

**PELAKSANAAN PERLINDUNGAN KONSUMEN JUAL BELI ONLINE  
DI LEMBAGA KONSUMEN YOGYAKARTA**



**SKRIPSI**

**DIAJUKAN KEPADA FAKULTAS SYARI'AH DAN HUKUM  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA YOGYAKARTA  
UNTUK MEMENUHI SEBAGIAN SYARAT-SYARAT  
MEMPEROLEH GELAR SARJANA STRATA SATU  
DALAM ILMU HUKUM**

**OLEH:**

**ZAIN MA'RUF YASIN  
11340078**

**PEMBIMBING:**

- 1. UDIYO BASUKI, S.H., M.Hum.**
- 2. Dr. SRI WAHYUNI, M.Ag., M.Hum.**

**ILMU HUKUM**

**FAKULTAS SYARI'AH DAN HUKUM  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA  
YOGYAKARTA**

**2018**

## ABSTRAK

Perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi membawa banyak perubahan dalam pola kehidupan masyarakat. Salah satunya dalam bidang bisnis dan ekonomi. Masyarakat pada masa sekarang ini dapat melakukan kegiatan ekonominya seperti jual beli tanpa melakukan pertemuan dengan pelaku usaha melalui kegiatan yang disebut dengan *e-commerce* atau perdagangan elektronik. *E-commerce* adalah kegiatan perdagangan atau jual beli yang dilakukan menggunakan media internet sebagai perantaranya. Hal diatas meningkatkan potensi terjadinya sengketa antara konsumen dan pelaku usaha. Untuk mengatasi permasalahan yang terjadi antara konsumen dan pelaku usaha Pemerintah telah memberikan aturan-aturan yang tertuang di dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen. Perlindungan hukum suatu perlindungan yang diberikan untuk melindungi hak-hak setiap orang. Perlindungan konsumen adalah perlindungan yang diberikan oleh hukum kepada konsumen atas kerugian dari pemakaian suatu produk barang dan/atau jasa.

Metode yang penyusun gunakan dalam skripsi ini adalah analisis deskriptif kualitatif. Analisis dilakukan terhadap data-data yang penyusun dapatkan dari berbagai sumber, diantaranya adalah Undang-Undang, buku-buku hukum, karya ilmiah, wawancara, dan dokumentasi. Jenis dari penelitian yang dilakukan adalah penelitian normatif-empiris dengan metode studi lapangan (*field research*) yakni mengumpulkan dan menjadikan data yang yang didapatkan dari lapangan sebagai data primer.

Hasil dari penelitian yang penyusun dapatkan dari lapangan adalah perlindungan yang diberikan oleh LKY kepada konsumen jual beli *online* dilakukan melalui tiga cara yakni pendidikan, konsultasi, dan advokasi. Pendidikan dilakukan oleh LKY sebagai upaya untuk memberdayakan konsumen agar mengerti terhadap hak-hak yang dimilikinya. Konsultasi sebagai bentuk bantuan yang diberikan kepada konsumen yang berupa saran terhadap permasalahan yang terjadi. Advokasi adalah bantuan yang diberikan untuk membantu konsumen menyelesaikan masalahnya. Berdasarkan penelitian terhadap pelaksanaan perlindungan konsumen jual beli *online* di LKY penyusun dapat menyimpulkan bahwa LKY sudah mampu memberikan perlindungan kepada konsumen jual beli *online* sesuai dengan tugasnya sebagai LPKSM sesuai dengan Pasal 44 ayat (3) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Namun terdapat beberapa hal yang harus lebih ditingkatkan khususnya pemberian bantuan oleh LKY kepada konsumen yang mengajukan gugatan, dari hasil penelitian dapat dilihat bahwa LKY belum mampu secara maksimal memberikan bantuan serta perlindungan kepada konsumen yang memerlukan. Perlindungan yang diberikan oleh LKY terhadap konsumen jual beli *online* belum mampu memberikan hasil seperti yang diharapkan. Selain itu juga perlindungan konsumen dalam bidang pendidikan dan pemberdayaan konsumen perlu ditingkatkan lagi agar dapat menciptakan perlindungan konsumen secara maksimal sesuai dengan tujuan dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

## SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Zain Ma'ruf Yasin

NIM : 11340078

Jurusan : Ilmu Hukum

Fakultas : Syari'ah dan Hukum

Dengan ini menyatakan bahwa karya ilmiah yang berjudul: **Pelaksanaan Perlindungan Hukum Konsumen Jual Beli Online di Lembaga Konsumen Yogyakarta** adalah hasil karya atau laporan dari penelitian yang saya lakukan sendiri dan bukan merupakan plagiat dari hasil karya orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam penelitian ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya.

Yogyakarta, 11 April 2018

Yang menyatakan,



Zain Ma'ruf Yasin  
NIM. 11340078

STATE ISLAMIC UNIVERSITY  
SUNAN KALIJAGA  
YOGYAKARTA



**SURAT PERSETUJUAN SKRIPSI**

Hal: Skripsi saudara Zain Ma'ruf Yasin

Kepada:

**Yth Dekan Fakultas Syari'ah dan Hukum  
UIN Sunan Kalijaga  
Di Yogyakarta**

*Assalamu 'alaikum Wr. Wb*

Setelah membaca, meneliti, memberikan petunjuk dan mengoreksi serta mengadakan perbaikan seperlunya, maka kami selaku pembimbing berpendapat bahwa skripsi Saudara:

Nama : Zain Ma'ruf Yasin  
Nim : 11340078  
Judul Skripsi : **"Pelaksanaan Perlindungan Hukum Konsumen Jual Beli *Online* di Lembaga Konsumen Yogyakarta"**

Sudah dapat diajukan kepada Fakultas Syari'ah dan Hukum Jurusan/Program Studi Ilmu Hukum UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Strata Satu dalam bidang Ilmu Hukum.

Dengan ini kami mengharapkan agar skripsi/tugas akhir Saudara tersebut dapat segera dimunaqasahkan. Atas perhatiannya kami mengucapkan terima kasih.

*Wassalamu 'alaikumWr. Wb.*

Yogyakarta, 11 April 2018

**Pembimbing I,**

**Udivo Basuki, S.H., M.Hum.**  
NIP. 19730825 199903 1 004



**SURAT PERSETUJUAN SKRIPSI**

Hal: Skripsi saudara Zain Ma'ruf Yasin

Kepada:

**Yth Dekan Fakultas Syari'ah dan Hukum  
UIN Sunan Kalijaga  
Di Yogyakarta**

*Assalamu 'alaikum Wr. Wb*

Setelah membaca, meneliti, memberikan petunjuk dan mengoreksi serta mengadakan perbaikan seperlunya, maka kami selaku pembimbing berpendapat bahwa skripsi Saudara:

Nama : Zain Ma'ruf Yasin  
Nim : 11340078  
Judul Skripsi : **"Pelaksanaan Perlindungan Hukum Konsumen Jual Beli *Online* di Lembaga Konsumen Yogyakarta"**

Sudah dapat diajukan kepada Fakultas Syari'ah dan Hukum Jurusan/Program Studi Ilmu Hukum UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Strata Satu dalam bidang Ilmu Hukum.

Dengan ini kami mengharapkan agar skripsi/tugas akhir Saudara tersebut dapat segera dimunaqasahkan. Atas perhatiannya kami mengucapkan terima kasih.

