



**“PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN YANG  
DIRUGIKAN AKIBAT MELAKUKAN TRANSAKSI JUAL BELI  
ONLINE MELALUI MEDIA SOSIAL”**

**PENULISAN HUKUM**

Diajukan untuk melengkapi tugas-tugas dan memenuhi syarat guna menyelesaikan Program Sarjana (S1) Fakultas Hukum Universitas Diponegoro

Disusun Oleh:

**Diva Nur Annisa**

**11010114120182**

**FAKULTAS HUKUM**

**UNIVERSITAS DIPONEGORO**

**SEMARANG**

**2017**

**HALAMAN PENGESAHAN**

**“PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN YANG  
DIRUGIKAN AKIBAT MELAKUKAN TRANSAKSI JUAL BELI *ONLINE*  
MELALUI MEDIA SOSIAL”**

Diajukan untuk melengkapi Tugas-Tugas dan Memenuhi Syarat-Syarat  
Guna Menyelesaikan Program Sarjana (S-1) Ilmu Hukum

**Disusun Oleh :**

**DIVA NUR ANNISA**

**11010114120182**

Penulisan Hukum dengan judul diatas  
telah disahkan dan disetujui untuk diperbanyak

**PEMBIMBING I**

**PEMBIMBING II**

Rinitami Njatrijani, S.H., M.Hum.  
NIP. 196108171987032001

Sartika Nanda Lestari., S.H., M.H., LL.M.  
NIP. 198812062014042001

**HALAMAN PENGUJIAN**  
**“PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN YANG**  
**DIRUGIKAN AKIBAT MELAKUKAN TRANSAKSI JUAL BELI**  
**ONLINE MELALUI MEDIA SOSIAL”**

Dipersiapkan dan disusun oleh :

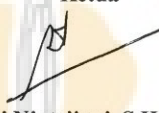
**DIVA NUR ANNISA**

11010114120182

Telah diuji di depan Dewan Penguji pada tanggal 27 Februari 2018

Dewan Penguji

Ketua

  
**Rinitami Njatrijani, S.H., M.Hum.**

NIP. 196108171987032001

Anggota Penguji I

Anggota Penguji II

  
**Sartika Nanda Lestari, S.H., M.H., LL.M.**

NIP. 198812062014042001

  
**Hendro Saptono, S.H., M.Hum**

NIP. 195910051986031001

Mengesahkan :  
Dekan Fakultas Hukum  
Universitas Diponegoro

Mengetahui :  
Ketua Program Studi S1 Ilmu Hukum

  
**Prof. Dr. R. Benny Riyanto, S.H., M.Hum., C.N.**

NIP. 19620410 198703 1 003

  
**Marjo, S.H., M.Hum.**

NIP. 19650318 199003 1 001

## PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa Penulisan Hukum ini tidak pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu Perguruan Tinggi lain, dan sepanjang pengetahuan saya didalamnya 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.

Semarang, 27 Februari 2017

**Diva Nur Annisa**

11010114120182



## MOTTO

لَنَا وَهَيْئُ رَحْمَةً لَدُنْكَ مِنْ آتِنَا رَبَّنَا فَقَالُوا الْكَهْفِ إِلَى الْفِتْيَةِ أَوْى إِدُ

رَشْدًا أَمْرِنَا مِنْ

“(Ingatlah) tatkala pemuda-pemuda itu mencari tempat berlindung ke dalam gua lalu mereka berdo’a : “Wahai Tuhan kami berikanlah rahmat kepada kami dari sisi-Mu dan sempurnakanlah bagi kami petunjuk yang lurus dalam urusan kami (ini)”

