

**PERLINDUNGAN HUKUM BAGI KONSUMEN YANG DIRUGIKAN  
DALAM TRANSAKSI ELEKTRONIK DAN PENYELESAIANNYA  
MELALUI *ONLINE DISPUTE RESOLUTION***

**SKRIPSI**



**OLEH :**

**PRISKILA FRANSISCA HARYONG  
NPM. 17200003**

**PROGRAM STUDI ILMU HUKUM  
FAKULTAS HUKUM  
UNIVERSITAS KATOLIK DARMA CENDIKA  
SURABAYA  
2021**

Karya Ilmiah Milik Perpustakaan Universitas Katolik Darma Cendika. Hanya dipergunakan untuk keperluan pendidikan dan penelitian. Segala bentuk pelanggaran/plagiasi akan dituntut sesuai dengan undang-undang yang berlaku.

**PERLINDUNGAN HUKUM BAGI KONSUMEN YANG DIRUGIKAN  
DALAM TRANSAKSI ELEKTRONIK DAN PENYELESAIANNYA**

**MELALUI ONLINE DISPUTE RESOLUTION**

**SKRIPSI**



**OLEH :**

**PRISKILA FRANCISCA HARYONO**

**NPM. 17200003**

**PROGRAM STUDI ILMU HUKUM**

**FAKULTAS HUKUM**

**UNIVERSITAS KATOLIK DARMA CENDIKA**

**SURABAYA**

**2021**

Karya Ilmiah Milik Perpustakaan Universitas Katolik Darma Cendika. Hanya dipergunakan untuk keperluan pendidikan dan penelitian. Segala bentuk pelanggaran/plagiasi akan dituntut sesuai dengan undang-undang yang berlaku.

## HALAMAN PERSETUJUAN

### PERLINDUNGAN HUKUM BAGI KONSUMEN YANG DIRUGIKAN DALAM TRANSAKSI ELEKTRONIK DAN PENYELESAIANNYA MELALUI *ONLINE DISPUTE RESOLUTION*

#### SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat

Guna Meraih Gelar Sarjana Hukum

OLEH :

PRISKILA FRANSISCA HARYONO

NPM. 17200003

Dosen Pembimbing:

*Ety*

DIAN ETY MAYASARI, S.H., M.Hum.

NIP. 0110248

PROGRAM STUDI ILMU HUKUM  
FAKULTAS HUKUM  
UNIVERSITAS KATOLIK DARMA CENDIKA  
SURABAYA  
2021

Karya Ilmiah Milik Perpustakaan Universitas Katolik Darma Cendika. Hanya dipergunakan untuk keperluan pendidikan dan penelitian. Segala bentuk pelanggaran/plagiasi akan dituntut sesuai dengan undang-undang yang berlaku.

## HALAMAN PENGESAHAN

### PERLINDUNGAN HUKUM BAGI KONSUMEN YANG DIRUGIKAN DALAM TRANSAKSI ELEKTRONIK DAN PENYELESAIANNYA MELALUI *ONLINE DISPUTE RESOLUTION*

diajukan oleh :

**PRISKILA FRANSISCA HARYONO**

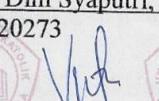
NPM. 17200003

Telah dipertahankan di depan Tim Pengaji  
dan dinyatakan Lulus pada Ujian Skripsi Fakultas Hukum  
Universitas Katolik Darma Cendika  
Pada tanggal : 24 Juni 2021

**TIM PENGUJI :**  
Ketua

  
Martika Dini Syaputri, S.H., M.H.  
NIP. 0020273

Anggota I

  
Victor Immanuel W. Nalle, S.H., M.H.  
NIP. 0110256

Anggota II

  
Dian Ety Mayasari, S.H., M.Hum.  
NIP. 0110248

Mengesahkan:  
Fakultas Hukum  
Universitas Katolik Darma Cendika

Dekan,

  
Dian Ety Mayasari, S.H., M.Hum.  
NIP. 0110248

## KATA PENGANTAR

Puji Syukur kepada Tuhan Yesus Kristus atas berkat kasih dan rahmat-Nya yang melimpah, penulis dapat menyelesaikan tugas akhir berjudul “Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Yang Dirugikan Dalam Transaksi Elektronik dan Penyelesaiannya Melalui *Online Dispute Resolution*” untuk memperoleh gelar Sarjana Hukum Program Studi Ilmu Hukum, Fakultas Hukum Universitas Katolik Darma Cendika Surabaya.

