

**PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN DALAM  
TRANSAKSI ELEKTRONIK MELALUI *MARKETPLACE (FACEBOOK)***

**DI KOTA SOLOK**

**SKRIPSI**



**Disusun Oleh:**

**ADITYAWANSYAH PUTRA**  
**2110012111183**

**BAGIAN HUKUM PERDATA**

**FAKULTAS HUKUM  
UNIVERSITAS BUNG HATTA**

**PADANG**

**2024**

**FAKULTAS HUKUM**  
**UNIVERSITAS BUNG HATTA**

**PENGESAHAN SKRIPSI**  
No. Reg : 625/Pdt/02/VIII-2024

Nama : Adityawansyah Putra  
NPM : 211001211182  
Bagian : Hukum Perdata  
Judul Skripsi : Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen  
Dalam Transaksi Elektronik Melalui  
Marketplace (Facebook) Di Kota Solok

Telah Dipertahankan di depan Tim Penguji pada bagian Hukum Perdata pada  
Hari Senin Tanggal Dua Belas Bulan Agustus Tahun Dua Ribu Dua Puluh  
Empat dan dinyatakan LULUS

**SUSUNAN TIM PENGUJI**

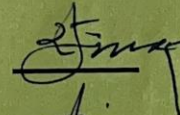
1. Dr. Yofiza Media, S.H., M.H

(Ketua/Pembimbing)



2. Dr. Zarfina, S.H., M.H

(Anggota Penguji)



3. Dr. (c) Suamperi, S.H., M.H

(Anggota Penguji)



Dekan Fakultas Hukum  
Universitas Bung Hatta

Dr. Sanidjar Pebrihariati.R, S.H., M.H

FAKULTAS HUKUM  
UNIVERSITAS BUNG HATTA


PERSETUJUAN SKRIPSI

No. Reg : 625/Pdt/02/VIII-2024

Nama : Adityawansyah Putra  
NPM : 2110012111183  
Bagian : Hukum Perdata  
Judul Skripsi : *Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen  
Dalam Transaksi Elektronik Melalui  
Marketplace (Facebook) Di Kota Solok*

Telah disetujui pada Hari Rabu Tanggal Dua Puluh Empat Bulan Juli Tahun  
Dua Ribu Dua Puluh Empat untuk dipertahankan dihadapan Tim Penguji :

Dr.Yofiza Media, S.H.,M.H


(Pembimbing) 


Mengetahui :

Dekan Fakultas Hukum  
Universitas Bung Hatta

Ketua Bagian  
Hukum Perdata



  
(Dr. Sanidjar Pebrihariati.R, S.H.,M.H)

  
(Dr.Yofiza Media, S.H.,M.H)

**PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN DALAM  
TRANSAKSI ELEKTRONIK MELALUI *MARKETPLACE (FACEBOOK)*  
DI KOTA SOLOK**

Adityawansyah Putra<sup>1</sup>, Yofiza Media<sup>1</sup>.

<sup>1</sup>Program Studi Ilmu Hukum, Fakultas Hukum, Universitas Bung Hatta.

Email : adityawansyah0111@gmail.com

**ABSTRAK**

Transaksi elektronik adalah suatu bentuk transaksi yang dapat dilakukan oleh penjual sebagai pihak penyedia barang atau jasa dan pembeli sebagai konsumen secara elektronik melalui media *internet*, tanpa harus bertemu secara langsung. Minimnya keamanan yang dimiliki *Facebook*, pelaku usaha harus melakukan pengaturan pembayaran dan pengiriman yang sesuai dengan ketentuan perjanjian, karena sering terjadinya permasalahan hukum dalam pelaksanaannya. Permasalahan itu tersebut seperti penipuan yang dilakukan oleh pelaku usaha. Adapun rumusan masalah: 1. Bagaimanakah bentuk perlindungan hukum terhadap konsumen dalam transaksi elektronik melalui *Marketplace (Facebook)* di Kota Solok? 2. Apakah upaya yang harus dilakukan dalam perlindungan hukum terhadap konsumen dalam transaksi elektronik melalui *Marketplace (Facebook)* di Kota Solok? Jenis Penelitian yang digunakan adalah Yuridis Sosiologis. Sifat penelitian Wawancara. Data dianalisis secara kualitatif. Hasil Penelitian adalah perlindungan hukum terhadap konsumen dalam transaksi elektronik melalui *Marketplace (Facebook)* harus merujuk pada UU No 8 Tahun 1999, Pasal 8 dan 16 yang dijelaskan dalam butir Pasal tersebut. Upaya Hukum Dalam Perlindungan Konsumen dalam Transaksi Elektronik melalui *Marketplace (Facebook)* adalah diatur dalam Peraturan Pemerintah No 71 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik, tentang tatacara melaksanakan suatu transaksi elektronik dalam Pasal 1 Angka 26 dan 27.