*Wassalamu 'alaikum Wr. Wb.*

Yogyakarta, 11 April 2018

**Pembimbing II,**

**Dr. Sri Wahyuni, M.Ag., M.Hum.**  
**NIP. 19770107 200604 2 002**



KEMENTERIAN AGAMA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA  
FAKULTAS SYARI'AH DAN HUKUM

Jl. Marsda Adisucipto Telp. (0274) 512840 Fax. (0274) 545614 Yogyakarta 55281

**PENGESAHAN TUGAS AKHIR**

Nomor : B-11614/Un.02/DS/PP.00.9/05/2018

Tugas Akhir dengan judul : "PELAKSANAAN PERLINDUNGAN KONSUMEN JUAL BELI ONLINE  
DI LEMBAGA KONSUMEN YOGYAKARTA".

yang dipersiapkan dan disusun oleh:

Nama : Zain Ma'ruf Yasin  
Nomor Induk Mahasiswa : 11340078  
Telah diujikan pada : Senin, 07 Mei 2018  
Nilai ujian Tugas Akhir : A-

dinyatakan telah diterima oleh Fakultas Syari'ah dan Hukum UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta

**TIM UJIAN TUGAS AKHIR**

Ketua Sidang

Udiyo Basuki, S.H., M.Hum.  
NIP. 19730825 199903 1 004

Penguji I

Prof. Drs. H. Ratno Lukito, M.A., D.C.L.  
NIP. 19680822 199303 1 001

Penguji II

Faisal Sunman Hakim, S.H., M.Hum.  
NIP. 19790719 200801 1 012

Yogyakarta, 07 Mei 2018  
UIN Sunan Kalijaga

Fakultas Syari'ah dan Hukum  
DEKAN



Dr. H. Agus Moh. Najib, S.Ag., M.Ag.  
NIP. 19710430 199503 1 001

## KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

الحمد لله الذي أضاء قلوب المتعلمين بنور الفهم و أخرج لهم من ظلم الوهم، والصلاة والسلام على سيدنا محمد المفتاح باب علم الله وعلى اله أصحابه أجمعين.

Segala puji dan syukur penyusun panjatkan kehadiran Allah SWT karena atas karunia, rahmat dan hidayah-Nya penyusun dapat menyelesaikan skripsi ini. Shalawat beserta salam semoga senantiasa tercurahkan kepada Rasulullah Muhammad SAW, keluarganya, para sahabatnya serta para pengikutnya yang selalu menegakkan sunnahnya sampai di hari akhir.

Terlepas dari segala kekurangan, penyusun menyadari bahwa dalam proses penulisan skripsi ini tidak lepas dari bimbingan, motivasi serta bantuan dari berbagai pihak, sehingga penyusun dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.

Pada kesempatan ini penyusun juga ingin menyampaikan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Prof. Drs. Yudian Wahyudi, MA.Ph.D., selaku Rektor UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta
2. Bapak Dr. H. Agus Moh. Najib, M.Ag. selaku Dekan Fakultas Syari'ah dan Hukum UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.
3. Ibu Dr. Linda Darnela, S.Ag., M.Hum. selaku Ketua Prodi Ilmu Hukum dan Bapak Faisal Luqman Hakim, S.H., M.Hum. selaku Sekretaris Prodi Ilmu Hukum.

4. Bapak Udiyo Basuki, S.H., M.Hum. selaku pembimbing I dan Ibu Dr. Sri Wahyuni, M.Ag., M.Hum selaku pembimbing II skripsi yang selalu meluangkan waktu untuk membimbing penyusun dalam menyelesaikan skripsi ini.

5. Segenap Bapak Ibu Dosen UIN Sunan Kalijaga, Fakultas Syari'ah dan Hukum Khususnya Prodi Ilmu yang telah ikhlas memberikan ilmu dan pengetahuannya kepada penyusun. Juga kepada karyawan dan karyawan Fakultas Syari'ah dan Hukum UIN Sunan Kalijaga yang telah memberikan pelayanan administrasi dengan baik.

6. Keluarga tercinta, terutama kedua orang tua, Bapak Muhammad Shodiq dan Ibu Marwati serta kakak dan adiku yang senantiasa memberikan dukungan serta nasihat untuk mengerjakan skripsi ini.

Demikianlah ucapan hormat penyusun, semoga jasa dan budi baik mereka menjadi amal baik dan diterima oleh Allah SWT dengan pahala yang berlipat ganda. Penyusun menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna dan masih banyak kekurangan serta kelemahan. Akhir kata, semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi penyusun dan pembaca dengan sebaik-baiknya.

Yogyakarta, 11 April 2018

Penyusun

Zain Ma'ruf Yasin  
NIM. 11340078



## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>ii</b>
<b>SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI .....</b>	<b>iii</b>
<b>SURAT PERSETUJUAN SKRIPSI I .....</b>	<b>iv</b>
<b>SURAT PERSETUJUAN SKRIPSI II .....</b>	<b>v</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN .....</b>	<b>vi</b>
<b>KATA PENGANTAR .....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>ix</b>
<b>BAB I: PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Rumusan Masalah .....	5
C. Tujuan dan Manfaat Penelitian .....	5
D. Telaah Pustaka .....	6
E. Kerangka Teoretik .....	8
F. Metode Penelitian .....	18
G. Sistematika Pembahasan .....	23
<b>BAB II: TINJAUAN UMUM HUKUM PERLINDUNGAN KONSUMEN</b>	
<b>JUAL BELI <i>ONLINE</i> .....</b>	<b>25</b>
A. Pengertian Jual Beli <i>Online</i> .....	25

1. Jual Beli dalam Hukum Perdata.....	25
2. Jual Beli <i>Online</i> .....	27
B. Pengertian Konsumen dan Pelaku Usaha.....	29
1. Pengertian Konsumen .....	29
2. Pengertian Pelaku Usaha.....	31
C. Hak dan Kewajiban .....	33
1. Hak dan Kewajiban Konsumen.....	33
2. Hak dan Kewajiban Pelaku Usaha .....	37
D. Hubungan Hukum Konsumen dan Pelaku Usaha .....	39
E. Dasar Hukum Perlindungan Konsumen.....	41
F. Asas dan Tujuan Perlindungan Konsumen .....	43

### **BAB III: GAMBARAN UMUM LEMBAGA KONSUMEN YOGYAKARTA**

.....	<b>45</b>
A. Profil Lembaga Konsumen Yogyakarta.....	45
1. Sejarah Lembaga Konsumen Yogyakarta.....	45
2. Letak Geografis Lembaga Konsumen Yogyakarta.....	48
3. Visi dan Misi Lembaga Konsumen Yogyakarta .....	48
4. Program Kerja Lembaga Konsumen Yogyakarta .....	49
5. Struktur Organisasi Lembaga Konsumen Yogyakarta.....	52
B. Kedudukan, Tugas, dan Wewenang Lembaga Konsumen Yogyakarta	55
1. Kedudukan Lembaga Konsumen Yogyakarta .....	55
2. Tugas Lembaga Konsumen Yogyakarta .....	56
3. Wewenang Lembaga Konsumen Yogyakarta.....	56

**BAB IV: ANALISIS PELAKSANAAN PERLINDUNGAN KONSUMEN**

**JUAL BELI *ONLINE* DI LEMBAGA KONSUMEN YOGYAKARTA ...59**

A. Perlindungan Konsumen Jual Beli *Online* di Lembaga Konsumen  
Yogyakarta .....59

B. Tinjauan Yuridis terhadap Pelaksanaan Perlindungan Konsumen Jual Beli  
*Online* di Lembaga Konsumen Yogyakarta .....68

**BAB V: PENUTUP .....77**

A. Kesimpulan .....77

B. Saran.....78

**DAFTAR PUSTAKA .....79**

**LAMPIRAN.....**



# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang Masalah

Pesatnya perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi yang terjadi dewasa ini membawa perubahan pola hidup manusia dalam bergaul, bersosialisasi, bahkan beraktifitas dalam skala lokal maupun global. Pengamat sosial memberikan komentar bahwa teknologi digital membawa manusia pada sosok manusia tanpa jiwa. Hal ini didasarkan pada kenyataan bahwa manusia sekarang seolah-olah tidak memiliki kesempatan untuk melakukan interaksi sosial secara langsung dikarenakan waktunya telah dihabiskan untuk berkebutuhan dengan internet, televisi, dan media lainnya.<sup>1</sup> Peranan teknologi informasi dan komunikasi di era globalisasi telah mengambil posisi yang amat strategis karena menghadirkan suatu dunia tanpa batas, jarak, ruang, dan waktu yang berdampak pada peningkatan produktivitas dan efisiensi.<sup>2</sup>

Dari sudut pandang historis dapat dilihat bahwasanya teknologi internet mulai berkembang sejak tahun 1969 dalam lingkup internal Departemen Pertahanan Amerika Serikat sebagai sistem komunikasi khusus yang digunakan oleh presiden.<sup>3</sup>

---

<sup>1</sup> Ade Maman Suherman, *Aspek Hukum dalam Ekonomi Global* (Bogor: Galia Indonesia, 2005), hlm. 180.

