

SKRIPSI

**PERLINDUNGAN HUKUM BAGI KONSUMEN DALAM TRANSAKSI
E-COMMERCE DAN TANTANGAN PENEGAKANNYA DI ERA
DIGITAL (KAJIAN NORMATIF ATAS UNDANG-UNDANG NOMOR 8
TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN)**



OLEH

JUAN SEBASTIAN WODO

51119080

PROGRAM STUDI HUKUM

FAKULTAS HUKUM

UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDIRA

KUPANG

2026

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI
PERLINDUNGAN HUKUM BAGI KONSUMEN DALAM TRANSAKSI E-COMMERCE
DAN TANTANGAN PENEGAKANNYA DI ERA DIGITAL (KAJIAN NORMATIF ATAS
UNDANG-UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN)

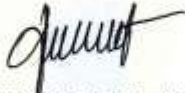
NAMA : JUAN SEBASTIAN WODO
NOMOR REGISTRASI : 51119080
PROGRAM STUDI : HUKUM
FAKULTAS : HUKUM
DOSEN PEMBIMBING AKADEMIK : Br. YOHANES ARMAN, SVD., SH., M.H

MENGETAHUI

PEMBIMBING I


Dr. MARIA FRANSISKA O. DA SANTO, S.H., M.Hum
NIDN: 0806057701

PEMBIMBING II


Br. YOHANES ARMAN, SVD., SH., M.H
NIDN: 0805048003

Disahkan Oleh

DEKAN FAKULTAS HUKUM


FINSENSIUS SANTARA, SH., M. Hum
NIDN: 0816076602

KETUA PROGRAM STUDI HUKUM


Br. YOHANES ARMAN, SVD., SH., M.H
NIDN: 0805048003

UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDIRA
FAKULTAS HUKUM



PROGRAM STUDI ILMU HUKUM

TERAKREDITASI BAN-PT NO: 2434/SK/BAN-PT/Akred/S/IX/2018
Jln. Jend. Ahmad Yani No. 50 -52, Telp. (0380) 833339
Web Site : <http://www.unwira.ac.id>, e-mail: info@unwira.ac.id
Kupang 85225 – Timor – NTT

BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI

Pada hari ini, *Jumat* Tanggal *Lima* Bulan *Desember* Tahun *Dua Ribu Dua Puluh Lima* pukul *Tiga Belas Tiga Puluh* sampai pukul *Lima Belas* Bertempat di Ruang *Praktek Peradilan* telah dilaksanakan ujian Skripsi bagi mahasiswa Program Studi Hukum atas nama:

Nama : Juan Sebastian Wodo
Tempat/Tgl. Lahir : Kupang, 20 Januari 2000
N I M : 51119080
Program Studi : Hukum
Bagian : *Hukum Perdata/Hukum Pidana/Hukum Tata Negara/Hukum Internasional*
Judul Skripsi : "*Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Dalam Transaksi E-Commerce Dan Tantangan Penegakannya Di Era Digital (Kajian Normatif Atas Undang – Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen)*"

Berdasarkan evaluasi hasil ujian, maka panitia ujian Skripsi memutuskan bahwa mahasiswa yang bersangkutan dinyatakan : ***L u l u s***

Panitia Penguji :

- | | |
|----------------|---|
| 1. KETUA | : Dr. Ferdinandus N. Lobo, S.H.,M.H |
| 2. SEKERTARIS | : Yohanes Arman, S.H.,M.H |
| 3. PENGUJI I | : Dr. Yustinus Pedo, S.H.,M.Hum |
| 4. PENGUJI II | : Dr. Ferdinandus N. Lobo, S.H.,M.H |
| 5. PENGUJI III | : Dr. Maria Fransiska O. Da Santo, S.H.,M.Hum |

Mengetahui,

Einsensius Samara, S.H.,M.Hum
NIDN: 0807066202

Ketua Prog. Studi Hukum
Yohanes Arman, S.H.,M.H
NIDN: 0805048003



UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDIRA
Jalan Jendral Ahmad Yani Nomor 50-52, Telepon (0380) 833395
Web: Email:
Kupang, 85225 – Nusa Tenggara Timur

SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Juan Sebastian Wodo

NIM : 51119080

Program Studi : Hukum

Fakultas : Hukum

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi saya dengan judul: "Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Dalam Transaksi E-Commerce Dan Tantangan Penghakaknya Di Era Digital (Kajian Normatif Atas Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen)" adalah benar karya penelitian sendiri dan bukan duplikasi karya orang lain.

Pernyataan ini saya buat dengan sungguh-sungguh dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini saya bersedia dan siap menerima sanksi sesuai aturan yang berlaku di Universitas Katolik Widya Mandira dan Peraturan perundang-undangan.