**Kata Kunci:** *Perlindungan Hukum, Transaksi Elektronik, Marketplace*

## DAFTAR ISI

<b>ABSTRAK</b> .....	<b>i</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>ii</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>iv</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
<b>A. Latar Belakang</b> .....	<b>1</b>
<b>B. Rumusan Masalah</b> .....	<b>7</b>
<b>C. Tujuan Penelitian</b> .....	<b>7</b>
<b>D. Metode Penelitian</b> .....	<b>8</b>
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	<b>11</b>
<b>A. Tinjauan tentang Perjanjian</b> .....	<b>11</b>
1. Pengertian Perjanjian .....	11
2. Syarat Sah Perjanjian .....	11
<b>B. Tinjauan tentang Perlindungan Konsumen</b> .....	<b>13</b>
1. Pengertian Perlindungan Konsumen.....	13
2. Asas-asas Perlindungan Konsumen .....	16
3. Hak dan Kewajiban Para Pihak dalam Transaksi Elektronik .....	18
<b>C. Tinjauan tentang Transaksi Elektronik</b> .....	<b>21</b>
1. Pengertian Jual Beli Elektronik.....	21
2. Kelebihan Jual Beli Elektronik .....	22
3. Kekurangan Jual Beli Elektronik .....	23
4. Traksaksi Elektronik Melalui <i>Marketplace (Facebook)</i> di Kota Solok .....	25
<b>BAB III HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b> .....	<b>27</b>
A. Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Transaksi Elektronik Melalui <i>Marketplace (Facebook)</i> .....	27
B. Upaya Hukum Dalam Perlindungan Terhadap Konsumen Dalam Transaksi Elektronik Melalui <i>Marketplace (Facebook)</i> .....	42
<b>BAB IV PENUTUP</b> .....	<b>48</b>
A. Simpulan.....	48
B. Saran .....	49
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. Latar Belakang**

Perkembangan teknologi informasi saat ini telah merubah kebiasaan masyarakat dalam melakukan suatu transaksi jual beli secara elektronik. Kebiasaan masyarakat yang sebelumnya melakukan transaksi jual beli secara langsung atau tatap muka, kini telah berubah menjadi suatu gaya baru yaitu transaksi jual beli melalui elektronik atau transaksi elektronik. Menurut Pasal 1457 KUHPerdata, perjanjian jual beli merupakan perjanjian antara penjual dan pembeli dimana penjual mengikatkan dirinya untuk menyerahkan hak miliknya atas suatu barang kepada pembeli, dan pembeli mengikatkan dirinya untuk membayar harga barang itu.

Transaksi elektronik adalah suatu bentuk transaksi yang dapat dilakukan oleh penjual sebagai pihak penyedia barang atau jasa dan pembeli sebagai konsumen secara elektronik melalui media elektronik, tanpa harus bertemu secara langsung. Dalam Pasal 1 Angka 2 Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik selanjutnya disebut (UU ITE) "Transaksi Elektronik adalah perbuatan hukum yang dilakukan menggunakan Komputer, jaringan Komputer, dan / atau media elektronik lainnya.

Penawaran dan penerimaan para pihak menandai dimulainya kesepakatan antara mereka dalam transaksi ini, hal ini menjadikan adanya kesamaan antara transaksi elektronik dengan transaksi pada umumnya. Metode yang digunakan membuat perbedaan dalam kasus ini. Meskipun transaksi jual

beli secara langsung seringkali melibatkan penggunaan media elektronik, namun transaksi elektronik juga melibatkan penggunaan media sosial. Kedua belah pihak dalam melakukan transaksi elektronik wajib terlebih dahulu menyetujui sistem elektronik.

Untuk menjamin hak dan kebebasan orang lain dalam melakukan transaksi elektronik, maka dibentuklah Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 untuk memberikan pembinaan yang adil dan dilaksanakan sesuai dengan kaidah negara demokrasi, sehingga Peraturan Pemerintah Nomor 71 Tahun 2019 diterbitkan yang menjelaskan tentang penyelenggaraan transaksi elektronik dan sistem elektronik.