<sup>2</sup> Siswanto Sunarso, *Hukum Informasi dan Transaksi Elektronik: Studi Kasus Prita Mulyasari*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2009), hlm. 39.

<sup>3</sup> Iman Sjahputra, *Perlindungan Konsumen dalam Transaksi Elektronik*, edisi pertama, cet. ke- 1, (Bandung: PT. Alumni, 2010), hlm. 5.

begitu pesatnya perkembangan teknologi hingga sekarang internet dapat dimanfaatkan untuk berbagai keperluan salah satunya adalah bisnis dan ekonomi. Dengan internet seseorang dapat melakukan kegiatan ekonominya tanpa harus beranjak dari tempat dimana ia berada.<sup>4</sup>

Globalisasi ekonomi yang didukung dengan teknologi masa kini membawa wajah baru dalam melakukan kegiatan ekonomi. Salah satunya adalah kegiatan jual beli yang dilakukan secara online atau biasa disebut *E-commerce*. Masyarakat tidak perlu lagi mendatangi tempat penjual barang yang dibutuhkannya, mereka dapat melakukan pembelian terhadap suatu produk melalui perangkat elektronik yang dimilikinya. *E-commerce* dapat diartikan sebagai perdagangan elektronik yakni perdagangan yang dilakukan menggunakan media internet sebagai penghubung, sehingga antara penjual dan pembeli tidak perlu lagi bertemu secara langsung untuk melakukan perjanjian. *E-commerce* memberikan banyak kemudahan kepada konsumen maupun produsen dalam melakukan transaksi. Berkat kemudahan-kemudahan yang ditawarkan menjadikan jual beli online sebagai salah satu pilihan utama masyarakat dalam memenuhi keperluan hidupnya. Berdasarkan survei yang dilakukan oleh BPS sebesar 15% dari 10.000 rumah tangga sudah melakukan transaksi atau belanja online.<sup>5</sup>

Namun begitu karena perdagangan jenis ini dilakukan tanpa adanya pertemuan dari pihak yang melakukan transaksi, hal ini berpotensi menimbulkan

---

<sup>4</sup> Anastasia Diana, *Mengenal E-commerce*, (Yogyakarta: Andi, 2001), hlm. 3.

<sup>5</sup><https://bisnis.tempo.co/read/1019948/bps-rangkul-india-survei-potensi-transaksi-e-commerce>. Diakses tanggal 3 Oktober 2017.

masalah hukum yang baru. Perkembangan teknologi dan informasi yang seperti sekarang ini menjadi pedang bermata dua, karena selain memiliki kontribusi yang besar bagi peningkatan kesejahteraan, kemajuan dan peradaban manusia, sekaligus juga menjadi sarana yang efektif untuk melakukan perbuatan melawan hukum.<sup>6</sup> Transaksi elektronik semacam ini seringkali disertai kecurangan-kecurangan yang dilakukan salah satu pihak, dalam hal ini konsumen menjadi pihak yang lebih rawan mengalami kerugian. Kecurangan yang terjadi dapat menyangkut keberadaan pelaku usaha, harga dan kualitas barang yang ditawarkan dan lain sebagainya.

Hasil survei yang dilakukan 12 organisasi konsumen dunia yang diselenggarakan pada akhir tahun 1998 dan awal tahun 1999 menunjukkan bahwa faktor negatif yang timbul dari bentuk perniagaan baru (*E-commerce*) antara lain satu dari sepuluh jenis barang yang telah dipesan tidak pernah diterima pembeli, hampir setengah (44%) produk yang telah dipesan diterima pembeli tanpa disertai dengan bukti pembayaran, dan hampir 24% penjual tidak mencantumkan biaya yang jelas atas jenis barang yang telah dipesan.<sup>7</sup>

Sebagai contoh kejadian yang dialami oleh seorang warga Jakarta yang mengalami penipuan melalui website yang dilakukan oleh sebuah perusahaan palsu. Kejadiannya terjadi pada tanggal 30 Maret 2017, saat itu korban berniat membeli mesin pompa, setelah mencari-cari iklan korban menemukan sebuah website yakni [www.wildanwijayagroup.com](http://www.wildanwijayagroup.com) yang menawarkan mesin pompa.

---

<sup>6</sup> Abdul Halim Barkatullah, *Perlindungan Hukum Bagi Konsumen dalam Transaksi E-commerce Lintas Negara di Indonesia*, (Yogyakarta: Pascasarjana FH UII dan FH UII Press, 2009), hlm. 2.

<sup>7</sup> Iman Sjahputra, *Perlindungan Konsumen dalam Transaksi Elektronik*, hlm. 7.

Melihat iklan tersebut korban dan pelaku melakukan perjanjian pembelian 2 unit mesin pompa dengan nilai Rp. 46.260.000. Setelah bersepakat, pelaku kemudian meminta korban untuk mentransfer uang muka sebesar 50 persen, korban kemudian mengirimkan uang sebanyak Rp. 23.130.000 via internet banking. Namun setelah uang muka dibayarkan, barang tidak kunjung dikirimkan kepada korban. Merasa ada iktikad yang tidak baik dari pelaku, akhirnya korban melaporkan kejadian tersebut ke Polda Metro Jaya.<sup>8</sup>

Mengutip dari media online [www.harianjogja.com](http://www.harianjogja.com) di Yogyakarta sendiri setiap hari terdapat korban penipuan jual beli online. Direktur Reserse Kriminal Khusus Polda DIY menyatakan setiap hari laporan korban penipuan jual beli online mencapai tiga hingga lima kasus. Itu berarti dalam sebulan laporan yang masuk di Polda DIY mencapai seratus laporan.<sup>9</sup> Dari pernyataan di atas dapat diketahui bahwa kasus penipuan dalam jual beli *online* yang menimpa konsumen Yogyakarta bisa dikatakan sangat tinggi.

Oleh karena itu perlindungan konsumen jual beli online sudah sepatutnya mendapatkan perhatian lebih dari pihak terkait, semisal Lembaga Konsumen Yogyakarta (LKY). Dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK) disebutkan pengawasan terhadap penyelenggaraan perlindungan konsumen serta penerapan ketentuan peraturan perundang-undangannya diselenggarakan oleh pemerintah, dan lembaga

---

<sup>8</sup><https://news.detik.com/berita/d-3474703/terlibat-penipuan-jual-beli-online-mahasiswa-ini-ditangkap-polisi>. Diakses tanggal 3 Oktober 2017.

<sup>9</sup><http://www.harianjogja.com/baca/2016/03/26/penipuan-online-setiap-hari-selalu-ada-korban-jual-beli-online-704369>. Diakses tanggal 3 Oktober 2017.

perlindungan konsumen swadaya masyarakat.<sup>10</sup> LKY merupakan Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat (LPKSM). Menurut PP Nomor 59 Tahun 2001 tentang Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat, LPKSM adalah Lembaga non Pemerintah yang terdaftar dan diakui oleh Pemerintah yang mempunyai kegiatan menangani perlindungan konsumen.<sup>11</sup>

Berdasarkan uraian di atas penulis bermaksud menyusun sebuah karya ilmiah dengan judul "Pelaksanaan Perlindungan Konsumen Jual Beli *Online* di Lembaga Konsumen Yogyakarta.

## **B. Rumusan Masalah**

1. Bagaimanakah pelaksanaan perlindungan konsumen jual beli *online* di Lembaga Konsumen Yogyakarta?
2. Apakah perlindungan konsumen jual beli *online* di Lembaga Konsumen Yogyakarta sudah sesuai dengan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen?

## **C. Tujuan dan Manfaat Penelitian**

### **1. Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan yang hendak dicapai dalam penelitian ini adalah:

- a. Untuk mengetahui bagaimana pelaksanaan perlindungan konsumen jual beli *online* di Lembaga Konsumen Yogyakarta.

---

<sup>10</sup> Pasal 30 ayat (1).

<sup>11</sup> Pasal 1 angka 3.



- b. Untuk mengetahui apakah pelaksanaan perlindungan konsumen jual beli *online* di Lembaga Konsumen Yogyakarta sudah sesuai dengan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

## 2. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang dapat diambil dari penelitian ini adalah:

### a. Manfaat Akademis

Diharapkan dari penelitian ini dapat diambil manfaat sebagai sumbangan pemikiran dalam ilmu pengetahuan bidang ilmu hukum, khususnya dalam hal perlindungan konsumen.