Kupang, Februari 2026
Pembuat Pernyataan


Juan Sebastian Wodo

MOTTO

“Potius sero quam nunquam”

Lebih Baik terlambat dari pada tidak sama sekali

LEMBAR PERSEMBAHAN

Karya ini penulis Persembahkan untuk:

1. Allah Tri Tunggal dan Bunda Maria sebagai sumber kekuatan dan Penolong dalam setiap langkah hidup penulis.
2. Orang tua tercinta Bapak Rikardus Wodo dan Mama Ermelinda Uta yang selalu menjadi alasan terbesar dalam setiap perjuangan penulis.
3. Istri dan Anak tercinta yang selalu membantu, mendukung dan mendoakan hingga penyelesaian skripsi ini.

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa, atas berkat dan rahmat-Nya yang berlimpah, sehingga penulis dapat menyelesaikan seluruh rangkaian penulisan skripsi ini dengan judul, “Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Dalam Transaksi E-Commerce Dan Tantangan Penegakannya Di Era Digital (Kajian Normatif Atas Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen).” Penulisan skripsi ini diajukan sebagai salah satu persyaratan akademik guna memperoleh gelar Sarjana Hukum di Peminatan Hukum Perdata, Fakultas Hukum, Universitas Widya Mandira, Kupang.

Penulis menyadari bahwa bantuan, bimbingan dan motivasi dari pihak-pihak terkait dapat membantu penyusunan skripsi ini agar dapat selesai dengan baik. Oleh karena itu, peneliti dengan tulus mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Rektor Universitas Widya Mandira, Kupang, Pater Dr. Stefanus Lio, SVD.,S.Fil.,MA, yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk mengikuti Program S1 di Universitas Katolik Widya Mandira, Kupang.
2. Bapak Finsensius Samara , S.H.,M.Hum , selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas Katolik Widya Mandira Kupang.
3. Bapak Benediktus Peter Lay, S.H.,M.Hum, selaku Wakil Dekan Universitas Katolik Widya Mandira Kupang.
4. Br. Yohanes Arman , SVD. S.H.,M.H, selaku Ketua Program Studi Fakultas Hukum Universitas Katolik Widya Mandira Kupang dan juga sebagai Dosen Penasehat Akademik yang telah memberikan arahan selama kuliah serta sebagai Dosen Pembimbing II, yang atas kerelaan waktu dan tenaga serta dengan kesungguhan hati telah mendukung dan membimbing penulis selama penulisan skripsi ini.
5. Bapak Dr. Ferdinandus N. Lobo, S.H.,M.H, selaku Seketaris Program Studi Fakultas Hukum Universitas Katolik Widya Mandira Kupang.
6. Ibu Dr. Maria Fransiska Owa Da Santo, SH.,Hum. Selaku Dosen Pembimbing I, yang atas kerelaan waktu dan tenaga serta dengan kesungguhan hati telah

mendukung dan membimbing penulis selama penulisan skripsi ini.

7. Seluruh Dosen dan Staf Kepegawaian serta segenap Civitas Akademi Universitas Katolik Widya Mandira Kupang.
8. Bapak, Mama, Istri, Anak, Kakak, Ade, Dan Seluruh Anggota Keluarga yang telah mendoakan dan memberi dukungan kepada penulis dan kehidupan penulis serta selama proses perkuliahan.
9. Rekan-rekan Mahasiswa Fakultas Hukum Universitas Katolik Widya Mandira Kupang Angkatan 2019.
10. Almamater tercinta Fakultas Hukum Universitas Katolik Widya Mandira Kupang.
11. Teman-teman seperjuangan, dan semua sahabat terdekat yang sudah menjadi bahu bagi penulis untuk bersandar saat dalam keadaan terpuruk.
12. Semua orang baik yang tidak dapat disebutkan namanya satu persatu yang telah mengulurkan tangan membantu dengan berbagai cara walaupun dalam hal kecil, bagi penulis sangat berarti.

Penulis menyadari bahwa didalam skripsi ini masih terdapat kekurangan dan kekeliruan yang tidak disengaja, oleh karena itu penulis meminta maaf yang sebesar-besarnya.

Akhir kata, sekali lagi saya mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya atas segala budi baik dari semua pihak. Semoga skripsi ini memberikan manfaat bagi para pihak.

Kupang, Januari 2026

Juan Sebastian Wodo

ABSTRAK

Dalam konteks perkembangan ekonomi digital, terutama dalam transaksi *e-commerce*, negara memperhatikan aspek perlindungan konsumen, keamanan transaksi, dan penegakan hukum terhadap pelanggaran yang terjadi di dunia maya. Di Indonesia, ketentuan hukum mengenai transaksi *e-commerce* diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, UU Informasi dan Transaksi Elektronik (UU ITE), serta peraturan pemerintah yang berkaitan dengan perdagangan elektronik.