Pasal 1 Angka 26 Peraturan Pemerintah Nomor 71 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Sistem Informasi Transaksi Elektronik menyatakan bahwa "Lembaga Sertifikasi Keandalan adalah lembaga independen yang dibentuk oleh professional yang diakui, disahkan, dan diawasi oleh Pemerintah dengan kewenangan mengaudit dan mengeluarkan Sertifikat Keandalan dalam Transaksi Elektronik."

Pengertian konsumen telah diatur dalam Pasal 1 Angka 1 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen selanjutnya disingkat (UUPK) Perlindungan Konsumen adalah segala upaya yang menjamin kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen.

Hak-hak konsumen harus diperhatikan karena ciri-ciri negatif transaksi elektronik semakin berkembang. Hal ini dapat memicu permasalahan bagi pembeli ketika melakukan jual beli elektronik. Adanya transaksi elektronik mengakibatkan adanya ketimpangan posisi tawar-menawar. Hal ini sesuai

dengan kenyataan bahwa untuk membangun kekuatan negosiasi yang wajar tanpa pengecualian, pelaku usaha yang menawarkan produk dan/atau jasanya secara elektronik seringkali menyertakan kontrak yang. Konsumen sangat dirugikan jika posisinya lebih rendah dibandingkan pelaku usaha ketika berjualan secara elektronik. Kejelasan hukum diperlukan untuk perlindungan konsumen dalam bertransaksi elektronik termasuk pembelian dan penjualan, sebagaimana tercantum dalam pernyataan di atas. Selain memastikan terpenuhinya hak-hak konsumen, hal ini juga akan meningkatkan pengetahuan pelaku usaha akan nilai perlindungan konsumen dan mendorong mereka menjalankan usaha dengan integritas dan akuntabilitas.

Perkembangan teknologi dan informasi yang semakin pesat telah menjadikan industri teknologi informasi menjadi industri yang dapat diunggulkan, selain dapat memberikan kemudahan dan menghemat waktu, teknologi informasi dapat memberikan keuntungan seperti dapat memperluas pangsa pasar ke seluruh dunia tanpa harus pergi ke negara lain. Dengan berkembang pesatnya teknologi di masa sekarang, tidak menutup kemungkinan bagi pelaku usaha atau usaha mikro, kecil dan menengah (UMKM) di Indonesia untuk mengembangkan bisnisnya ke ranah yang lebih luas jangkauannya. Dengan memanfaatkan teknologi tersebut sebagai salah satu media khususnya dalam jual beli yang bersifat elektronik atau jual beli secara elektronik.

Pada saat melakukan transaksi elektronik, *Facebook* merupakan salah satu platform yang sangat populer karena penggunaanya yang sangat luas. *Facebook* digunakan sebagai platform di media social yang dapat berkomunikasi secara global dan menawarkan fitur pada aplikasinya yang



disebut dengan *Marketplace*. Fitur ini berfungsi sebagai pasar virtual yang menjadi tempat bagi penggunanya untuk bertransaksi. *Facebook* tidak menyediakan layanan pembayaran atau pengiriman. *Facebook* hanya menawarkan platform untuk bertransaksi. Minimnya keamanan yang dimiliki *Facebook*, pelaku usaha harus melakukan pengaturan pembayaran dan pengiriman yang sesuai dengan ketentuan perjanjian, karena sering terjadinya permasalahan hukum dalam pelaksanaannya. Permasalahan itu tersebut seperti penipuan yang dilakukan oleh pelaku usaha<sup>1</sup>.

Dengan adanya media sosial *Facebook* dapat menguntungkan pemilik akun *Facebook* dalam berdagang. Alasannya, dapat menawarkan serta mempromosikan dagangannya melalui video produk-produk dan mengunggah foto beserta informasi tentang barang atau jasa dagangannya. Kegiatan jual beli secara elektronik ini membuat para konsumen lebih tertarik. Hal ini disebabkan karena beberapa faktor, seperti barang yang diinginkan lebih praktis dan mudah untuk dicari, berbelanja cukup di rumah tanpa harus pergi ke toko, barang yang ditawarkan dapat dilihat oleh konsumen dimanapun dan kapanpun, serta pembayaran yang dilakukan cukup melalui *transfer*.