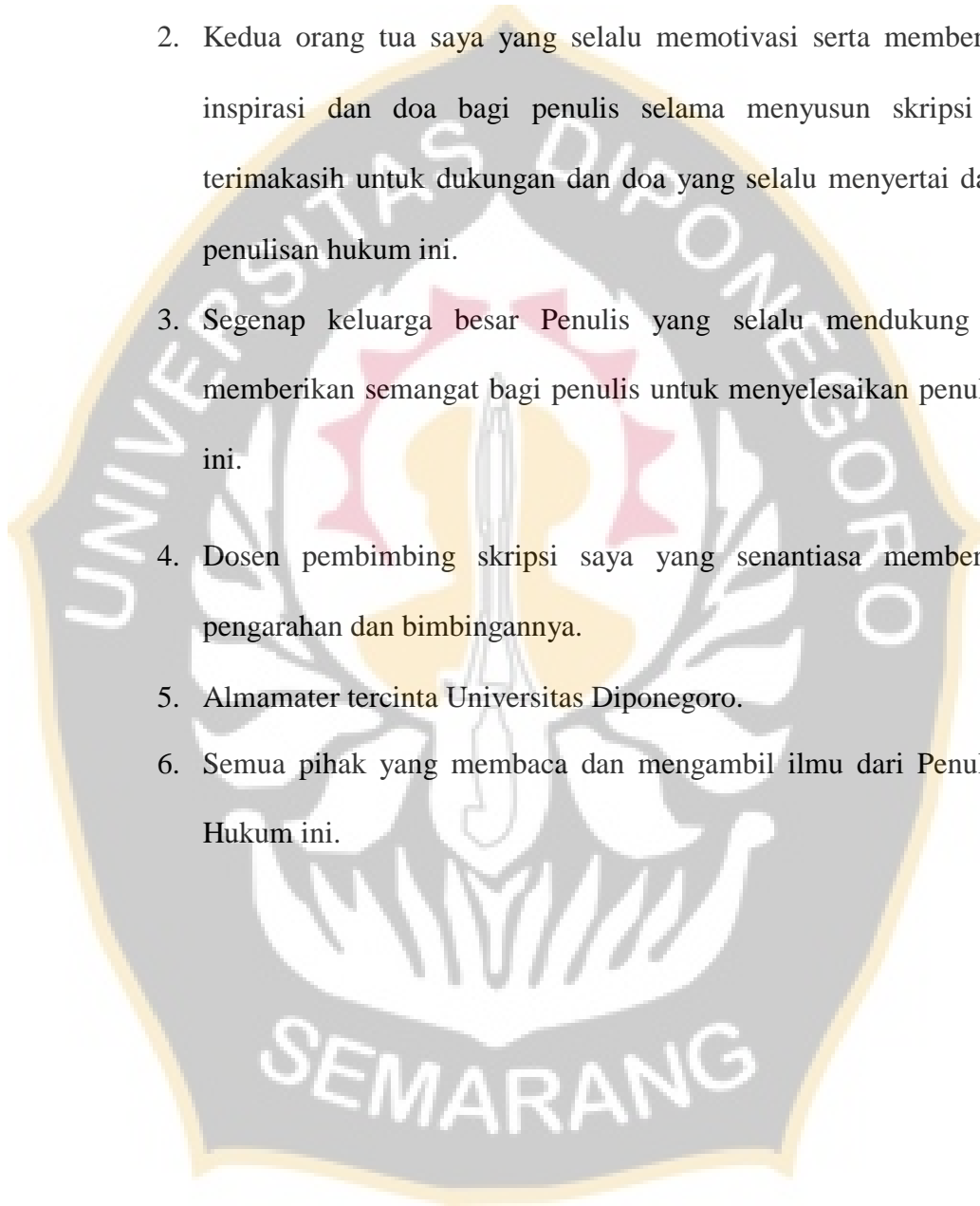
(Al-Kahf : 10)



## PERSEMBAHAN

**Penulisan Hukum atau Skripsi ini penulis persembahkan untuk :**

1. Allah SWT
2. Kedua orang tua saya yang selalu memotivasi serta memberikan inspirasi dan doa bagi penulis selama menyusun skripsi ini, terimakasih untuk dukungan dan doa yang selalu menyertai dalam penulisan hukum ini.
3. Segenap keluarga besar Penulis yang selalu mendukung dan memberikan semangat bagi penulis untuk menyelesaikan penulisan ini.
4. Dosen pembimbing skripsi saya yang senantiasa memberikan pengarahannya dan bimbingannya.
5. Almamater tercinta Universitas Diponegoro.
6. Semua pihak yang membaca dan mengambil ilmu dari Penulisan Hukum ini.



## KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Segala Puji dan syukur Alhamdulillah kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan berkat, rahmat dan hidayahnya-Nya, serta ungkapan terimakasih tak terhingga kepada orangtua penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang dibuat guna memenuhi syarat-syarat ujian untuk mencapai gelar Sarjana Strata Satu (S1) pada Fakultas Hukum Universitas Diponegoro Semarang. Semoga tidak hanya gelar yang diperoleh tetapi juga ilmu yang diharapkan dapat digunakan untuk mengabdikan pada masyarakat.

