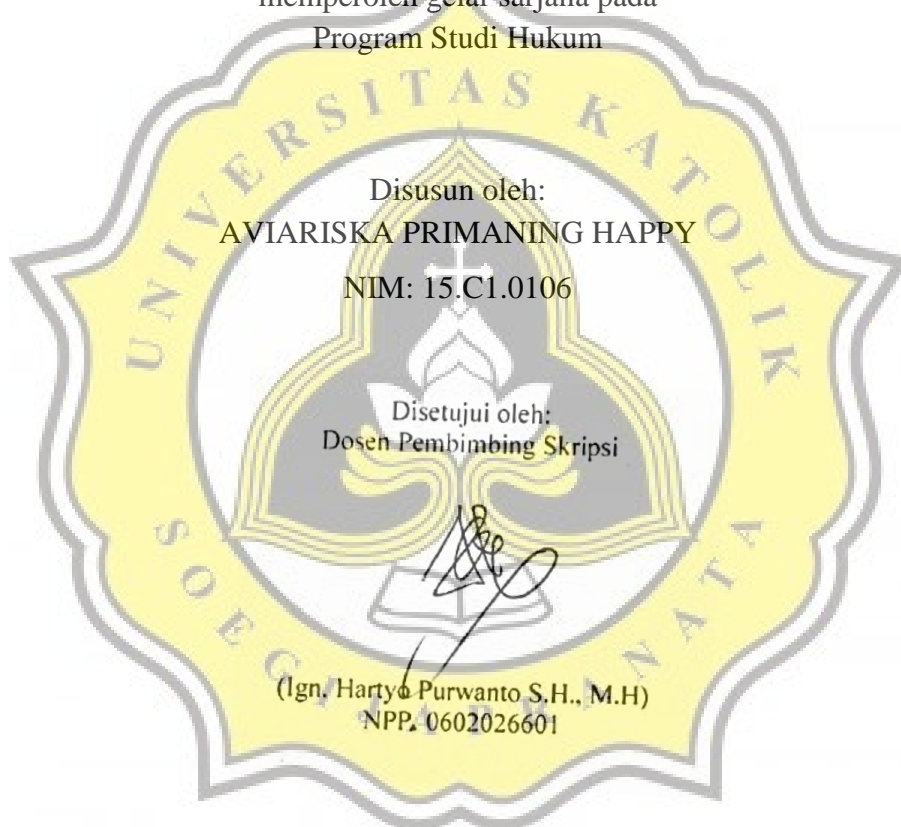
**PROGRAM STUDI ILMU HUKUM
FAKULTAS HUKUM DAN KOMUNIKASI
UNIVERSITAS KATOLIK SOEGIJAPRANATA
SEMARANG**

2020

LEMBAR PERSETUJUAN

PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN DALAM JUAL BELI BARANG SECARA *ONLINE* DI ORIFLAME SEMARANG

Diajukan guna memenuhi salah satu syarat untuk
memperoleh gelar sarjana pada
Program Studi Hukum



**PROGRAM STUDI ILMU HUKUM
FAKULTAS HUKUM DAN KOMUNIKASI
UNIVERSITAS KATOLIK SOEGIJAPRANATA
SEMARANG**

2020

LEMBAR PENGESAHAN

Skripsi disusun oleh :

