

202210110311125  
Dafa Ihza Bagaskara  
Prodi Ilmu Hukum

**TUGAS AKHIR**

**ANALISIS PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN DALAM JUAL  
BELI ONLINE PADA PLATFORM SHOPE STUDI PADA KEC.NGORO  
KAB.JOMBANG**



202210110311125  
Dafa Ihza Bagaskara  
Prodi Ilmu Hukum

ANALISIS PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN DALAM JUAL  
BELI ONLINE PADA PLATFORM SHOPEE STUDI PADA KEC. NGORO KAB.  
JOMBANG

**SKRIPSI**

Untuk Memenuhi sebagai Persyaratan  
Memperoleh Gelar Sarjana Hukum  
Program Studi Ilmu Hukum



Disusun oleh:  
DAFA IHZA BAGASKARA  
NIM: 202210110311125

FAKULTAS HUKUM  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MALANG  
2026

MALANG

## LEMBAR PENGESAHAN

**ANALISIS PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN DALAM  
JUAL BELI ONLINE PADA PLATFORM SHOPEE STUDI PADA KEC.  
NGORO KAB. JOMBANG**

Diajukan Oleh:

**DAFA IHZA BAGASKARA**

202210110311125

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji

Pada, Selasa 14 April 2026

Pembimbing Utama,

  
Sofyan Arief, SH., M.Kn

Pembimbing Pendamping,

  
Yohana Puspitasari Wardoyo, SH., M.H



Dekan,

  
Prof. Dr. Tongat, SH., M.Hum

Ketua Program Studi,

  
Cholidah, SH., MH

**ANALISIS PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN DALAM  
JUAL BELI ONLINE PADA PLATFORM SHOPEE STUDI PADA KEC.  
NGORO KAB. JOMBANG**

Diajukan Oleh:

**DAFA IHZA BAGASKARA**  
202210110311125

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji

Pada, Selasa 14 April 2026

Pembimbing Utama,

  
Sofyan Arief, SH., M.Kn

Pembimbing Pendamping,

  
Yohana Puspitasari Wardoyo, SH., M.H



Dekan,

  
Prof. Dr. Tongat, SH., M.Hum

Ketua Program Studi,

  
Cholidah, SH., MH

## SURAT PERNYATAAN

### SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya :

Nama : Dafa Ihza Bagaskara  
NIM : 202210110311125  
Jurusan : Ilmu Hukum

Dengan ini menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa :

SKRIPSI dengan judul :

ANALISIS PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN DALAM  
JUAL BELI ONLINE PADA PLATFORM SHOPEE STUDI PADA KEC.  
NGORO KAB. JOMBANG

Adalah karya saya dan dalam naskah Skripsi ini tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar akademik di suatu Perguruan Tinggi dan tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, baik sebagian maupun keseluruhan, kecuali yang secara tertulis dikutip dalam naskah ini dan disebutkan dalam sumber kutipan dalam daftar pustaka.

1. Apabila ternyata dalam naskah Skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur PLAGIASI saya bersedia Skripsi ini DIGUGURKAN dan GELAR AKADEMIK YANG TELAH SAYA PEROLEH DIBATALKAN, dan serta diproses sesuai dengan ketentuan hukum yang berlaku.
2. Skripsi ini dapat dijadikan sumber pustaka yang merupakan HAK BEBAS ROYALTY NON EKSklusif.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.



ang, 29 April 2026

Dafa Ihza Bagaskara

## UNGKAPAN PRIBADI/MOTO

“Segala Sesuatu Yang Di awali, Maka Harus Di Akiri”

-Dafa Ihza Bagaskara-

“Kita Tidak Akan Semuda Ini Lagi, Maka Nikmatilah”



