

**TINJAUAN YURIDIS PERLINDUNGAN HUKUM
TERHADAP KONSUMEN DALAM TRANSAKSI E-
COMMERCE MERCHANDISE KOREAN POP DILIHAT DARI
UNDANG-UNDANG NO.8 TAHUN 1999 TENTANG
PERLINDUNGAN KONSUMEN**

SKRIPSI

Untuk Memenuhi Persyaratan Memperoleh Gelar Sarjana Hukum (S.H) Dalam
Program Studi S1 Ilmu Hukum Pada Fakultas Hukum Universitas Islam Sumatera
Utara

Oleh :

**WAFIQ ALYA
NPM : 71190111040**

HUKUM/HUKUM KEPERDATAAN



UNIVERSITAS ISLAM SUMATERA UTARA

FAKULTAS HUKUM

MEDAN

20223

KATA PENGANTAR

Alhamdulillahirobbil'alamin, puji dan syukur kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, taufik, dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyusun skripsi dengan judul **“Tinjauan Yuridis Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Transaksi *E-Commerce Merchandise* Korean Pop Dilihat dari Undang-Undang No.8 Tahun 1999”**.

Penyusunan Skripsi ini untuk memenuhi sebagian persyaratan memperoleh gelar Sarjana Hukum Universitas Islam Sumatera Utara. Penyusunan dan penulisan skripsi ini tidak terlepas dari hambatan dan kesulitan, namun berkat bimbingan serta dukungan dari berbagai pihak. Maka segala hambatan tersebut akhirnya dapat teratasi dengan baik.

Penulisan Skripsi ini tentunya tidak lepas dari kekurangan baik aspek kualitas dari materi penelitian yang disajikan oleh karena atas bimbingan, bantuan dan kemudahan dari berbagai pihak sehingga skripsi ini dapat disusun. Dengan ketulusan hati penulis menyampaikan ucapan terimakasih Kepada Rektor Universitas Islam Sumatera Utara, Dekan dan Pembantu Dekan Fakultas Hukum Universitas Islam Sumatera Utara, Ketua dan Sekretaris Program Studi S1 Hukum, Ketua dan Sekretaris Bagian Hukum Keperdataan yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk mengikuti studi dan dalam upaya menyelesaikan studi pada program studi S1 Hukum Fakultas Hukum Universitas Islam Sumatera Utara. Dan juga mengucapkan terima kasih kepada Bapak Dr. Tajuddin Noor, S.H., M.Hum., Sp.N selaku (Dosen Pembimbing I), kepada Bapak Dr. Muhammad Faisal, SH., M.H selaku (Dosen Pembimbing II) dan kepada Ibu Nurasiah Harahap, S.H., M.Hum selaku (Penguji) yang telah

memberikan bimbingan dan meluangkan waktu dalam menyusun skripsi saya ini.

Demikian juga terima kasih kepada Bapak/Ibu para Dosen yang telah memberikan bekal ilmu pengetahuan dan wawasan berfikir sehingga penulis dapat menyelesaikan studi.

Renungan khidmat yang sedalam-dalamnya beserta doa saya kehadirat Allah SWT Tuhan Yang Maha Esa kepada Ayahanda dan Ibunda semoga senantiasa dalam keridhoan Allah SWT Tuhan Yang Maha Esa. Kepada semua pihak yang telah berkenan memberikan jasa baiknya, saya ucapkan terima kasih dan penghargaan, semoga Allah SWT Tuhan Yang Maha Esa memberikan balasan yang berlipat atas seluruh kebaikan tersebut.