Nama : Aviariska Primaning Happy

NIM : 15.C1.0106

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji

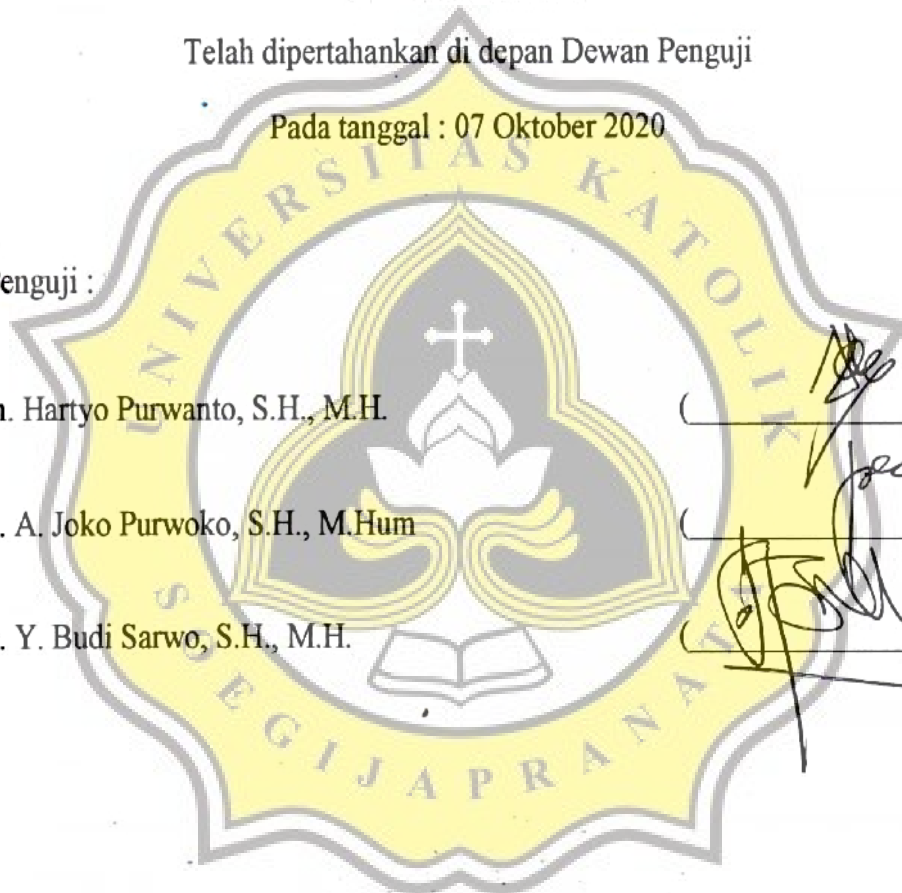
Pada tanggal : 07 Oktober 2020

Dosen Penguji :

1. Ign. Hartyo Purwanto, S.H., M.H.

2. Dr. A. Joko Purwoko, S.H., M.Hum

3. Dr. Y. Budi Sarwo, S.H., M.H.



Skripsi ini telah diterima sebagai salah satu persyaratan
untuk memperoleh gelar Sarjana pada Program Studi Ilmu Hukum

Pada tanggal : 13 Oktober 2020



Marcella E

Dr. Marcella E. Simandjuntak, S.H., C.N., M.Hum.

Dekan Fakultas Hukum dan Komunikasi

Universitas Katolik Soegijapranata

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Dengan ini, saya menyatakan bahwa dalam skripsi saya yang berjudul **“PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN DALAM JUAL BELI BARANG SECARA *ONLINE* DI ORIFLAME SEMARANG”** ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu perguruan tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Apabila dikemudian hari ternyata terbukti bahwa skripsi ini seluruhnya hasil plagiasi, maka saya rela dibatalkan dengan segala akibat hukumnya sesuai dengan peraturan yang berlaku pada Universitas Katolik Soegijapranata dan/atau perundang-undangan yang berlaku.

Semarang, Agustus 2020

MATERAI
SKRIPSI
7080FAHF726389510
6900
LAKSANA SUKSES
Aviarska Primaning Happy

**HALAMAN PERNYATAAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK
KEPENTINGAN AKADEMIS**

Yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Aviariska Primaning Happy
Program Studi : Ilmu Hukum
Fakultas : Hukum dan Komunikasi
Jenis Karya : Skripsi

Menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Katolik Soegijapranata Semarang Hak Bebas Royalti Noneksklusif atas karya ilmiah yang berjudul **“PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN DALAM JUAL BELI BARANG SECARA *ONLINE* DI ORIFLAME SEMARANG”** beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Universitas Katolik Soegijapranata berhak menyimpan, mengalihkan media/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan tugas akhir ini selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Semarang, 14 Oktober 2020



Aviariska Primaning Happy

ABSTRAK

Pelaksanaan pembelian produk Oriflame oleh konsumen secara *online* pada kenyataannya tidak selalu berjalan dengan baik karena adanya kerugian yang dialami oleh konsumen. Kepentingan hak konsumen akhir yang membeli produk Oriflame secara *online* rentan mengalami kerugian karena adanya perbuatan melawan hukum dari pelaku usaha, padahal konsumen di Indonesia sudah dilindungi dengan adanya Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK) yang mengatur tentang hak-hak konsumen serta mengatur hak dan kewajiban dari pelaku usaha.