Banyak pelajaran berharga yang diperoleh penulis selama proses penyusunan skripsi. Hal tersebut diperoleh berkat bantuan, dukungan dan doa dari banyak Pihak yang terkasih. Sehingga, Penulis akan selalu mengingat hal tersebut dan dengan tulus menyampaikan ucapan terima kasih yang mendalam kepada :

1. Ibu Dian Ety Mayasari, S.H., M.Hum. selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas Katolik Darma Cendika Surabaya, sekaligus selaku dosen pembimbing yang senantiasa meluangkan waktu, pikiran, dan tenaga untuk membimbing, memberi saran serta ilmu yang berharga bagi penulis dalam menyelesaikan skripsi;
2. Bapak Victor Immanuel W. Nalle, S.H., M.H. selaku Kepala Program Studi Ilmu Hukum, yang senantiasa mengingatkan dan memberikan masukan serta saran bagi mahasiswa yang sedang menempuh skripsi;
3. Ibu Dr. Nany Suryawati, S.H., M.H. dan Bapak Drs. Andreas Atjengbharata, S.H., M.Hum. yang senantiasa memberikan masukan dan semangat bagi penulis dalam menyelesaikan skripsi;



4. Ibu Martika Dini Syaputri, S.H., M.H. selaku dosen wali angkatan 2017 yang senantiasa membimbing dari awal semester 1 hingga akhir;
5. Seluruh Dosen, Staff dan Alumni Universitas Katolik Darma Cendika Surabaya, secara khusus kepada pengajar/pengampu mata kuliah mulai dari semester awal hingga akhir perkuliahan penulis;
6. Kedua orang tua dan Ako Siang tercinta penulis yang selalu memberikan dukungan, doa dan kasih sayang yang tak terbatas;
7. Susuk An dan keluarga besar Njoto yang selalu memberikan dukungan, doa dan semangat bagi penulis dalam menyelesaikan skripsi;
8. Sahabat-sahabat yang sangat penulis hargai: Elis, Cynthia, Rika, Janice, Nando, Niko, Anthony, ce Linda, Sarah dan Suster Peni yang selalu ada dan beruntung penulis miliki.

Selain pihak-pihak yang penulis sebutkan di atas, banyak pihak lain yang turut berjasa memberikan dukungan, masukan dan semangat bagi penulis dalam menyelesaikan skripsi yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu. Akhir kata, penulis berharap semoga penulisan skripsi ini bermanfaat dan mampu memberikan pedoman serta inspirasi bagi pembaca.

Surabaya, 26 Mei 2021

Penulis



## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
KATA PENGANTAR .....	iv
DAFTAR ISI.....	vi
ABSTRAKSI .....	ix
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Rumusan Masalah.....	4
C. Tujuan Penelitian .....	5
D. Manfaat Penelitian.....	5
E. Tinjauan Pustaka .....	6
1. Teori Perlindungan Hukum .....	6
2. Teori Kepastian Hukum.....	8
3. Teori Negara Hukum .....	10
4. Penelitian Terdahulu .....	12
5. Penyelesaian Sengketa Konsumen.....	18
F. Metode Penelitian.....	21
1. Jenis Penelitian .....	21