Medan, 28 Juli 2023

Penulis

Wafiq Alya

Npm : 71190111040

DAFTAR ISI

	Halaman
KATA PENGANTAR	i
ABSTRAK	iii
DAFTAR ISI.....	iv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar belakang	1
B. Rumusan Masalah.....	7
C. Tujuan Penelitian	8
D. Manfaat penelitian	8
E. Defenisi operasional	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	11
A. Tinjauan Umum Perlindungan Konsumen.....	11
1. Pengertian Perlindungan Konsumen	11
2. Asas Dan Tujuan Perlindungan Konsumen	12
3. Pengertian Konsumen Dan Pelaku Usaha.....	13
4. Hak Hak dan kewajiban Konsumen	15
5. Tanggung Jawab Pelaku Usaha Atas Kerugian yang Dialami Oleh Konsumen	18
B. Tinjauan umum tentang Transaksi dalam Komersial Elektronik (<i>E-Commerce</i>)	18
1. Pengertian Komersial Elektronik (<i>E-Commerce</i>)	18
2. Jenis Transaksi dalam Komersial Elektronik (<i>E-Commerce</i>).....	19
3. Cara bertransaksi dalam <i>e-commerce</i>	20

4. Keuntungan dan Kerugian dalam Transaksi Komeersial Elektronik (<i>E-Commerce</i>).....	21
C. Tinjauan Umum Tentang Korean Pop (K-pop).....	25
1. Pengertian Korean Pop (K-Pop)	25
2. Dampak Positif dan Negatif Korean Pop (K-pop)	26
BAB III METODE PENELITIAN	28
A. Objek Penelitian.....	28
B. Sifat Penelitian	28
C. Metode Pendekatan.....	29
D. Teknik Pengumpulan Data	29
E. Analisis Data	30
F. Sistematika Penulisan	31
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	33
A. Peraturan perlindungan Hukum terhadap konsumen dalam transaksi Elektronik	33
B. Hak dan kewajiban pihak konsumen dalam transaksi <i>E-Commerce Merchandise</i> Korean Pop	37
C. Perlindungan Hukum terhadap Konsumen dalam Transaksi Elektronik <i>Merchandise</i> Korean Pop jika barang yang diterima cacat atau rusak.	43
BAB V PENUTUP	61
A. Kesimpulan	61
B. Saran	62

DAFTAR PUSTAKA.....

LAMPIRAN.....

DAFTAR PUSTAKA

A. Buku

- Ahmadi Miru, ***Hukum Kontrak dan Perancangan Kontrak***, PT Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2007.
- Celina Tri Siwi Kristiyanti, ***Hukum Perlindungan Konsumen***, Sinar Grafika, Jakarta, 2008.
- Gunawan Widjaja & Ahmad Yani, ***Hukum tentang Perlindungan Konsumen***, PT.Gramedia Pustaka Utama, Jakarta, 2000.
- Happy Susanto, ***Hak-Hak Konsumen Jika dirugikan***, Visimedia, Jakarta, 2008.
- Inosentius Samsul, ***Perlindungan Konsumen, Kemungkinan Penerapan Tanggung Jawab Mutlak***, Universitas Indonesia, Jakarta,2004.
- John M. Echols, ***Kamus Bahasa Inggris***, PT Gramedia, Jakarta 2010.
- Mariam Darus Badruzaman, ***Kompilasi Hukum Perikatan***, Citra Aditya Bakti, Jakarta, 2001.
- Miriam Darus Badruzaman, ***Kitab Undang-Undang Hukum Perdata Buku III Tentang Hukum Perikatan Dengan Penjelasan***, cet ke-2, Penerbit Alumni,Bandung, 2012.
- Peter Mahmud Marzuki, ***Penelitian Hukum***, Kencana Prenada Media Group, Jakarta, 2011.
- Raida L. Tobing, ***Penelitian Hukum Tentang Efektivitas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi Dan Transaksi Elektronik***, Badan Pembinaan Hukum Nasional Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia RI, Jakarta, 2012.
- Satjipto Rahardjo, ***Ilmu Hukum***, PT. Citra Aditya Bakti, Bandung, 2000.
- Sudarsono, ***Kamus Hukum***, Rineka Cipta,Jakarta, 2007.
- Subekti, ***Pokok-Pokok Hukum Perdata***, PT. Intermasa, Jakarta, 2003.

Sutarman Yodo, **Hukum Perlindungan Konsumen**, Rajawali Pers, Jakarta, 2010.

Yusuf Shofie, **Pelaku Usaha, Konsumen, Dan Tindak Pidana Korporasi**, Ghalia Indonesia, Jakarta, 2002.