Dibalik banyaknya keuntungan dan manfaat yang didapati dari transaksi elektronik, terdapat juga resiko yang harus selalu diwaspadai bagi para konsumen. Karena tidak menutup kemungkinan pedagang melakukan kecurangan yang melanggar hak-hak konsumen sehingga menyebabkan kerugian, seperti barang tidak sesuai dengan gambar, barang diterima dalam

---

<sup>1</sup> Wahid. Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Akibat Transaksi Elektronik Di Media Sosial (*Facebook*) Di Desa Sungai Panoban Kec.Batang Asam Kab.Tanjung Jabung Barat, Jambi, Universitas Jambi, 2024, hlm 3.

keadaan rusak atau cacat, barang melebihi estimasi yang diperkirakan, ada juga barang yang tidak sampai hingga ke tangan konsumen.<sup>2</sup>

Menurut pakar Dr. Wirjono Prodjodikoro menyebutkan bahwasanya Wanprestasi ialah ketiadaan suatu prestasi didalam suatu produk hukum perjanjian, berarti isi yang terdapat didalam suatu perjanjian harus dilaksanakan atau dituntaskan sebagaimana suatu perjanjian itu disepakati.<sup>3</sup>

Pada dasarnya konsumen mempunyai hak-hak yang wajib untuk dipenuhi oleh pelaku usaha sesuai dengan perjanjian yang telah disepakati, bagaimana langkah yang harus konsumen lakukan jika dirugikan oleh pelaku usaha yang melanggar perbuatan melawan hukum atau wanprestasi dalam melakukan transaksi elektronik. Peran pemerintah dalam hal ini memberikan perlindungan hukum terhadap konsumen yang dirugikan oleh pelaku usaha dengan mengeluarkan produk hukum berupa undang-undang yang mengatur hak dan kewajiban dari pelaku usaha dan konsumen, maka dari itu terciptalah Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

**Tabel Data Kerugian Transaksi Elektronik Melalui *Marketplace*  
(*Facebook*) di Kelurahan Sinapa Piliang Kec. Lubuk Sikarah, Kota  
Solok Tahun 2019 – 2023**

<b>No</b>	<b>Nama</b>	<b>Objek</b>
1.	Ilham Wahyudi	Jam Tangan
2.	Fikri	Hoodie
3.	Ikhsan Maulan	Tas Sandang
4.	Rini	Hampers Lebaran

<sup>2</sup> Asril Sitompul, 2004, *Hukum Internet*, Citra Aditya Bakti, Bandung, hlm. 55.

<sup>3</sup> Wirjono Prodjodikoro, 1973, *Asas-Asas Hukum Perjanjian*, Sumur Bandung, Bandung, hlm. 17.

5.	Elok	Jas Hujan
6.	Kadir	Celana Cargo
7.	Ade	Alat Pancing
8.	Sigit	Laptop
9.	Hamimi	Jilbab Bergo
10.	Ifa	Kotak Donat
11.	Erik	Cincin Batu Akik
12.	Anggi	Speaker
13.	Habib	Helm
14.	Satria	Mukena
15.	Shalsya	Jilbab
16.	Tiara	Tas
17.	Putra	Sepatu Olahraga

Sumber Data : Data Primer 2024

Berdasarkan uraian di atas maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian mengenai topik di atas mengingat berkembang pesatnya dunia digital pada saat sekarang demi mencegah terjadinya perbuatan melawan hukum antara pelaku usaha dengan konsumen. Selain itu juga memberikan perlindungan terhadap hak dan kewajiban terhadap konsumen. Maka penulis pada penelitian kali ini tertarik membahas mengenai **“PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN DALAM TRANSAKSI ELEKTRONIK MELALUI MARKETPLACE (FACEBOOK) DI KOTA SOLOK.**

## B. Rumusan Masalah

Berdasarkan dari uraian diatas, maka rumusan masalah pada penelitian kali ini, yakni :

1. Bagaimanakah bentuk perlindungan hukum terhadap konsumen dalam transaksi elektronik melalui *Marketplace (Facebook)* di Kota Solok?
2. Apakah upaya yang harus dilakukan dalam perlindungan hukum terhadap konsumen dalam transaksi elektronik melalui *Marketplace (Facebook)* di Kota Solok?

### C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan uraian diatas, maka tujuan penelitian pada penelitian kali ini, yakni :

1. Untuk mengetahui bentuk perlindungan hukum terhadap konsumen dalam transaksi elektronik melalui *Marketplace (Facebook)* di Kota Solok.
2. Untuk mengetahui upaya yang dilakukan dalam perlindungan hukum terhadap konsumen dalam transaksi elektronik melalui *Marketplace (Facebook)* di Kota Solok.