### b. Manfaat Praktis

Penyusun mengharapkan dari penelitian ini dapat dihasilkan sumbangan pemikiran bagi praktisi hukum, pemerintah, masyarakat, serta lembaga-lembaga yang memperjuangkan perlindungan konsumen dalam upaya pelaksanaan perlindungan konsumen secara maksimal sesuai asas dan tujuan dari dibentuknya Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

## D. Telaah Pustaka

Dalam pembuatan karya ilmiah tidak menutup kemungkinan suatu penelitian memiliki kemiripan maupun keterkaitan dengan karya ilmiah yang lain, karena memang penelitian bertujuan untuk menemukan, mengembangkan, atau juga menguji kebenaran dari suatu pengetahuan.<sup>12</sup> Oleh karena itu diperlukan

---

<sup>12</sup> Celina Tri Siwi Kristiyanti, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Editor Tarmizi, cet. ke-5, (Jakarta: Sinar Grafika, 2016), hlm, 91.

adanya telaah pustaka untuk menguatkan bahwa karya ilmiah ini merupakan karya dari penyusun sendiri.

Berdasarkan penelusuran yang penyusun lakukan terhadap penelitian yang lain, belum ditemukan karya ilmiah yang sama dengan karya ilmiah yang dibuat oleh penyusun. Meskipun demikian, terdapat beberapa karya ilmiah lain yang memiliki tema dan pembahasan terkait pelaksanaan perlindungan konsumen dalam jual beli online.

Pertama, skripsi oleh Solikhin dengan judul “Perlindungan Hak-hak Konsumen Jual Beli *Online* Perspektif Hukum Islam dan Hukum Positif Indonesia” yang menjelaskan mengenai bagaimana konsep perlindungan hukum yang diberikan oleh hukum islam dan hukum positif di Indonesia terhadap hak-hak konsumen jual beli online dengan hasil bahwa pada dasarnya hukum islam dan hukum positif di Indonesia mengharapkan adanya keseimbangan serta keadilan bagi pelaku usaha dan konsumen.<sup>13</sup>

Kedua, skripsi oleh Laksamana Dian Irawan dengan judul “Pelaksanaan Perlindungan Konsumen terhadap Hak-hak Pengguna *Provider Seluler* di Yogyakarta (Studi Kasus di Lembaga Perlindungan Konsumen Yogyakarta)” yang menjelaskan tentang perlindungan hukum terhadap pengguna layanan seluler di Lembaga konsumen Yogyakarta, dengan hasil bahwa perlindungan hukum terhadap konsumen pengguna layanan seluler di Lembaga Konsumen Yogyakarta dirasa belum sesuai dengan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang

---

<sup>13</sup> Solikhin, “Perlindungan Hak-Hak Konsumen Transaksi Jual Beli *Online* Perspektif Hukum Islam dan Hukum Positif di Indonesia,” *Skripsi*, Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta, 2014.

Perlindungan Konsumen (UUPK) dikarenakan beberapa kendala yang dihadapi terutama terkait sosialisasi yang dilaksanakan kepada masyarakat.<sup>14</sup>

Ketiga, skripsi oleh Sela Rezando dengan judul “Perlindungan Konsumen dalam Transaksi Jual Beli *Online Shop* Produk Fashion (Dalam Negeri) Melalui Instagram, yang membahas mengenai bagaimana perlindungan hukum yang diberikan terhadap konsumen *online shop* produk fashion oleh BPSK Yogyakarta dan akun *instagram @blacklistsaller* dengan temuan bahwa perlindungan yang telah diberikan dirasa sangat bermanfaat bagi konsumen jual beli *online* dengan cara melakukan mediasi antara konsumen dengan produsen.<sup>15</sup>

Dalam skripsi ini penyusun melakukan penelitian mengenai pelaksanaan perlindungan konsumen di Lembaga Konsumen Yogyakarta ditinjau melalui Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Dari telaah pustaka yang dilakukan berdasarkan data di atas maka karya yang dibuat oleh penyusun ini merupakan hasil karya yang baru.

## **E. Kerangka Teoritik**

### **1. Sistem Hukum**

Sistem hukum merupakan dua perpaduan kata yang berbeda yakni sistem dan hukum. Sistem memiliki arti unsur yang secara teratur saling

---

<sup>14</sup> Laksamana Dian Irawan, “Pelaksanaan Perlindungan Konsumen terhadap Hak-hak Pengguna *Provider Seluler* di Yogyakarta (Studi Kasus di Lembaga Perlindungan Konsumen Yogyakarta),” *Skripsi*, Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta, 2015.

<sup>15</sup> Sela Rezando, “*Perlindungan Konsumen dalam Transaksi Jual Beli Online Shop Produk Fashion (Dalam Negeri) Melalui Instagram*”, *Skripsi*, Fakultas Hukum, Universitas Muhammadiyah Yogyakarta, 2017.

berkaitan sehingga membentuk suatu totalitas.<sup>16</sup> Satjipto Rahardjo berpendapat bahwa sistem merupakan suatu kesatuan yang bersifat kompleks, yang terdiri dari bagian-bagian yang berhubungan satu sama lain. Menurut Lawrence M. Friedman bahwa sistem adalah sebuah unit yang beroperasi dengan batas-batas tertentu.<sup>17</sup> Hukum memiliki arti sebagai peraturan atau adat yang secara resmi mengikat, yang dikukuhkan oleh pejabat atau pemerintah. Abdul Mukhtie Fadjar mengatakan hukum merupakan “*rules of the game*”, aturan-aturan permainan yang akan mencegah atau menghalangi baik penguasa maupun manusia biasa berbuat sewenang-wenang. Hukum adalah batas kebebasan individu dan penguasa dalam setiap interaksi yang dilakukan, sehingga hukum adalah perlindungan terhadap ketentraman umum dan keadilan dalam rangka mewujudkan kesejahteraan manusia.<sup>18</sup>

Dari keterangan di atas dapat dimengerti bahwa sistem hukum merupakan rangkaian yang terdiri dari macam-macam unsur yang berisi batasan/aturan yang membentuk suatu hubungan dan keselarasan dalam

---

<sup>16</sup> <https://kbbi.kemdikbud.go.id/entri/sistem>, diakses tanggal 10 Mei 2018.

<sup>17</sup> Lawrence M. Friedman, *Sistem Hukum: Perspektif Ilmu Sosial*, (Bandung: Nusa Media, 2009), hlm. 1.10.

<sup>18</sup> Abdul Mukhtie Fadjar, *Perjuangan untuk Sebuah Negara Hukum yang Bermartabat*, dalam Tim Penulis, *Membangun Negara Hukum yang Bermartabat*, (Malang: Setara Press, 2013), hlm. 2.

membentuk suatu pemerintahan/negara sebagaimana pendapat yang dikemukakan oleh Hans Kelsen bahwa negara adalah suatu sistem hukum.<sup>19</sup>

Dalam buku karangan Harsanto Nurhadi untuk memahami sistem menurut Lawrence M. Friedman, sistem hukum dapat dibagi menjadi 3 komponen atau fungsi yaitu komponen struktural, komponen substansi, dan komponen budaya. Suatu sistem hukum dalam beroperasi aktualnya merupakan sebuah organisme kompleks di mana struktur, substansi, dan kultur berinteraksi dengan penjelasan sebagai berikut:<sup>20</sup>

a. Struktur Hukum

Struktur Hukum merupakan salah satu dasar dan elemen paling nyata dari sistem hukum.<sup>21</sup> Struktur hukum adalah suatu kerangka yang menjadi badan dalam bentuk permanen, tubuh institusioanl dari sistem tersebut.

b. Substansi Hukum

Substansi Hukum (peraturan-peraturan) adalah elemen lain dari struktur hukum. Substansi hukum tersusun dari peraturan-peraturan dan ketentuan mengenai bagaimana institusi-institusi tersebut harus berperilaku.<sup>22</sup>

c. Budaya Hukum

---

<sup>19</sup> Hans Kelsen, *Pengantar Teori Hukum*, Cetakan ke-5, (Bandung: Nusa Media, 2012), hlm. 148.