2. Pendekatan Penelitian .....	21
3. Jenis Bahan Hukum .....	22
4. Proses Pengumpulan dan Analisis Baham Hukum.....	23
5. Pertanggungjawaban Sistematika .....	23
<b>BAB II PERLINDUNGAN HUKUM BAGI KONSUMEN YANG DIRUGIKAN MELALUI TRANSAKSI ELEKTRONIK DAN PEMILIHAN PROSES PENYELESAIANNYA MELALUI <i>ONLINE DISPUTE RESOLUTION(ODR)</i>.....</b>	<b>25</b>
A. Transaksi Elektronik.....	25
1. Para Pihak dalam Transaksi Elektronik.....	26
2. Keabsahan Kontrak Elektronik .....	30
B. Prosedur Transaksi Elektronik.....	33
1. Pra Transaksi.....	33
2. Transaksi.....	36
3. Purna Transaksi.....	39
4. Hak dan Kewajiban.....	42
C. Perlindungan Hukum Konsumen .....	46
1. Perlindungan Preventif .....	48
2. Perlindungan Represif.....	54



<b>BAB III MEKANISME DAN KEABSAHAN PENYELESAIAN SENGKETA TRANSAKSI ELEKTRONIK <i>BUSINESS TO CONSUMER (B2C)</i> MELALUI <i>ONLINE DISPUTE RESOLUTION (ODR)</i> .....</b>	<b>59</b>
A. Pemilihan Penyelesaian Sengketa .....	59
1. Konsultasi .....	60
2. Negosiasi.....	62
3. Mediasi.....	65
4. Konsiliasi .....	69
5. Penilaian Ahli .....	71
6. Arbitrase.....	71
B. <i>Online Dispute Resolution (ODR)</i> .....	76
C. <i>Self-Regulation</i> dari <i>Online Dispute Resolution (ODR)</i> .....	81
1. Lembaga Institusional .....	81
2. <i>Online Shopping</i> .....	85
<b>BAB IV PENUTUP .....</b>	<b>89</b>
A. Kesimpulan.....	89
B. Saran .....	92
<b>DAFTAR BACAAN.....</b>	<b>94</b>
<b>LAMPIRAN-LAMPIRAN</b>	

## ABSTRAKSI

Skripsi ini membahas tentang bentuk perlindungan hukum bagi konsumen yang dirugikan dalam transaksi elektronik dan memilih penyelesaian sengketanya secara ODR serta mekanisme dan keabsahan penyelesaian sengketa melalui ODR. Metode penelitian yang digunakan merupakan metode yuridis normatif dengan menggunakan pendekatan konseptual dan pendekatan undang-undang. Bentuk perlindungan hukum bagi konsumen yang dirugikan dalam transaksi elektronik dapat berupa perlindungan preventif dan perlindungan represif. Bentuk perlindungan preventif dapat ditemui melalui beberapa peraturan yaitu UUPK, UU ITE, PP PMSE, PP PTSE. Sedangkan, sebagai bentuk perlindungan represif, konsumen dapat mengajukan penyelesaian sengketa melalui jalur litigasi atau non-litigasi. Jalur non-litigasi ditempuh melalui ADR yang dapat berupa konsultasi, negosiasi, mediasi, konsiliasi, penilaian ahli, dan arbitrase. ADR dapat dilakukan secara elektronik, disebut dengan ODR. ODR telah diatur dalam ketentuan Pasal 72 ayat (2) PP PMSE. Selain itu, ODR juga didukung oleh *self regulation* BANI sebagai lembaga arbitrase institusional, yang dituangkan dalam SK BANI Arbitrase Elektronik 2020 dan *self regulation* oleh beberapa *online shopping* di Indonesia, seperti pusat resolusi dari Tokopedia, dan PT VADS Indonesia yang menyajikan ODR dalam bentuk layanan *inbound contact center* atau layanan *live chat* yang dilakukan secara *online*. Teknis pelaksanaan ODR saat ini masih berbasis sistem teknologi yang berdasarkan atas kesepakatan dari para pihak, belum ada sistem dan hal-hal teknis yang pasti untuk memfasilitasi pelaksanaan ODR. Sebagai tambahan, diperlukan peran aktif pemerintah sebagai fasilitator demi terwujudnya jaminan atas keamanan dan kepastian hukum perlindungan konsumen dalam ODR terutama di lingkup transaksi elektronik.

**Kata kunci:** ODR, Penyelesaian Sengketa, Perlindungan Konsumen