Dalam skripsi ini penulis menyelesaikan dan menyusun skripsi yang berjudul **“PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN YANG DIRUGIKAN AKIBAT MELAKUKAN TRANSAKSI JUAL BELI *ONLINE* MELALUI MEDIA SOSIAL”**. Skripsi ini tidak akan terwujud tanpa adanya petunjuk, bantuan serta bimbingan dari berbagai pihak yang telah membantu, membimbing dan mengarahkan penulis dalam menyusun skripsi ini. Maka pada kesempatan kali ini penulis ingin menyampaikan rasa hormat dan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Prof. Dr. Yos Johan Utama, S.H., M.Hum. selaku Rektor Universitas Diponegoro Semarang.
2. Prof. Dr. R. Benny Riyanto, S.H., M.Hum. C.N. selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas Diponegoro Semarang.
3. Marjo, S.H., M.Hum. selaku Kepala Program Studi Sarjana 1 (satu) Fakultas Hukum Universitas Diponegoro.

4. Ibu Rinitami Njatrijani, S.H., M.Hum. selaku Dosen Pembimbing I atas segala bimbingan, bantuan dan dukungannya dengan penuh kesabaran sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan hukum ini.
5. Ibu Sartika Nanda Lestari, S.H., M.H., LL.M. selaku Dosen Pembimbing II yang selalu membimbing dan memberikan petunjuk pada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
6. Bapak Nuswantoro Dwiwarno, S.H., M.Hum. selaku Dosen Wali, yang telah memberikan banyak nasihat, dukungan, dan bimbingan bagi penulis.
7. Seluruh Dosen Fakultas Hukum Universitas Diponegoro atas ilmu yang diberikan kepada penulis selama menempuh kuliah di Fakultas Hukum Universitas Diponegoro.
8. Seluruh staf/pegawai di lingkungan Fakultas Hukum Universitas Diponegoro, atas bantuan yang diberikan kepada Penulis selama menempuh kuliah di Fakultas Hukum Universitas Diponegoro.
9. Kedua orang tua Penulis Bapak Drs. R. Purnomo Dono Ismawan, M.M. dan Ibu Dra. Rina Muktiningsih, serta adik Penulis Azzahra Ditha Purnama, yang menjadi semangat dan motivasi bagi Penulis, terimakasih atas segala doa, dukungan moral dan material yang diberikan
10. Sahabat–Sahabat Penulis diluar lingkup Universitas Diponegoro, Anggita Amilia, Nindita Fara, Andi Anggun, Noviana Nindy, Febi



Mulyaseva, Vierda Nafiza, Shabrina Nabilla, Octavia Nabilla, Rian Fathoni, Faza Rais, Nurrochmat, Evan Aufar, Bachtiar Sidik, Regi Grinita, Andini Fatimah, Lukman Hoedi dan Andi Rizky, terimakasih karena sudah menjadi sahabat saat duduk di bangku SMP dan SMA terimakasih untuk doa, dukungan dan semangat.

11. Sahabat-Sahabat Penulis selama menempuh Kuliah di Fakultas Hukum Universitas Diponegoro, Gizandra Indah Gemici, Hana Pepi, Popi Fitriyah Dewi, Adeka Andari Pernia, Anindita Cahyaning, Kartika Rachmawati, terimakasih karena sudah menjadi sahabat pertama Penulis di Semarang.

12. Sahabat-Sahabat seperjuangan penulis selama menempuh kuliah di Fakultas Hukum Universitas Diponegoro Kholif Iktadiah, Dearnita Stella, Ayinun Mardiyah, Safira Destianti, Roy Fahmi, Reynaldi Willy, Rizky Pandapotan, Jonathan Bernadus, Kevin Aldiada, Ivan Satrio, Abian Fadulullah, Afdhal Nur, Arif Budi K, Prabu Mahesa, Dian Shabrina, Oxa Ligyana, Citra Arrum, terimakasih untuk dukungan dan semangat yang diberikan kepada Penulis sebagai seorang sahabat selama perkuliahan ini.

13. Kakak-Kakak senior Penulis selama kuliah di Fakultas Hukum Universitas Diponegoro, Ayu Permatasari, S.H., Rizky Hardianti, S.H., Widya Sihombing., S.H., Ingrid Holonita Dosi., S.H., Alifa R. Andinakusuma, S.H., Ari Rio P., S.H., Yohannes Richard T. A., S.H., Benaya Ari Patra, terimakasih penulis ucapkan atas bantuan,

pembelajaran selama penulis kuliah di Fakultas Hukum Universitas Diponegoro.