<sup>20</sup> Lawrence M. Friedman, *Sistem Hukum: Perspektif Ilmu Sosial*, hlm. 17.

<sup>21</sup> *Ibid*, hlm. 15.

<sup>22</sup> *Ibid*, hlm. 16.

Budaya hukum adalah elemen sikap dan nilai sosial. Sikap dan penilaian yang dilakukan oleh pemimpin dan anggotanya yang digunakan sebagai landasan berperilaku bagi mereka yang menuju sesuai tujuan hukum atau menjauh dari hukum dengan cara-cara tertentu.<sup>23</sup>

Soerjono Soekanto menilai bahwa suatu norma hukum dapat memberikan perubahan pada masyarakat melalui mekanisme yang telah ditentukan. Hal tersebut dapat dijabarkan melalui kajian penegakan hukum.<sup>24</sup> Dalam penegakan hukum memiliki beberapa faktor yang dapat mempengaruhinya, yaitu:

a. Hukumnya Sendiri

pengertian yang dimaksud adalah Undang-Undang dalam pengertian materiil yang berlaku untuk semua warga negara atau golongan tertentu saja. Seperti halnya Undang-Undang yang diterbitkan oleh pemerintah pusat yang berlaku bagi semua warga negara atau peraturan daerah yang hanya berlaku untuk masyarakat dalam wilayah tertentu saja.

b. Penegak Hukum

Penegak hukum yang dimaksud adalah pihak-pihak berwenang yang merumuskan dan membentuk maupun pihak berwenang yang menerapkan

---

<sup>23</sup> *Ibid*, hlm. 17.

<sup>24</sup> Soerjono Soekanto, *Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Penegakan Hukum*, Cetakan ke-11, (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2012), hlm. 7.

hukum tersebut. Hal ini sesuai pendapat dari Lawrence M. Friedman mengenai struktur hukum.

#### c. Budaya Hukum

Soerjono Soekanto menganggap faktor budaya sebagai karya cipta, rasa, dan karsa yang didasarkan pada karsa manusia di dalam pergaulan hidup turut mempengaruhi kualitas penegak hukum. Hal ini dapat dikatakan sebagai kebiasaan masyarakat dalam menyikapi hukum yang berlaku.

#### d. Sarana Prasarana

Sarana Prasarana atau fasilitas yang mendukung penegakan hukum dianggap sebagai salah satu subsistem hukum yang sangat mempengaruhi kualitas penegakan hukum. Tanpa sarana dan prasarana yang mendukung dan memadai, penegakan hukum yang dilaksanakan tidak akan mampu berjalan secara maksimal.

#### e. Masyarakat

Faktor lain yang mempengaruhi kualitas penegakan hukum adalah dari masyarakat dan lingkungan dimana hukum itu diterapkan.

### 2. Teori Efektivitas Hukum

Efektivitas berasal dari kata efektif yang memiliki arti berhasil atau ada efeknya. Ketika membicarakan tentang efektivitas sebuah hukum maka harus dapat diukur sejauh mana sebuah aturan hukum yang berlaku itu ditaati atau tidak. Jika suatu aturan hukum ditaati oleh sebagian besar target

yang menjadi sasaran, maka hukum yang bersangkutan dapat dikatakan efektif.<sup>25</sup> Menurut Soerjono Soekanto efektif adalah taraf sejauh mana suatu kelompok dapat mencapai tujuannya. Hukum dapat disebut efektif apabila terdapat akibat hukum yang positif, pada saat tersebut hukum dapat mencapai sasaran dalam hal membimbing maupun merubah perilaku manusia menjadi perilaku hukum.<sup>26</sup>

Derajat efektivitas hukum menurut Soerjono Soekanto ditentukan oleh taraf kepatuhan masyarakat terhadap hukum, sehingga dikenal asumsi bahwa, “taraf kepatuhan yang tinggi adalah indikator suatu berfungsinya suatu sistem hukum. Dan berfungsinya hukum merupakan pertanda bahwa hukum tersebut mencapai tujuan yang diinginkan yaitu berusaha untuk mempertahankan dan melindungi masyarakat dalam pergaulan hidup.”<sup>27</sup>

Bronislav Molinowski dalam bukunya Salim H.S dan Erlis Septiana Nurbani bahwa teori efektivitas pengendalian sosial atau hukum dalam masyarakat dapat dianalisa dan dibedakan menjadi dua, yakni masyarakat modern dan masyarakat primitif. Masyarakat modern adalah masyarakat yang perekonomiannya berdasarkan pada pasar yang sangat luas, spesialisasi dalam bidang industri dan pemakaian teknologi canggih. Dalam masyarakat modern ini hukum dibuat dan ditegakan oleh pejabat yang

---

<sup>25</sup> Salim, H.S dan Erlis Septiana Nurbani, *Penerapan Teori Hukum pada Penelitian Tesis dan Disertasi*, Edisi Pertama, Cetakan ke-1, (Jakarta: Rajawali Press, 2013) hlm. 375.

<sup>26</sup> Soerjono Soekanto, *Efektivitas Hukum dan Penerapan Sanksi*, (Bandung: Remaja Karya, 1985), hlm. 80.

<sup>27</sup> Soerjono Soekanto, *Efektifitas Hukum dan Penerapan Sanksi*, hlm. 7.



berwenang.<sup>28</sup> Soerjono Soekanto menerangkan bahwa dalam sosiologi hukum masalah kepatuhan atau ketaatan hukum terhadap kaidah hukum pada umumnya telah menjadi faktor yang pokok dalam mengukur efektif atau tidaknya aturan hukum tersebut.<sup>29</sup>

Efektivitas hukum yang dikemukakan oleh Anthoni Allot adalah hukum akan menjadi efektif apabila keberadaan dan penerapannya dapat mencegah perbuatan yang tidak diinginkan dan dapat menghilangkan kekacauan. Hukum yang efektif secara umum dapat membuat apa yang dirancang dapat diwujudkan. Jika terjadi keharusan untuk melaksanakan atau menerapkan hukum dalam suasana baru yang berbeda, hukum akan sanggup menyelesaikan.<sup>30</sup> Keberlakuan hukum memiliki arti bahwa setiap orang bertindak sebagaimana seharusnya, hal tersebut merupakan bentuk kepatuhan dan pelaksanaan norma. Jika validitas adalah kualitas hukum, maka keberlakuan kualitas perilaku manusia sebenarnya.<sup>31</sup> Dapat dikatakan bahwa efektivitas hukum merupakan kenyataan yang terjadi dalam masyarakat terkait kepatuhan terhadap pelaksanaan suatu aturan hukum.

---

<sup>28</sup> Salm H.S dan Erlis Septiana Nurbani, *Penerapan Teori Hukum Pada Penelitian Tesis dan Disertasi*, hlm. 308.

<sup>29</sup> Soerjono Soekanto, *Sosiologi: Suatu Pengantar*, (Bandung: Rajawali Press, 1985), hlm. 20.

<sup>30</sup> Salim H.S dan Erlis Septiana Nurbani, *Penerapan Teori Hukum pada Penelitian Tesis dan Disertasi*, hlm. 303.

<sup>31</sup> Jimly Asshidiqie dan M. Ali Syafa'at, *Teori Hans Kelsen Tentang Hukum*, Cetakan ke-2, (Jakarta: Konstitusi Press, 2012), hlm. 39.

### 3. Perlindungan Konsumen

Perlindungan hukum merupakan suatu perlindungan yang diberikan untuk melindungi hak-hak setiap orang. Perlindungan hukum adalah memberikan pengayoman terhadap hak asasi manusia yang dilanggar oleh pihak lain, dan perlindungan itu diberikan kepada masyarakat agar dapat menikmati semua hak-hak yang diberikan oleh hukum.<sup>32</sup> Menurut Fitzgerald, teori hukum salmond, bahwa hukum bertujuan untuk mengintegrasikan dan mengkoordinasikan berbagai kepentingan masyarakat dalam suatu lalulintas kepentingan, perlindungan terhadap kepentingan tertentu dapat dilakukan dengan cara membatasi berbagai kepentingan pihak lainnya.<sup>33</sup>

Menurut Philipus M. Hadjon perlindungan hukum memiliki arti sebagai tindakan yang dilakukan pemerintah yang memiliki sifat preventif dan represif. Perlindungan hukum memiliki sifat preventif bertujuan untuk mencegah permasalahan yang mungkin terjadi, yang mengarahkan pemerintah untuk mengambil sikap secara hati-hati dalam mengambil keputusan berdasarkan diskresi. Sedangkan sifat represif dari perlindungan hukum bertujuan memberikan keadilan kepada masyarakat, termasuk penanganannya di lembaga yang berwenang.<sup>34</sup> Perlindungan hukum di Indonesia dapat diartikan sebagai bentuk komitmen dari konsep negara

---

<sup>32</sup> Satjipto Rahardjo, *Ilmu Hukum*, (Bandung: Pt. Citra Aditya Bakti, 2000), hlm. 54.