## ABSTRAK

**Nama : Dafa Ihza Bagaskara**

**Nim : 202210110311125**

**Judul : Analisi Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Jual Beli Online  
Pada Kec.Ngoro Kab.Jombang**

**Pembimbing : 1. Sofyan Arief,S.H.,M.KN**

**2. Yohana Puspita Wardoyo,S.H.,M.H**

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis bentuk perlindungan hukum terhadap konsumen dalam praktik jual beli online melalui platform Shopee, khususnya di Kecamatan Ngoro, Kabupaten Jombang. Latar belakang penelitian ini didasarkan pada pesatnya perkembangan perdagangan melalui sistem elektronik yang memberikan kemudahan transaksi, namun juga menimbulkan berbagai permasalahan hukum yang berpotensi merugikan konsumen, seperti ketidaksesuaian barang dengan deskripsi, keterlambatan atau kegagalan pengiriman, serta praktik penipuan dalam transaksi digital. Penelitian ini menggunakan metode yuridis sosiologis dengan pendekatan deskriptif kualitatif, yaitu mengkaji ketentuan hukum yang berlaku serta menghubungkannya dengan fakta empiris di lapangan melalui wawancara dan studi kepustakaan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa perlindungan hukum terhadap konsumen dalam transaksi online telah diatur dalam berbagai peraturan perundang-undangan, antara lain Undang-Undang Perlindungan Konsumen, ketentuan hukum perdata mengenai perjanjian, serta regulasi perdagangan melalui sistem elektronik. Namun, dalam praktiknya masih ditemukan berbagai pelanggaran yang menunjukkan belum optimalnya implementasi norma hukum tersebut. Tanggung jawab pelaku usaha umumnya berkaitan dengan wanprestasi akibat tidak terpenuhinya prestasi sebagaimana diperjanjikan, sedangkan pihak platform berperan sebagai penyelenggara sistem elektronik yang wajib menyediakan mekanisme keamanan transaksi, pengaduan, serta penyelesaian sengketa.

**Kata Kunci: Perlindungan Hukum Konsumen; Jual Beli Online; Wanprestasi; Perdagangan Melalui Sistem Elektronik; Tanggung Jawab Pelaku Usaha; Penyelenggara Sistem Elektronik; Shopee; Metode Yuridis Sosiologis.**

**ABSTRACT**

**Nama : Dafa Ihza Bagaskara**

**Nim : 202210110311125**

**Judul : *Analysis of Legal Protection for Consumers in Online Buying and Selling in Ngoro District, Jombang Regency***

**Pembimbing : 1. Sofyan Arief,S.H.,M.KN**

**2. Yohana Puspita Wardoyo,S.H.,M.H**

*This study aims to analyze the forms of legal protection for consumers in online buying and selling practices through the Shopee platform, specifically in Ngoro District, Jombang Regency. The background of this research is based on the rapid development of trade through electronic systems that provide transaction convenience, but also give rise to various legal issues that have the potential to harm consumers, such as product mismatch with description, late or failed delivery, and fraudulent practices in digital transactions. This study uses a sociological juridical method with a qualitative descriptive approach, namely examining applicable legal provisions and linking them to empirical facts in the field through interviews and literature studies. The results of the study indicate that legal protection for consumers in online transactions has been regulated in various laws and regulations, including the Consumer Protection Law, civil law provisions regarding agreements, and regulations for trade through electronic systems. However, in practice, various violations are still found, indicating the suboptimal implementation of these legal norms. The responsibility of business actors is generally related to default due to failure to fulfill performance as agreed, while the platform plays a role as an electronic system organizer that is obliged to provide mechanisms for transaction security, complaints, and dispute resolution.*

**keywords: Consumer Legal Protection; Online Buying and Selling; Default; Trading Through Electronic Systems; Business Actors' Responsibilities; Electronic System Organizers; Shopee; Sociological Juridical Method.**

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Allah SWT berikan atas nikmat, rahmat, hidayah,dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “**Analisis Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Jual Beli Online Pada Platform Shopee Studi Pada Kec.Ngoro Kab.Jombang**”. sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan program sarjana (S1) Jurusan ilmu Hukum Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Malang.Penulis menyadari bahwa penyusunan ini terwujud berkat bantuan, arahan, bimbingan, dan doa dari berbagai pihak. Oleh karena itu penulis menyampaikan terima kasih kepada :

- 1.) Allah SWT Yang Maha Pengasih, Maha Penyayang, dan Maha Mengetahui. Hanya karena kasih sayang dan ridho-Nya semata, penulis senantiasa diberi kekuatan, ketabahan, serta kelancaran dalam setiap proses penyusunan tugas akhir ini hingga mencapai tahap penyelesaian
- 2.) Terima kasih Kepada orang tua saya terutama kepada panutanku Bapak sukariyono S.Pd. dan cinta pertama saya ibu Sri Sulistiyowati S.Pd. terimakasih atas pengorbanan yang di berikan dan tulus kasih yang diberikan kepada penulis. tak kenal lelah mendoakan serta memberikan perhatian dan dukungan hingga penulis mampu untuk menyelesaikan perkuliahan hingga meraih gelar sarjana. Terimakasih selalu berjuang untuk kehidupan penulis semoga Bapak dan ibu panjang umur dan sehat selalu.
- 3.) Prof. Dr. Nazaruddin Malik, S.E., M.Si., selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Malang, yang telah memberikan kepercayaan dan menetapkan penulis untuk menyandang gelar sarjana. Semoga beliau senantiasa diberikan kekuatan dalam mengemban amanah, dan Universitas Muhammadiyah Malang terus berkembang menjadi institusi pendidikan yang semakin unggul dan bermatabat.