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian yuridis normatif. Metode pendekatan yang digunakan juga berupa pendekatan perundang-undangan, pendekatan konseptual dan pendekatan perbandingan. Bahan hukum yang digunakan adalah bahan hukum primer dan sekunder. Bahan hukum tersebut dianalisis secara deskriptif dan kualitatif.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Perlindungan konsumen *e-commerce* di Indonesia telah memiliki dasar hukum yang kuat melalui UU No. 8/1999, PP No. 80/2019, dan UU ITE, yang menjamin hak atas informasi, keamanan data, serta penyelesaian sengketa. Namun, rendahnya verifikasi pelaku usaha, backlog BPSK, kebocoran data pribadi, dan kesulitan penegakan lintas batas menunjukkan bahwa implementasi hukum belum optimal, menyebabkan kerugian konsumen mencapai Rp800 miliar per tahun dan menurunkan kepercayaan menjadi 52%. Dengan demikian, meski kerangka hukum normatif sudah memadai, efektivitas perlindungan konsumen masih bergantung pada penguatan pengawasan, penegakan hukum, dan tanggung jawab penyelenggara sistem elektronik.

Kesimpulan bahwa Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen memberikan perlindungan bagi konsumen *e-commerce* melalui hak informasi akurat (Pasal 4), kewajiban verifikasi NIB dan privasi data (Pasal 7), serta penyelesaian sengketa via BPSK yang diperkuat PP No. 80/2019, meskipun pelaksanaannya menghadapi tantangan seperti verifikasi rendah (35%), bukti digital tidak stabil, insiden data seperti Tokopedia 2020, overload BPSK (backlog 22 bulan), dan kerugian Rp800 miliar per tahun yang menurunkan kepercayaan 52%. Untuk itu, perlindungan konsumen dapat diperkuat melalui reformasi regulasi yang mengintegrasikan kewajiban platform digital besar, transparansi algoritma, dan etika AI; pembentukan lembaga penegakan digital independen; kerja sama internasional; serta modernisasi penyelesaian sengketa berbasis teknologi blockchain, yang berpotensi mempercepat penanganan keluhan dan membangun ekosistem digital yang lebih adil, aman, dan akuntabel.

DAFTAR ISI

PERSETUJUAN SKRIPSI.....	ii
LEMBAR BERITA ACARA	iii
LEMBAR ORISINALITAS	iv
MOTTO	v
LEMBAR PERSEMBAHAN	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
ABSTRAK	ix
DAFTAR ISI.....	x
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	6
1.3 Tujuan Penelitian	7
1.4 Manfaat Penelitian	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	10
2.1 Landasan Teori	10
2.1.1 Teori Perlindungan Konsumen	10
2.1.2 Teori Kepastian Hukum	14
2.2 Landasan Konseptual.....	16
2.2.1 Perlindungan Hukum	16
2.2.2 Perlindungan Konsumen	18
2.2.3 Konsumen	20
2.2.4 Transaksi E-Commerce	21

2.2.5 Era Digital	22
2.2.6 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen	24
BAB III METODE PENELITIAN	28
3.1 Jenis Penelitian.....	28
3.2 Metode Pendekatan Penelitian	28
3.2.1 Pendekatan Perundang-undangan	28
3.2.2 Pendekatan Konseptual	29
3.2.3 Pendekatan Perbandingan	30
3.3 Aspek Penelitian	30
3.4 Jenis Data	31
3.4.1 Bahan Hukum Primer.....	31
3.4.2 Bahan Hukum Sekunder	31
3.5 Metode Pengumpulan Data	32
3.6 Metode Pengolahan Data	32
3.7 Analisis Data	33
BAB IV BENTUK PERLINDUNGAN HUKUM BAGI KONSUMEN DALAM TRANSAKSI E-COMMERCE MENURUT UNDANG- UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN 45	
4.1 Dasar Hukum Utama	35
4.2 Hak Konsumen Spesifik di E-Commerce.....	40
4.3 Kewajiban Pelaku Usaha	43

4.4 Mekanisme Penyelesaian Sengketa	46
BAB V TANTANGAN NORMATIF YANG MUNCUL DALAM	
PENERAPAN UNDANG-UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999	
TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN TERHADAP	
TRANSAKSI E- COMMERCE DI ERA DIGITAL 50	
5.1 Ketidakpastian Identitas dan Tanggung Jawab Pelaku Usaha.....	51
5.2 Kesulitan Penegakan Hukum di Ranah Digital	54
5.3 Perlindungan Data Pribadi Konsumen yang Rentan.....	56
5.5 Keterbatasan Mekanisme Penyelesaian Sengketa Digital	59
5.6 Reformulasi Normatif Menuju Perlindungan Adaptif	61
BAB VI PENUTUP	63
6.1 Kesimpulan	63
6.2 Saran	63
DAFTAR PUSTAKA.....	65