Kurniawan, **Hukum Perlindungan Konsumen**, UB Press, Mataram, 2011.

Tim Litbang Wahana Komputer, **Apa dan Bagaimana E-Commerce**, Cetakan Pertama, Yogyakarta, AndiOffset, 2003.

B. Peraturan Perundang Undangan

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik

Peraturan Pemerintah Nomor 71 tahun 2019 tentang penyelenggaraan Sistem Transaksi Elektrono

C. Jurnal

Abuyazid Bustomi, Tanggung Jawab Pelaku Usaha Terhadap Kerugian konsumen, **Jurnal Hukum**, Vol.16, No.2, 2018

Cindy Aulia Khotimah, Perlindungan Hukum Bagi Konsumen dalam Transaksi Jual Beli-Online(*E-Commerce*), **Jurnal Business Law review**, Vol.1, 2016.

Desy Ary Setyawati, dan Dahlan, "perlindungan bagi hak konsumen dan tanggung jawab Pelaku usaha dalam perjanjian transaksi elektronik", Syiah Kuala **Law Journal** : Vol. 1, No.3 , 2017

Kiki Rizki, "Perlindung Hukum Terhadap Nasabah Lembaga Keuangan Konvensional Dan Syariah," **Jurnal Hukum Aktualita** vol.1, No. 2, 2019

Lubis T.H., "Hukum Perjanjian di Indonesia", **Jurnal Sosial dan Ekonomi** Vol.2, No.3, 2012

Mahir pradana, "Klasifikasi Jenis-Jenis Bisnis E-Commerce Di Indonesia", **Jurnal Neo-bis**, Vol 9, No. 2, 2015

Rahmadi Indra Tektona, Kepastian Hukum kontrak Elektronik yang dibuat oleh notaris, *Jurnal Hukum Mimbar Justitia*, Vol. 8 No. 2, 2022

Rinata A.R, Sulih I.D, "Fanatisme Penggemar Kpop dalam Bermedia Sosial di Instagram", Interaksi: *Jurnal Ilmu Komunikasi*, Vol.8 No. 2, 2019 .

Ummal Khoiriyah, "E-Commerce dalam Hukum Islam", *Jurnal Hukum Islam* Vol.2, No.2, 2018,

D. Naskah Ilmiah

Alifia Radhita Widorini, "Perlindungan Hukum Konsumen Terhadap Kerusakan/Cacat Barang Yang Dibeli (Studi Kasus Pada Marketplace Shopee Dan Bukalapak)", Skripsi, UNISSULA, 2021.

Hilyana Aulia, "Perlindungan Hukum Terhadap Nasabah Pengguna Kartu Kredit dalam Transaksi E-Commerce", Skripsi, Universitas Lampung, 2018.

Ita Nurhayati, "Tinjauan Hukum Islam Terhadap Transaksi Bisnis Melalui E-Commerce di Indonesia", Skripsi, Universitas Islam Negeri Banten 2000.

M.Sanusi Arsyad,"Transaksi Bisnis dalam Electronic Commerce (e-Commerce) Studi Tentang Permasalahan - Permasalahan Hukum dan Solusinya",Tesis Magister, Universitas Islam Indonesia, 2000.

Widiartami, "Peluang Usaha dalam Industri Kreatif Sektor Desain Merchandise K-Pop di Yogyakarta". Skripsi, Universitas Atma Jaya Yogyakarta, 2021.

E. Internet

Asti, 7 Contoh Platform E-commerce di Indonesia, <https://dailysocial.id/post/> Diakses Pada, 14 Maret 2023

CNN Indonesia, 88,1 Persen Pengguna Internet Belanja dengan E-Commerce : <https://www.cnnindonesia.com>, diakses 14 Maret 2023

Kholida Qothrunnada, Pengertian, Fungsi, Bontoh, dan Jenisnya, <https://finance.detik.com>, diakses 26 maret 2023

Fakhriyan Ardyanto, Konsumen Adalah Bagian Penting Dalam Kegiatan Ekonomi, <https://m.liputan6.com>, diakses pada tanggal, 23 Mei 2023

LAMPIRAN
Pertanyaan wawancara untuk pembeli

1. **Pertanyaan** : Apa alasan anda sebagai pembeli tertarik untuk membeli *merchandise* korean pop?