- 4.) Prof. Dr. Tongat S.H., M.Hum, selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Malang, yang selalu memberikan dukungan dan perhatian, serta telah banyak membantu selama perkuliahan dan penyelesaian tugas akhir ini.
- 5.) Bapak Sofyan Arief,S.H.,MKN selaku Dosen Pembimbing I dan Ibu Yohana Puspita Wardoyo.S.H.,MH. selaku Dosen Pembimbing II, yang telah memberikan motivasi, inspirasi, arahan, maupun nasihat dalam penyusunan skripsi. Semoga Allah SWT selalu memberikan keberkahan, kesehatan dan kebahagiaan yang tiada henti.
- 6.) Dosen Penguji, terima kasih atas kesempatan dan kepercayaannya yang telah diberikan kepada penulis untuk memaparkan hasil penelitian dan pembahasan dalam tugas akhir ini. Setiap masukan dan penilaian yang diberikan menjadi bagian penting dalam penyempurnaan karya ini
- 7.) Kantor SPX Ngoro HUB yang telah telah saya wawancarai dalam skripsi ini, terima kasih atas kesempatan dan kerja samanya dalam mendukung kelancaran proses penelitian ini. Kontribusi dan keterbukaan yang diberikan menjadi bagian penting dalam penyusunan karya ilmiah ini.
- 8.) Sahabat-sahabat seperjuangan perkuliahan kontrakan dan rama,fibi,dion,rizal,andi dan teman-teman kontrakan bct dan teman-teman lainnya yang tidak bisa saya sebutkan Kalian adalah saksi hidup setiap proses, mulai dari tawa, tangis, hingga tak mengenal waktu untuk mengerjakan skripsi. Tanpa kalian, mungkin perjuangan ini terasa lebih berat. Semoga persahabatan kita tidak berhenti di sini. Kita akan bertemu di puncak kesuksesan.

9.) Terakhir untuk diri saya sendiri Dafa Ihza Bagaskara. Dengan penuh rasa syukur dan bangga, skripsi ini saya persembahkan untuk orang tua dan diri saya sebagai bentuk penghargaan atas dedikasi, kerja keras, dan ketekunan yang telah saya tunjukkan selama proses penelitian ini. Perjalanan ini tidaklah mudah, dipenuhi berbagai tantangan, rasa lelah, dan keraguan, namun saya memilih untuk tidak menyerah dan terus berjuang hingga titik ini.



## DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN .....	i
SURAT PERNYATAAN .....	iii
UNGKAPAN PRIBADI/MOTO.....	iv
ABSTRAK.....	v
<i>ABSTRACT</i> .....	vi
KATA PENGANTAR .....	vii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR PUSTAKA.....	xii
BAB I.....	1
PENDAHULUAN .....	1
A. LATAR BELAKANG.....	1
B. RUMUSAN MASALAH.....	7
C. TUJUAN PENELITIAN.....	8
D. KEGUNAAN PENELITIAN.....	8
E. METODE PENELITIAN.....	10
F. SISTEMATIKA PENULISAN .....	14
BAB II.....	16
TINJAUAN PUSTAKA.....	16
A. Tinjauan umum tentang jual beli .....	16
1. Pengertian Tentang Jual Beli.....	16
2. Jenis-Jenis Jual Beli .....	18
B. TINJAUAN UMUM TENTANG JUAL BELI ONLINE.....	19
1. Pengertian Jual Beli Online .....	19
2. Fungsi Dan Tujuan Jual beli online .....	21
3. Perlindungan hukum dalam jual beli online .....	22
C. TINJAUAN UMUM TENTANG PLATFORM SHOPEE .....	24
1. Pengertian Ruang Lingkup Platform Shopee.....	24
2. Perlindungan konsumen oleh pihak shopee.....	25
D. TINJAUAN UMUM TENTANG KONSUMEN DAN PELAKU USAHA .....	26
1. Pengertian Konsumen .....	26
2. Pengertian Pelaku Usaha.....	27
3. Hak Dan Kewajiban Konsumen.....	29