14. Adik-Adik junior Penulis selama kuliah di Fakultas Hukum Universitas Diponegoro, Azelia Gaya P, Christin C, Fara D, Gika A, Beatrice, Tiara Putri, Kezia Benita, Syatifa Farhanna, Maureen, Tamara, Topan, Syahril dan adik-adik penulis lainnya terimakasih atas perhatian dan dukungan yang selalu diberikan kepada penulis selama ini, senang bisa berjuang bersama kalian.

15. Keluarga Besar Unit Pelaksanaan Kegiatan Pseudorechtspraak Fakultas Hukum Universitas Diponegoro, disini Penulis banyak belajar mengenai pengetahuan tentang hukum, organisasi, keluarga, dan banyak hal lainnya yang tidak dapat disebutkan, khususnya kepada Departement Public Relations dan Departemen Litigasi yang telah mengajarkan banyak hal kepada Penulis selama tiga tahun kepengurusan di Fakultas Hukum Universitas Diponegoro.

16. Keluarga Besar Delegasi Internal Moot Court Competition Kleurious Tahun 2014, Wildan Akbar, S.H., Muthia W, S.H., Gizandra, Pepi, Popi, Adeka, Izzu, Andrea, Elsa, Fafa, Jefri, Josep, Naim, Rani, Rizki, Tommy, Wahyu, terimakasih untuk kekeluargaan, pembelajaran, pendewasaan yang diberikan kepada Penulis.

17. Keluarga Besar Delegasi NMCC Piala A.G. Pringgodigdo V Fakultas Hukum Universitas Airlangga Surabaya Tahun 2015,

Gandhis Belladina, S.H., Lisda Dina, S.H., Dewangga Putra, S.H., Maulana Shika A, S.H., Yason Ferdinanta, S.H., Brezy Charmadas, S.H., Roy Oscar, S.H., Yasser Moammar, S.H., Fitriani Rahmadia, S.H., Lilis Lidia, S.H., Muhammad Haikal, S.H., Vindy, Roy, Tania, Arif, terimakasih untuk kekeluargaan, pembelajaran, dan pendewasaan yang diberikan kepada penulis selama mengikuti NMCC ini.

18. Keluarga Besar Delegasi Internal Moot Court Competition Nebis In Idem Tahun 2016, Maria, Adit, Betsy, Olid, Rendy, Nathania, Dhea, Angie, Billy, Danke, Andhika, Emia, Reza, Farhan, Dena, Danu, Mora, Rana, Yonas, Yusuf, terimakasih atas doa dan dukungannya untuk Penulis.

19. Keluarga Besar Delegasi NMCC Piala Rudi M. Rizki Fakultas Hukum Universitas Padjadjaran Bandung Tahun 2017, Mega, Kevin, Arif, Ikhsanti, Gandhi, Ziana, Zaneta, Nobi, Pepi, Reka, Shena, Irfan, Ernila, Angie, Oxta, Supri, Angga, Dimas, terimakasih atas pembelajaran dan perjuangan yang dilakukan bersama Penulis.

20. Teman-Teman Tim II KKN Undip Tahun 2017 Kabupaten Batang, Kecamatan Subah, Desa Gondang, Aril, Novita, Almara, Bima, Hana, Dian, Dewanty, Tiyak, Triawan, senang bekerjasama dengan kalian selama 42 hari.

21. Teman-Teman Magang Kementerian Keuangan Direktorat Jenderal Pengelolaan Pembiayaan dan Risiko Tahun 2018, Dear, Vinna, Mita, Rifat, Nida, Fadel, Andre, Reza, Wahyu, Amin, Dio, Lauhul, Emha, Annisa, Dhona, Fairuz, Nadira, Prilla, Rizka, Latifah, terimakasih atas pengalamannya selama 21 hari.

22. Semua pihak yang telah membantu dan mendukung penulis selama perkuliahan dan juga penyusunan skripsi ini yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu.

Penulis menyadari masih banyak kekurangan baik secara teori maupun praktek disebabkan terbatasnya pengetahuan, pengalaman dan kemampuan penulis, oleh karena penulis mengharapkan saran dan kritik yang membangun untuk menyempurnakan skripsi ini. Akhir kata semoga apa yang terkandung dalam Penulisan Hukum ini dapat memberikan manfaat bagi peneliti dan pihak lain yang membacanya.