### D. Metode Penelitian

#### 1. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian kali ini, penulis menggunakan metode hukum sosiologis (*socio legal research*), penelitian hukum sosiologis adalah penelitian hukum yang disebut sebagai penelitian sosiologis atau empiris atau disebut juga sebagai penelitian lapangan. Disebut penelitian lapangan karena jika penelitian hukum normatif merupakan penelitian yang didasarkan dari sumber data sekunder, maka penelitian hukum sosiologis bertitik tolak dari data primer. Data primer didapat dengan cara melalui penelitian lapangan, penelitian lapangan dapat diperoleh datanya melalui sebuah pengamatan (observasi) atau wawancara dan bisa juga melalui penyebaran kuesioner.<sup>4</sup> Menurut Wheeler dan Thomas, sosiolegal merupakan suatu cara lain yang dipergunakan untuk

---

<sup>4</sup> Maiyestati, 2022, *Metode Penelitian Hukum*, LPPM Universitas Bung Hatta, Padang, hlm. 22-23.

membuktikan studi doktrinal terhadap hukum yang dilakukan melalui pendekatan sosial.<sup>5</sup>

## 2. Sumber Data

Sumber data yang digunakan penulis dalam membuat proposal skripsi kali ini sebagai berikut :

### a. Data Primer

Data primer merupakan data-data hukum yang mengikat, yang terdiri atas :

1. Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPerdata).
2. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen (Undang-Undang Konsumen).
3. Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (Undang-Undang ITE).
4. Peraturan Pemerintah Nomor 71 Tahun 2019 Tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik.

### b. Data Sekunder

Data sekunder merupakan data hukum yang menjelaskan tentang bagaimana hukum primer, contohnya seperti rancangan Undang-Undang yang terkait dengan topik penelitian, hasil penelitian dari kalangan

---

<sup>5</sup> Sulistyawati Irianto, *Memperkenalkan Studi Sosiolegal dan Implikasi Metodologisnya*, hlm.1, [http://www.bphn.go.id/data/documents/materi\\_cle\\_8\\_yg\\_ke-2prof\\_dr\\_sulistyowati\\_irianto.pdf](http://www.bphn.go.id/data/documents/materi_cle_8_yg_ke-2prof_dr_sulistyowati_irianto.pdf), diakses pada 25 Oktober 2023, pukul 18:36.

hukum,<sup>6</sup> jurnal-jurnal yang terkait dengan penelitian kali ini dan lainnya.

### 3. Teknik Pengumpulan Data

#### a. Penelitian Kepustakaan

Penelitian kepustakaan merupakan penelitian yang dilakukan dengan mengumpulkan informasi dan data baik itu berupa karangan ilmiah, buku, peraturan perundang-undangan, dan bahan yang terkait dengan penelitian.<sup>7</sup>

#### b. Studi Lapangan

Penelitian yang dilakukan melalui karakteristik informasi yang terdapat pada lokasi dilakukannya penelitian.<sup>8</sup>

#### c. Observasi

Observasi yang dilakukan merupakan pengamatan berdasarkan pengalaman konsumen terhadap jual beli secara elektronik yang ada di kota Solok.

#### d. Wawancara

Wawancara yaitu suatu cara untuk memperoleh data melalui pertanyaan langsung kepada konsumen, orang-orang yang terkait mengenai topik penelitian berupa konsumen atau ahli pada bidangnya. Wawancara ini

---

<sup>6</sup> *Ibid*, hlm. 26-27.

<sup>7</sup> Zainuddin Ali, 2010, *Metode Penelitian Hukum*, Sinar Grafika, Jakarta, hlm. 224.

<sup>8</sup> Sulistyowati Irianto & Shidarta, 2009, *Metode Penelitian Hukum : Konstelasi dan Refleksi*, Yayasan Pustaka Obor Indonesia, Jakarta, hlm 309.

bertujuan untuk mendapatkan informasi mengenai perlindungan hukum terhadap konsumen jual beli secara elektronik.<sup>9</sup>

#### 4. Analisis Data

Analisis data yang digunakan oleh penulis adalah analisis data yang bersifat kualitatif atau analisis yang pendekatannya dilakukan menggunakan data yang dinyatakan langsung atau tertulis oleh informan yang dimana proses pengumpulan datanya menggunakan wawancara.<sup>10</sup>

---

<sup>9</sup> Zainuddin Ali, *Op. Cit*, hlm. 225.

<sup>10</sup> Muhaimin, 2020, *Metode Penelitian Hukum*, Mataram University Press, Mataram, hlm. 105-106.