Penelitian ini menggunakan metode pendekatan yuridis sosiologis dan spesifikasi penelitian deskriptif analitis. Objek penelitian yaitu informasi-informasi dan data-data yang berkaitan dengan perlindungan hukum terhadap konsumen dalam jual beli barang secara *online* di Oriflame Semarang. Metode pengumpulan data melalui studi lapangan dengan wawancara dan studi pustaka dengan analisis bahan hukum primer, sekunder, dan tersier. Analisis data menggunakan analisis data normatif kualitatif.

Hasil penelitian menemukan bahwa (1) pengaturan perlindungan hukum terhadap konsumen dalam transaksi jual beli barang secara *online* berpijak pada pengaturan umum Pasal 1320 KUHPerdara mengenai syarat sahnya perjanjian, UUPK yang mengatur hak-hak konsumen dan Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang Perubahan Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik. (2) Pelaksanaan perlindungan hukum terhadap konsumen dalam transaksi *online* dilakukan secara preventif melalui kegiatan edukasi/sosialisasi, pembinaan dan pengawasan oleh LP2K dan Disperindag. Perlindungan hukum melalui tindakan represif hanya dilakukan dengan pengajuan komplain dan klaim kepada pihak Oriflame namun tidak mendapatkan tanggapan sedangkan tindakan pengaduan kepada LP2K Jawa Tengah maupun penyelesaian di lembaga peradilan belum dilakukan oleh konsumen yang mengalami kerugian. (3) Hambatan dalam perlindungan hukum terhadap konsumen dalam transaksi jual beli barang secara *online* di Oriflame Semarang yaitu hambatan yuridis berupa adanya pertentangan peraturan terkait prosedur perlindungan konsumen antara UUPK dengan Peraturan Pemerintah Nomor 80 Tahun 2019, Tidak ada sinkronisasi antara Pasal 1320 KUHPerdara dengan kondisi nyata di masyarakat; hambatan teknis berupa tidak adanya fasilitas/*platform* untuk melakukan pengawasan terhadap transaksi jual beli secara *online* dan prosedur pengaduan konsumen yang rumit ke LP2K Jawa Tengah; dan hambatan sosiologis berupa penjual *online* yang tidak memiliki itikad baik untuk berjualan secara jujur maupun bertanggungjawab atas kerugian konsumennya dan sikap pembeli yang tidak melakukan upaya hukum atas kerugiannya.