Semarang, 27 Februari 2018

Penulis

## ABSTRAK

Demikian pesatnya perkembangan dan kemajuan teknologi informasi, yang merupakan salah satu penyebab perubahan kegiatan kehidupan manusia dalam berbagai bidang yang secara langsung telah mempengaruhi lahirnya bentuk-bentuk perbuatan hukum baru, salah satunya yaitu Transaksi *online shopping* melalui media sosial adalah cara berbelanja yang sedang marak digunakan dalam transaksi jual beli.

Namun, bertransaksi secara online ternyata saat ini banyak disalahgunakan oleh oknum-oknum yang tidak bertanggung jawab. Hal ini terjadi karena dipengaruhi oleh beberapa faktor penyalahgunaanya.

Penelitian ini bertujuan untuk *Pertama* mengetahui perlindungan hukum terhadap konsumen yang dirugikan akibat melakukan transaksi jual beli *online* melalui media sosial, *kedua* untuk mengetahui bagaimana tanggung jawab pelaku usaha terhadap pihak konsumen yang dirugikan akibat melakukan transaksi jual beli *online* melalui media sosial.

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kualitatif dengan pendekatan yuridis empiris. Spesifikasi penelitian yang digunakan adalah deskriptif analisis. Metode pengumpulan data yang dilakukan penulis dengan meneliti data primer yang diperoleh melalui Penelitian Kepustakaan dan Penelitian Lapangan.

Berdasarkan hasil penelitian, perkembangan melakukan transaksi secara *online* muncul karena adanya penawaran dan penerimaan dari masyarakat. Namun, karena beberapa media sosial tersebut bukan *account* khusus jual beli secara *online* dan kontrak perjanjian yang dilakukan tanpa tatap muka sehingga memunculkan adanya risiko seperti wanprestasi. Adapun transaksi jual beli *online* melalui media sosial sangat banyak jenis transaksi yang dilakukan, berbeda-beda pula jenis barang yang dipesan oleh para konsumen, dari setiap jenis media sosial tersebut masing-masing memiliki klausula baku yang berbeda-beda dalam proses bertransaksi

**Kata Kunci : Transaksi, Media Sosial, Online**

## DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
HALAMAN PENGUJIAN .....	i
PERNYATAAN .....	iii
MOTTO .....	iv
PERSEMBAHAN.....	v
KATA PENGANTAR .....	vi
ABSTRAK.....	xii
DAFTAR ISI .....	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. LATAR BELAKANG PERMASALAHAN .....	1
B. PERUMUSAN MASALAH.....	6
C. TUJUAN PENELITIAN .....	7
D. MANFAAT PENELITIAN .....	8
E. SISTEMATIKA PENULISAN .....	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	11
A. Transaksi Elektronik .....	11
1. Transaksi .....	11
2. Pengaturan Transaksi Elektronik.....	16
3. Pengawasan Terhadap Transaksi Elektronik .....	19
B. Perlindungan Konsumen.....	22
1. Pengertian Perlindungan Konsumen.....	22
2. Asas dan Tujuan Perlindungan Konsumen .....	24
3. Konsumen dan Pelaku Usaha .....	28
C. Media Sosial.....	39
1. Pengertian Media Sosial .....	39
2. Fungsi Media Sosial .....	39

BAB III METODE PENELITIAN.....	41
A. Metode Pendekatan .....	42
B. Spesifikasi Penelitian .....	43
C. Jenis dan Sumber Data .....	43
D. Metode Pengumpulan Data .....	44
E. Responden Penelitian .....	45
F. Metode Analisis Data .....	46
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	47
A. HASIL PENELITIAN.....	47
1. Media Sosial Dalam Kegiatan Transaksi .....	47
2. Transaksi Jual Beli Yang Dilakukan Konsumen Melalui Media Sosial.....	54
B. PEMBAHASAN .....	63
1. Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Yang Dirugikan Akibat Melakukan Transaksi Jual Beli <i>Online</i> .....	63
2. Pertanggungjawaban Pelaku Usaha Atas Kerugian Yang Dialami Oleh Kosnumen .....	78
BAB V PENUTUP .....	91
A. Kesimpulan .....	91
B. Saran .....	93
DAFTAR PUSTAKA .....	95