E. TINJAUAN UMUM TENTANG PERJANJIAN JUAL BELI ONLINE OLEH KONSUMEN DENGAN PLATFORM SHOPEE .....	30
1. Pengertian Umum Perjanjian .....	30
2. Pengertian Perjanjian Jual Beli Online .....	31
3. Penegrtian Perjanjian Konsumen Dengan Platform Shopee.....	32
4. Tinjauan Umum Perjanjian Baku.....	32
F. TINJAUAN UMUM TENTANG PERLINDUNGAN HUKUM .....	33
BAB III .....	37
HASIL DAN PEMBAHASAN.....	37
A. Gambaran Umum Praktik Jual Beli Online pada Platform Shopee di Kecamatan Ngoro Kabupaten Jombang.....	37
B. Bentuk-Bentuk Pelanggaran Yang Sering Terjadi Dalam Praktik Jual Beli Dalam Platform Shopee .....	40
1. Ketidaksesuaian Barang Dengan Deskripsi produk.....	43
2. Keterlambatan dan Kegagalan Pengiriman Barang .....	44
3. Praktik Penipuan Dan Kerugian Konsumen Dalam Transaksi Online .....	46
C. Tanggung Jawab Pihak Shopee Dalam Melindungi Konsumen .....	47
1. Tanggung Jawab Pelaku Usaha (Penjual) terhadap Konsumen.....	50
2. Kedudukan Dan Tanggung Jawab Shopee Sebagai Penyelenggara Platform Perdagangan Elektronik.....	52
3. Bentuk Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Transaksi Jual Beli Online Di Shopee.....	53
4. Bentuk Perjanjian Penjual Dan Pembeli Dalam Platform Shopee .....	55
BAB IV .....	60
PENUTUP.....	60
A. KESIMPULAN.....	60
B. SARAN.....	61
LAMPIRAN - LAMPIRAN .....	62

## DAFTAR PUSTAKA

- Ardiansyah, Muhamad Fikrie., Syarifuddin, Asep., dan Hidayatulloh. 2023. Perlindungan Konsumen dalam Transaksi E-Commerce di Indonesia. Jurnal Hukum dan Pembangunan.*
- Gunawan, Johannes. 1999. Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia. Bandung: Citra Aditya Bakti.*
- Howells, Geraint., dan Weatherill, Stephen. 2005. Consumer Protection Law. Aldershot: Ashgate Publishing.*
- Jamil, E. T. 2025. "Kepastian Hukum dalam Pemberian Tanggung Jawab dan Ganti Rugi terhadap Pihak-Pihak yang Dirugikan dalam Transaksi Jual Beli di Marketplace Shopee." Jurnal Ilmu Hukum.*
- Khatimah, Husnul. 2024. "Perlindungan Hukum terhadap Transaksi Jual Beli Online dalam Platform Shopee." Jurnal Hukum.*
- Miru, Ahmad., dan Yodo, Sutarman. 2011. Hukum Perlindungan Konsumen. Jakarta: Rajawali Pers.*
- Nasution, Az. 2002. Hukum Perlindungan Konsumen: Suatu Pengantar. Jakarta: Diadit Media.*
- Samsul, Inosentius. 2004. Perlindungan Konsumen dan Kemungkinan Penerapannya dalam E-Commerce. Jakarta: FHUI.*
- Shidarta. 2000. Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia. Jakarta: Grasindo.*
- Subekti. 2005. Hukum Perjanjian. Jakarta: Intermasa.*

*Tresnawati, S., Meylian, S., Anandhira, N. I., dan Anugrah, D. 2025. "Perlindungan Hukum bagi Konsumen dalam Transaksi Elektronik di Platform Shopee Indonesia." Jurnal Hukum dan Keadilan.*

*Kitab Undang-Undang Hukum Perdata.*

*Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.*

*Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016.*

*Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2014 tentang Perdagangan.*

*Peraturan Pemerintah Nomor 80 Tahun 2019 tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik.*

*Hasil Wawancara Dengan Bapak Ahmad Muatok, Kurir SPX Ngoro Hub pada tanggal 10 Februari 2026*



**LAMPIRAN Sertifikat Bebas Plagiasi (Golden Ticket)**