Kata Kunci: Perlindungan Hukum, Konsumen, Oriflame, Jual Beli, Online

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

MOTTO

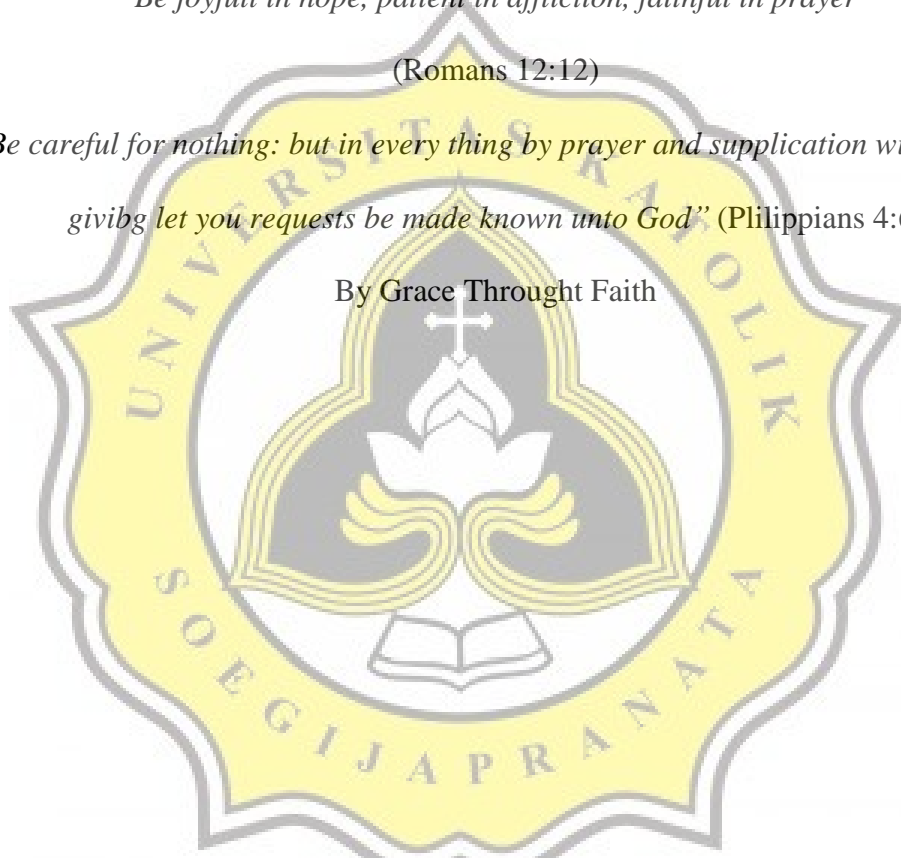
“Be joyfull in hope, patient in affliction, faithful in prayer”

(Romans 12:12)

“Be careful for nothing: but in every thing by prayer and supplication with thanks

givibg let you requests be made known unto God” (Plilippians 4:6)

By Grace Throught Faith



PERSEMBAHAN

Kupersembahkan skripsi untuk:

Papa, Mama, Adik-adik serta seluruh pihak yang membantu memberikan semangat dan doa dalam pembuatan penulisan hukum maupun dalam perkuliahan.

KATA PENGANTAR

Segala Puji dan syukur panjatkan kepada Tuhan Yesus Kristus, atas berkat, rahmat dan kasih karunia-Nya yang senantiasa dicurahkan kepada penulis, sehingga bisa menyelesaikan skripsi dengan judul “Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen dalam Jual Beli Online Barang Secara Online di Oriflame Semarang”.

Pada penulisan skripsi ini diajukan untuk memenuhi syarat dalam memperoleh gelar Sarjana Si di Program Ilmu Hukum Universitas Katolik Soegijapranata. Peneliti juga sadar dalam proses penyusunan skripsi ini banyak hambatan serta rintangan yang penulis hadapi dan dapat melaluinya berkat adanya bimbingan dan bantuan dari berbagai pihak. Untuk itu pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terimakasih kepada:

1. Tuhan Yesus atas berkat dan rahmat Tuhan berikan kepada penulis sehingga skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik.
2. Prof Dr. Ridwan Sanjaya, S.E., S.Kom., MS.IEC., selaku Rektor Universitas Katolik Soegijapranata Semarang;
3. Ibu Dr. Marcella Elwina Simanjutak, S.H., C.N., M.Hum., selaku Dekan Fakultas Hukum dan Komunikasi Universitas Katolik Soegijapranata Semarang;
4. Bapak Ign. Hartyo Purwanto, S.H., M.H., selaku Dosen Pembimbing dari penulis menempuh mata kuliah Metode Penulisan Karya Hukum (MPKH),

dengan kesabaran membimbing, serta memberikan ilmu sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini;