Jawaban : Sya tertarik untuk membeli *merchandise* karena saya menggemari grup K-Pop seperti *TXT* dan saya merasa lebih terhubung secara emosional . Jadi saya membeli *merchandise* ini karna ingin mendukung mereka

2. **Pertanyaan** : Kriteria barang yang seperti apa yang anda inginkan sebagai pembeli *merchandise* korean pop ?

Jawaban : Saya rasa kualitas dan keaslian itu penting ya bagi saya. Jadi saya mencari produk yang terbuat dari bahan yg baik , tahan lama ,dan mencerminkan logo grup idola saya dengan akurasi. Untuk keaslian juga faktor penting, jadi saya berusaha untuk membeli dari sumber yg resmi atau toko toko yg sudah terpercaya

3. **Pertanyaan** : Apa alasan pembeli lebih memilih membeli barang melalui transaksi online??

Jawaban : Saya senang membeli secara online di toko yang menjual *merchandise* kpop karena nyaman, aman dan mudah .tapi kita sebagai pembeli juga penting memilih penjual yang terpercaya dan harus liat kebijakan yg bagaimana di dapat jikalau barang yg kita terima tidak sesuai

4. **Pertanyaan** : Apakah anda sebagai pembeli *merchandise* Korean Pop secara online sudah terpenuhi ,hak dan kewajibannya?

Jawaban : Selama saya membeli *merchandise* kpop di toko online tersebut ,saya sudah mendapatkan hak dan kewajiban sebagai pembeli, karena saya dilayani dengan baik dan respon yg di beri oleh pemilik toko itu sangat ramah dan cepat.

Karena banyak juga toko online ini yang jarang membalas pesan dari pembeli.

Pertanyaan wawancara untuk penjual

1. **Pertanyaan** : Jenis usaha apa yang anda jalankan?

Jawaban @dkpopShop : Kami membuka Toko online yang menjual CD/DVD musik korea (kpop).

2. **Pertanyaan** : Sudah berapa lama toko anda menggunakan online shop untuk jualan?

Jawaban @dkpopShop : Toko kami sudah Berdiri dari tahun 2011 tapi menggunakan *marketplace* baru 2012, sebelumnya hanya via Facebook saja.

3. **Pertanyaan** : Apakah dalam transaksi online perjanjian tersebut berdasarkan kesepakatan bersama?

Jawaban @dkpopShop : Ya, Kami melakukan transaksi online sudah pasti kesepakatan bersama .

4. **Pertanyaan** : Pernahkah anda mendapat komplein dari pelanggan atau konsumen ?

Jawaban @dkpopShop: Ya, kami ada mendapatkan komplein dari konsumen tapi tidak banyak.

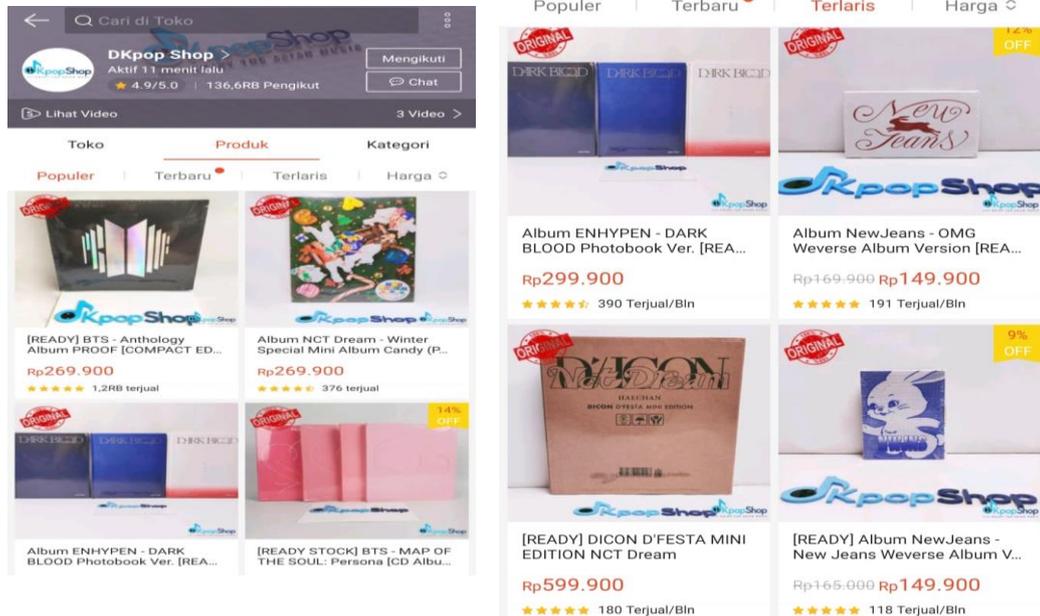
5. **Pertanyaan :** Apakah anda menyediakan media keluhan bagi konsumen untuk memberikan saran / komplein atas barang yang di jual?