<sup>33</sup> *Ibid.*

<sup>34</sup> Satjipto Rahardjo, *Ilmu Hukum*, hlm. 53.

hukum yang dianut oleh Indonesia untuk melakukan segala sesuatunya berdasarkan hukum yang telah ditetapkan, termasuk di dalamnya adalah perlindungan terhadap setiap hak-hak dari warga negara Indonesia.

Perlindungan konsumen merupakan istilah yang dipakai untuk menggambarkan adanya kepastian hukum yang memberikan perlindungan kepada konsumen Indonesia dari kerugian atas penggunaan produk barang dan/atau jasa.<sup>35</sup> Perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen.<sup>36</sup> Sidharta berpendapat hukum konsumen dapat diartikan sebagai keseluruhan asas dan kaidah yang mengatur hubungan dan masalah antara berbagai pihak satu sama lain yang berkaitan dengan barang dan/atau jasa konsumen.<sup>37</sup> Di dalam UUPK telah disebutkan bahwa perlindungan konsumen berasaskan manfaat, keadilan, keseimbangan, keamanan dan keselamatan, serta kepastian hukum. Adapun penjelasan lebih lanjut mengenai asas-asas tersebut adalah sebagai berikut:<sup>38</sup>

1. Asas manfaat mengamanatkan bahwa segala upaya dalam penyelenggaraan perlindungan konsumen harus memberikan manfaat sebesar-besarnya bagi kepentingan konsumen dan pelaku usaha secara keseluruhan.

---

<sup>35</sup> Burhanuddin S, *Pemikiran Hukum Perlindungan Konsumen dan Sertifikasi Halal*, (Malang: UIN Maliki Press, 2011), hlm. 1.

<sup>36</sup> Pasal 1 ayat (1) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

<sup>37</sup> Celina Tri Siwi Kristiyanti, *Hukum Perlindungan Konsumen*, hlm. 5.

<sup>38</sup> Burhanuddin S, *Pemikiran perlindungan Konsumen dan Sertifikasi Halal*, hlm. 4.

2. Asas keadilan dimaksudkan agar perlindungan konsumen dapat dilaksanakan secara maksimal dan memberikan kesempatan kepada konsumen dan pelaku usaha untuk memperoleh hak dan melaksanakan kewajibannya secara adil.
3. Asas keseimbangan berarti memberikan keseimbangan antara kepentingan konsumen, pelaku usaha, dan pemerintah dalam arti materiil dan spiritual.
4. Asas keamanan dan keselamatan dimaksudkan untuk memberikan jaminan atas keamanan dan keselamatan kepada konsumen dalam penggunaan, pemakaian, dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang dikonsumsi atau digunakan.
5. Asas kepastian hukum dimaksudkan agar konsumen dan pelaku usaha menaati hukum dan memperoleh keadilan dalam penyelenggaraan perlindungan konsumen, serta negara menjamin kepastian hukum.

Disamping asas-asas yang telah dijelaskan di atas UUPK juga memberikan penjelasan mengenai tujuan dari perlindungan konsumen, yaitu:

1. Meningkatkan kesadaran, kemampuan, dan kemandirian konsumen untuk melindungi diri.
2. Mengangkat harkat dan martabat konsumen dengan cara menghindarkannya dari akses negatif pemakaian barang dan/atau jasa.
3. Meningkatkan pemberdayaan konsumen dalam memilih, menentukan, dan menuntut hak-haknya sebagai konsumen.

4. Menciptakan sistem perlindungan konsumen yang mengandung unsur kepastian hukum dan keterbukaan informasi serta akses untuk mendapatkan informasi.
5. Menumbuhkan kesadaran pelaku usaha mengenai pentingnya perlindungan konsumen sehingga tumbuh sikap yang jujur dan bertanggung jawab dalam berusaha.
6. Meningkatkan kualitas barang dan/atau jasa yang menjamin kelangsungan usaha produksi barang dan/atau jasa, kesehatan, kenyamanan, keamanan, dan keselamatan konsumen.

## **F. Metode Penelitian**

### **1. Jenis Penelitian**

Jenis penelitian yang dilakukan dalam menyusun karya ilmiah ini adalah normatif empiris. Penelitian normatif empiris adalah penelitian yang memiliki tujuan guna mengkaji pelaksanaan atau penerapan ketentuan hukum positif (perundang-undangan) dan kontrak secara faktual pada setiap peristiwa hukum tertentu yang terjadi dalam masyarakat.<sup>39</sup> Penelitian dilakukan melalui studi lapangan (*field research*) yakni mengumpulkan data di Lembaga Konsumen Yogyakarta.

### **2. Pendekatan Penelitian**

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan yuridis sosiologis atau juga sering disebut dengan yuridis empiris yakni

---

<sup>39</sup> Abulkadir Muhammad, *Hukum dan Penelitiann Hukum*, (Bandung: PT Citra Aditya Bakti, 2004), hlm. 53.

mengidentifikasi dan mengkonsepsikan hukum sebagai institusi sosial yang riil dan fungsional dalam kehidupan yang nyata.<sup>40</sup> Penelitian yuridis empiris yaitu penelitian yang bertujuan guna mengkaji ketentuan hukum yang berlaku serta apa yang terjadi dalam kenyataan di masyarakat.<sup>41</sup> Dengan kata lain yaitu penelitian yang dilakukan terhadap keadaan sebenarnya yang terjadi di masyarakat dengan maksud untuk mengetahui dan menemukan fakta dan data yang dibutuhkan. Di dalam penelitian ini penelitian dilakukan untuk mengetahui sejauh mana penerapan Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen terhadap perlindungan konsumen jual beli *online* di Lembaga Konsumen Yogyakarta.

### 3. Subjek dan Objek Penelitian

Subjek Penelitian ini adalah Lembaga Konsumen Yogyakarta, sedangkan objek yang akan diteliti adalah pelaksanaan perlindungan terhadap konsumen jual beli online.

### 4. Sumber Data

#### a. Data Primer

Data primer merupakan data yang diperoleh secara langsung dari sumber pertama terkait dengan permasalahan yang akan dibahas.<sup>42</sup>Data

---

<sup>40</sup> Soerjono Soekanto, *Pengantar Penelitian Hukum*, (Jakarta: Universitas Indonesia Press, 1986), hlm.51.

<sup>41</sup> Bambang Waluyo, *Penelitian Hukum dalam Praktik*, ed. 1, cet. Ke 2, (Jakarta: Sinar Grafika, 1996). Hlm. 15.

<sup>42</sup> Amiruddin dan Zainal Asikin, *Pengantar Metode Penelitian Hukum*, (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2006), hlm. 56.

primer di sini adalah data yang diperoleh secara langsung di lapangan melalui wawancara dan/atau observasi yang berkaitan dengan perilaku masyarakat.<sup>43</sup> Data primer merupakan data penelitian yang diperoleh langsung dari masyarakat.<sup>44</sup> Data primer dalam penelitian ini yakni data yang diperoleh secara langsung dari lapangan atau tempat dilaksanakannya penelitian yang berisi data mengenai perlindungan hukum yang diberikan kepada konsumen jual beli *online* oleh Lembaga Konsumen Yogyakarta. Penelitian ini mengambil data dari Lembaga Konsumen Yogyakarta terkait pelaksanaan perlindungan konsumen jual beli *online* yang dilaksanakan oleh Lembaga Konsumen Yogyakarta.

b. Data Sekunder

Data sekunder adalah sumber data penelitian yang didapatkan secara tidak langsung yang berupa buku, catatan, bukti yang telah ada, atau arsip baik yang dipublikasikan maupun yang tidak.