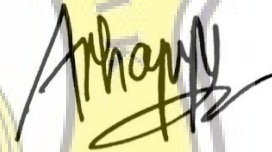
5. Seluruh Dosen Fakultas Hukum dan Komunikasi Universitas Katolik Soegijapranata Semarang beserta staf, yang sudah berkenan memberikan pengetahuan yang sangat bermanfaat selama masa perkuliahan;
6. Bapak Drs. Mukti Sarjono, M.Si, beserta seluruh jajaran stafnya yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk melakukan penelitian di Dinas Perindustrian dan Perdagangan Provinsi Jawa Tengah.
7. Kepada orangtua tercinta yaitu Daniel Supriyanto dan Dyah Karyatiningsih serta adik-adik Revo Adityo Prima dan Retta Dandya Irene yang telah mendukung, memotivasi dan mendoakan penulis dalam menyelesaikan skripsi ini;
8. Kepada keluarga besar dan saudara-saudara saya yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang selalu memberikan motivasi luas biasa dan selalu menghibur;
9. Kepada saudara yang selalu support penulis Nada Lituhayu, Sekar Ayu Kelanasari, Sheila Cahyaning Putri El Gibbor Artdelo Eugene Mailuhu, Arthur Euguene Mailuhu dan Adeline Pusvita Arum yang memberikan dukungan kepada penulis dalam pembuatan skripsi ini;
10. Kepada sahabat-sahabat yang penulis cintai yaitu Regina Ajeng, Sepdyna, Rahma, dan Rima Fatih yang memberikan dukungan;

11. Kepada semua teman-teman yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah membantu hingga tersusunya skripsi ini baik secara langsung maupun tidak langsung.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata kesempurnaan. Oleh karena itu, penulis dengan senang ahti menerima kritik dan saran yang bersifat membangun. Akhir kata penulis memohon maaf atas segala kesalahan yang pernah dilakukan. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat untuk mendorong penelitian-penelitian selanjutnya.

Semarang, Agustus 2020

Penulis



Aviariska Primaning Happy



DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN.....	iv
LEMBAR PENGESAHAN	v
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	vi
HALAMAN PERNYATAAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS	vii
ABSTRAK	viii
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	ix
KATA PENGANTAR	x
DAFTAR ISI	xiii
BAB I.....	1
PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	4
C. Tujuan Penelitian	4
D. Kegunaan Penelitian.....	5
E. Metode Penelitian.....	5
F. Sistematika Penulisan	11
BAB II.....	13
TINJAUAN PUSTAKA	13
A. Tinjauan Tentang Perlindungan Konsumen.....	13
1. Pengertian Konsumen.....	13
2. Hak dan Kewajiban Konsumen	14
3. Perlindungan Konsumen	16
4. Perlindungan Hukum Bagi Konsumen	17
5. Asas dan Tujuan Perlindungan Konsumen	19
B. Tinjauan Tentang Pelaku Usaha.....	22
1. Pengertian Pelaku Usaha	22
2. Hak, Kewajiban dan Tanggungjawab Pelaku Usaha.....	23

C. Tinjauan Tentang Jual Beli Barang Secara <i>Online</i>	26
1. Perkembangan Jual Beli <i>Online</i> di Indonesia.....	26
2. Pengertian Jual Beli Barang Secara <i>Online</i>	27
3. Dasar Hukum Jual Beli Barang Secara <i>Online</i>	29
4. Kelebihan dan Kekurangan Jual Beli Barang Secara <i>Online</i>	31
5. Perjanjian Jual Beli Barang Secara <i>Online</i>	33
6. Wanprestasi Dalam Jual Beli Secara <i>Online</i>	38
7. Penyelesaian Sengketa dalam Transaksi Secara <i>Online</i>	41
BAB III	44
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	44
A. Hasil Penelitian	44
1. Oriflame Cabang Kota Semarang.....	44
2. Prosedur Pembelian Produk Oriflame Secara <i>Online</i>	45
3. Prosedur Pembatalan dan Pengembalian Produk Oriflame Dari Transaksi Pembelian Secara <i>online</i>	47
4. Hasil Wawancara dengan Disperindag.....	49
5. Hasil Wawancara dengan LP2K Jawa Tengah.....	51
6. Hasil Wawancara dengan Pimpinan Oriflame	53
7. Hasil Wawancara dengan Konsumen.....	55
B. Pembahasan.....	58
1. Pengaturan Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen dalam jual Beli Barang Secara <i>Online</i>	58
2. Pelaksanaan Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen dalam Jual Beli Barang Secara <i>Online</i> di Oriflame Semarang.....	66
3. Hambatan-Hambatan dalam Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen dalam Jual Beli Barang Secara <i>Online</i> di Oriflame Semarang.	81
BAB IV	84
PENUTUP.....	84
A. Kesimpulan	84
B. Saran-Saran	86
DAFTAR PUSTAKA	88