Jawaban @dkpopShop: Iya, toko kami menyediakan media keluhan bagi konsumen untuk memberikan saran/komplein atas barang yang dijual melalui berbagai cara, bisa lewat pesan ,WhatsApp, instagram dll.

6. **Pertanyaan :** Bagaiman upaya yang dilakukan toko anda jika barang yang di terima konsumen cacat atau rusak?

Jawaban @dkpopShop : Jika rusak memang dari packaging terlihat rusak dan rusaknya oleh kurir maka bisa mengajukan klaim garansi langsung kepada kurir. Jika packaging dlm keadaan baik tapi album diterima rusak kami memberi garansi selama segel album tidak dibuka maka album bisa dikembalikan.Jika album sudah dibuka maka tdk bsa dkembalikan krn berarti customer sudah menerima apa adanya.Terkait isi kami tdk memberikan garansi apapun krn isi album sepenuhnya dibuat oleh agensi artis di korea.

1. Produk yang di jual



2. Bukti wawancara kepada penjual



3. Bukti Wawancara kepada Pembeli

The image shows two screenshots of a WhatsApp chat conversation with the contact '@kristally.id ~ TokoBeautyMakeup', who is noted as 'Aktif 17 hari lalu'. The chat is in Indonesian and discusses the reasons for buying K-Pop merchandise online.

Message 1 (Green bubble, 22:25):
3. Apa alasan pembeli lebih memilih membeli barang melalui transaksi online??
4. apakah anda sebagai pembeli merchandise K-Pop secara online sudah terpenuhi hak dan kewajibannya?

Message 2 (White bubble, 22:49):
Saya tertarik untuk membeli merchandise karena saya menggemari grup K-Pop seperti txt dan saya merasa lebih terhubung secara emosional . Jadi saya membeli merchandise ini krna ingin mendukung mereka

Message 3 (White bubble, 22:49):
Saya rasa kualitas dan keaslian itu penting ya bagi saya. Jadi saya mencari produk yang terbuat dari bahan yg baik , tahan lama ,dan mencerminkan logo grup idola saya dengan akurasi. Untuk keaslian juga faktor penting, jadi saya berusaha untuk membeli dari sumber yg resmi atau toko toko yg sudah terpercaya

Message 4 (White bubble, 22:49):
membeli merchandise ini karena ingin mendukung mereka

Message 5 (White bubble, 22:49):
Saya rasa kualitas dan keaslian itu penting ya bagi saya. Jadi saya mencari produk yang terbuat dari bahan yg baik , tahan lama ,dan mencerminkan logo grup idola saya dengan akurasi. Untuk keaslian juga faktor penting, jadi saya berusaha untuk membeli dari sumber yg resmi atau toko toko yg sudah terpercaya

Message 6 (White bubble, 22:50):
Saya senang membeli secara online di toko yang menjual merchandise kpop karena nyaman, aman dan mudah .tapi kita sebagai pembeli juga penting memilih penjual yang terpercaya dan harus liat kebijakan yg bagaimana di dapat jikalau barang yg kita terima tidak sesuai