Data sekunder adalah data yang diperoleh melalui studi kepustakaan terhadap sumber-sumber tertulis yang meliputi perundang-undangan, yurisprudensi, dan buku literatur hukum atau bahan hukum tertulis lainnya.<sup>45</sup>

---

<sup>43</sup> Zainuddin Ali, *Metode Penelitian Hukum*, (Jakarta: Sinar Grafika, 2010), hlm. 23.

<sup>44</sup> Soerjono Soekanto, *Pengantar Penelitian Hukum*, cet. Ke-3, (Jakarta: UI Press), 1986, hlm.51.

<sup>45</sup> Abdulkadir Muhammad, *Hukum dan Penelitian Hukum*, hlm. 151.

Data sekunder yang digunakan dalam penelitian ini adalah Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik, Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2014 tentang Perdagangan, Peraturan Pemerintah Nomor 59 tahun 2001 tentang Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat. Selain dari sumber yang bersifat autoritatif diatas dalam penulisan karya ilmiah ini penyusun juga menggunakan sumber hukum dari buku-buku hukum, literatur, dan karya ilmiah lain yang memiliki keterkaitan dengan tema pembahasan dalam skripsi ini.

## 5. Teknik Pengumpulan Data

### a. Wawancara

Wawancara merupakan situasi dimana seseorang yang menjadi pewawancara mengajukan pertanyaan-pertanyaan yang dirancang untuk memperoleh jawaban yang relevan dengan masalah penelitian kepada responden.<sup>46</sup> Wawancara langsung dalam pengumpulan fakta sosial sebagai kajian ilmu hukum empiris yang dilakukan secara langsung dimana pertanyaan disusun secara sistematis, jelas dan terarah sesuai dengan isu hukum yang diangkat dalam penelitian.<sup>47</sup> Tujuan dari wawancara adalah untuk mendapatkan informasi yang tepat dari

---

<sup>46</sup> Amiruddin dan Zainal Asikin, *Pengantar Metode Penelitian Hukum*, hlm. 82.

<sup>47</sup> Bahder Johan Nasution, *Metode Penelitian Ilmu Hukum*, (Bandung: CV. Mandar Maju, 2008), hlm. 167.



narasumber yang terpercaya. Wawancara dilakukan dengan cara penyampaian sejumlah pertanyaan dari pewawancara kepada narasumber.<sup>48</sup> Wawancara dilakukan kepada anggota yang telah ditunjuk dari Lembaga Konsumen Yogyakarta.

b. Dokumentasi

Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) kata dokumentasi diartikan sebagai pengumpulan, pemilihan, pengolahan dan penyimpanan informasi dalam bidang pengetahuan.<sup>49</sup> Metode dokumentasi adalah mencari data mengenai hal-hal atau *variable* yang berupa catatan, transkrip, buku, surat kabar, majalah, dan sebagainya.<sup>50</sup>

6. Analisis Data

Analisis data merupakan proses untuk menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari penelitian. Dalam penelitian ini analisis dilakukan dengan metode analisis deskriptif yaitu memaparkan data yang diperoleh dari penelitian secara apa adanya, kemudian mengambil kesimpulan yang logis<sup>51</sup> dan dipaparkan menggunakan metode kualitatif.

---

<sup>48</sup> <https://id.wikipedia.org/wiki/Wawancara>. Diakses tanggal 30 Juli 2017.

<sup>49</sup> <https://kbbi.kemendikbud.go.id/entri/Dokumentasi>. Diakses tanggal 1 November 2017.

<sup>50</sup> Suharsimin Arikunto, *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik (edisi revisi)*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2010), hlm. 274.

<sup>51</sup> Winarno Surakhmad, *Pengantar Penelitian Ilmiah: Dasar, Metode, dan Teknik*, cet. ke-7, (Bandung: Tarsito, 1994), hlm. 140.

## G. Sistematika Pembahasan

Dengan tujuan untuk mempermudah pembahasan dalam penyusunan skripsi ini, maka penyusun menggunakan langkah-langkah pembahasan yang telah disusun secara sistematis. Dalam penyusunan skripsi ini akan dibagi dalam lima bab pokok yang di dalamnya terdiri dari beberapa beberapa sub bab.

Bab yang pertama merupakan pendahuluan yang berisi latar belakang dari permasalahan yang akan diteliti. Rumusan masalah yakni permasalahan yang diambil dari uraian yang terdapat di dalam latar belakang masalah. Tujuan penelitian, yakni hal yang penyusun harapkan tercapai dalam penelitian ini. Kegunaan penelitian, yakni manfaat yang dapat diambil dari penelitian ini. Kerangka teoritik, berisi teori yang akan digunakan untuk menelaah dan menjelaskan permasalahan yang akan diteliti. Metode penelitian, yakni cara yang dipakai untuk mencari dan menganalisa data dalam penelitian ini. Sistematika pembahasan, yakni pedoman yang penyusun gunakan dalam penyusunan skripsi.

Bab yang kedua akan berisi paparan secara umum mengenai jual beli *online*, perlindungan konsumen, asas dan tujuan, serta hal-hal yang berkaitan dengan permasalahan dalam penelitian.

Bab yang ketiga akan memberikan penjelasan secara umum mengenai lokasi yang akan dijadikan sebagai lokasi penelitian yaitu Lembaga Konsumen Yogyakarta

Bab yang keempat akan memaparkan hasil dari penelitian yang dilakukan yakni terkait pelaksanaan perlindungan konsumen jual beli *online* di Lembaga Konsumen Yogyakarta.

Bab yang kelima merupakan penutup yang akan berisi kesimpulan dari penelitian yang dilakukan, serta berisi saran apabila diperlukan yang dapat membangun menurut peneliti berdasarkan penelitian yang telah dilakukan.



## BAB V

### PENUTUP

#### A. Kesimpulan

Dari hasil penelitian yang didapatkan, penyusun dapat membuat kesimpulan penelitian serta jawaban atas pokok permasalahan dalam penelitian sebagai berikut:

1. Perlindungan konsumen jual beli *online* oleh LKY dilakukan melalui beberapa kegiatan yakni melalui pendidikan, konsultasi, serta advokasi. Pendidikan yang dilakukan oleh LKY meliputi penyebaran informasi tentang perlindungan dan pemberdayaan konsumen yang salah satunya membentuk kelompok konsumen sadar. Konsultasi yang dilakukan oleh LKY untuk memberikan masukan serta nasihat kepada konsumen yang membutuhkan, baik terhadap konsumen yang sudah membuat aduan maupun yang belum membuat aduan. LKY melakukan advokasi kepada konsumen sebagai bentuk perlindungan yakni menerima aduan masyarakat dan berusaha membantu konsumen untuk mendapatkan penyelesaian secara damai. Disamping itu juga LKY melakukan pendampingan kepada konsumen untuk mengajukan laporan kepolisian serta mengajukan gugatan pengadilan.
2. Dari data yang dikemukakan atas kegiatan yang telah dilaksanakan oleh LKY dalam upaya memberikan perlindungan kepada konsumen, penyusun berpendapat bahwa LKY mampu melaksanakan perlindungan terhadap

konsumen sesuai dengan tugas LKY sebagai LPKSM sebagaimana tercantum dalam Pasal 44 ayat 3 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Namun untuk konsumen jual beli *online* terdapat beberapa hal yang masih memiliki kekurangan, hal tersebut terkait penanganan yang diberikan atas aduan konsumen, kerjasama yang dilakukan dengan lembaga terkait, serta penyebaran informasi dan pemberdayaan konsumen yang belum secara maksimal dapat dilaksanakan oleh LKY.

## **B. Saran**

Beberapa saran yang dapat penyusun berikan terkait penelitian ini adalah:

1. Lembaga Konsumen Yogyakarta sebagai organisasi kemasyarakatan yang bergerak dalam bidang perlindungan konsumen dapat lebih memaksimalkan kegiatan dan program kerjanya, khususnya terkait penyebaran informasi perlindungan konsumen, pendidikan serta pemberdayaan konsumen.
2. Pemerintah sebagai pemegang kekuasaan diharapkan memberikan perhatian yang lebih terhadap isu perlindungan konsumen terhadap masyarakat.
3. Masyarakat sebagai konsumen harus lebih kritis terhadap pemakaian suatu produk barang dan/atau jasa.

## DAFTAR PUSTAKA

### Buku-Buku Hukum

Amiruddin & Asikin Zainal, *Pengantar Metode Penelitian Hukum*, Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2004.

Ali, Zainuddin, *Metode Penelitian Hukum*, Jakarta: sinar Grafika, 2010.

Arikunto, Suharsimin, *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik (edisi revisi)*, Jakarta: Rineka Cipta, 2010.

Asshidiqie, Jimly dan Syafa'at, M. Ali, *teori Hans Kelsen Tentang Hukum*, cetakan ke-2, Jakarta: Konstitusi Press, 2012.

Barakatullah, Abdul Halim, *Hak-hak Konsumen*, Bandung: Nusa Media, 2010.

\_\_\_\_\_, *Perlindungan Hukum bagi Konsumen dalam Transaksi E-commerce Lintas Negara di Indonesia*, Yogyakarta: Pascasarjana FH UII dan FH UII Press, 2009.

\_\_\_\_\_, dan Prasetyo, Teguh, *Bisnis E-commerce: Study Sistem Keamanan dan Hukum di Indonesia*, Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2005.

Diana, Anastasia, *Mengenal E-commerce*, Yogyakarta: Andi, 2001.

Fadjar, Abdul Mukhtie, *Perjuangan untuk Sebuah Negara Hukum yang Bermartabat*, dalam Tim Penulis, *Membangun Negara Hukum yang Bermartabat*, Malang: Setara Press, 2013.

Friedman, Lawrence M, *Sistem Hukum: Perspektif Ilmu Sosial*, Bandung: Nusa Media, 2009.

H.S, Salim dan Nurbani, Erlis Septiana , *Penerapan Teori Hukum pada Penelitian Tesis dan Disertasi*, Jakarta: Rajawali Press, 2013.

Hartono, Sri Rezeki. *Aspek-aspek Hukum perlindungan Konsumen dalam Kerangka Era Perdagangan Bebas, Hukum Perlindungan Konsumen*. Bandung: CV. Mandar Madju, 2000.

Hernoko, Agus Yudha, *Azas Proporsionalitas dalam Kontrak Komersil*, Yogyakarta: Laksbang Mediatama, 2008.

Kelsen, Hans, *Pengantar Teori Hukum*, cetakan ke-5, Bandung: Nusa Media, 2012.

- Kristiyanti, Celina Tri Siwi, *Hukum Perlindungan Konsumen*, cet. ke-5, Jakarta: Sinar Grafika, 2016.
- Miru, Ahmad dan Yodo, Sutarman, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2004.
- Muhammad, Abdulkadir, *Hukum dan penelitian Hukum*, Bandung: PT. Citra Aditya Bakti, 2004.
- \_\_\_\_\_, *Hukum Perdata Indonesia*, Bandung: PT. Citra Aditya Bakti, 2000.
- Naja, H.R Daeng, *Pengantar Hukum Bisnis Indonesia*, Yogyakarta: Pustaka Yustisia, 2009.
- Nasution, Az, *Hukum Perlindungan Konsumen: Suatu Pengantar*, Jakarta: Diadit Media, 2002.
- Nasution, Bahder Johan, *Metode Penelitian Ilmu Hukum*, Bandung: CV. Mandar Maju, 2008.
- Rahardjo, Satjipto, *Ilmu Hukum*, Bandung: PT. Citra Aditya Bakti, 2010.
- S, Burhanuddin, *Pemikiran Hukum Perlindungan Konsumen dan Pemikiran Sertifikasi Halal*, Malang: UIN Maliki Press, 2011.
- Sadar, M, dkk. *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*. Jakarta: Akademia, 2012.
- Shidarta, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*, Jakarta: Grasindo, 2000.
- Shofa, Burhan Ash-, *Metode Penelitian Hukum*, Jakarta: PT. Rineka Cipta, 1996.
- Sjahputra, Iman, *Perlindungan Konsumen dalam Transaksi Elektronik*, edisi pertama, cet. ke-1, Bandung: PT. Alumni, 2010.
- Soekanto, Soerjono, *Pengantar Penelitian Hukum*, Jakarta: Universitas Indonesia Press, 1986.
- \_\_\_\_\_, *Faktor-faktor yang Mempengaruhi Penegakan Hukum*, cetakan ke-11, Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2012.
- \_\_\_\_\_, *Efektivitas Hukum dan Penerapan Sanksi*, Bandung: Remaja Karya, 1985.
- \_\_\_\_\_, *Sosiologi: Suatu Pengantar*, Bandung: Rajawali Press, 1985.
- Suherman, Ade Maman, *Aspek Hukum dalam Ekonomi Global*, Bogor: Galia Indonesia, 2005.

Sunarso, Siswanto, *Hukum Informasi dan Transaksi Elektronik: Studi Kasus Prita Mulyasari / Siswanto Sunarso*, Jakarta: Rineka Cipta, 2009.

Surakhmad, Winarno, *Pengantar Penelitian Ilmiah: Dasar, Metode, dan Teknik*, cet. ke-7, Bandung: Tarsito, 1994.

Susanto, Happy. *Hak-hak konsumen jika dirugikan*. Jakarta: Visimedia, 2008.

Ustadiyanto, Riyeke, *Framework E-commerce*, Yogyakarta: Andi Offset, 2001.

Waluyo, Bambang, *Penelitian Hukum dalam Praktek*, Ed. 1, cet. Ke-2, Jakarta: Sinar Grafika, 1996.

Zulham, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta: Kencana Prenada media Group, 2013.

Laksamana Dian Ariawan, "Pelaksanaan Perlindungan Konsumen terhadap Hak-hak Pengguna Provider Seluler di Yogyakarta (Studi Kasus di Lembaga Perlindungan Konsumen Yogyakarta)," *Skripsi*, Fakultas Syari'ah dan Hukum, Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta 2015.

Solikhin, "Perlindungan Hak-Hak Konsumen Transaksi Jual Beli *Online* Perspektif Hukum Islam dan Hukum Positif di Indonesia," *Skripsi* Fakultas Syari'ah dan Hukum, Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta, 2014

Sela Rozando, "Perlindungan Konsumen dalam Transaksi Jual Beli *Online Shop* Produk *Fashion* (dalam Negeri) Melalui Instagram. *Skripsi*, Fakultas Hukum, Universitas Muhammadiyah Yogyakarta, 2017.

Sevila Apriolem, "Pelaksanaan Perlindungan Hukum Bagi Konsumen terhadap Makanan dalam Kemasan yang Telah Kadaluwarsa di Kota Pekanbaru (Studi di Kel. Sukaramai, Kec.Pekanbaru Kota)," *Skripsi* Fakultas Syari'ah dan Ilmu Hukum, Universitas Islam Negeri Sunan Kasim Riau, 2013.



### **Peraturan Perundangan**

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik.

Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2014 tentang Perdagangan.

Peraturan Pemerintah Nomor 59 Tahun 2001 tentang Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat.

Kitab Undang-Undang Hukum Perdata.

### **Lain-Lain**

<https://bisnis.tempo.co>.

<https://id.wikipedia.org>.

[www.news.detik.com](http://www.news.detik.com).

[www.harianjogja.com](http://www.harianjogja.com).

<https://kbbi.kemendikbud.go.id>.

## CURRICULUM VITAE

### A. Biodata Pribadi

Nama Lengkap : Zain Ma'ruf Yasin

Jenis Kelamin : Laki-Laki

Tempat, Tanggal Lahir : Kebumen, 4 Juli 1992

Alamat Asal : Kedawung, RT/RW 07/05, Pejagoan,  
Kebumen, Jawa Tengah

Alamat Tinggal : Krapyak, Panggunharjo, Sewon, Bantul, Daerah  
Istimewa Yogyakarta

Email : yasinzein3@gmail.com

No. HP : 087838940263



### B. Latar Belakang Pendidikan Formal

Jenjang	Nama Sekolah	Tahun
TK	TK Aisyiyah Pejagoan	1998
SD	SDN 04 Pejagoan	2004
SMP	MTs Salafiyah	2007
SMU	MA An-Nawawi 03	2011
S1	UIN Sunan Kalijaga	2018