

**PERLINDUNGAN KONSUMEN TERHADAP
PEMBATALAN TRANSAKSI SECARA
SEPIHAK PADA *MARKETPLACE* MENURUT
UNDANG-UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999
TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN
(KASUS: BAPAK SAYID TAHUN 2021)**

SKRIPSI

Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Guna Memperoleh Gelar Sarjana
Hukum di Fakultas Hukum Universitas Tarumanagara



Oleh:

Nama : Silvya Marwah
NIM : 205180219

**FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS TARUMANAGARA
JAKARTA
2021**

**PERLINDUNGAN KONSUMEN TERHADAP
PEMBATALAN TRANSAKSI SECARA
SEPIHAK PADA *MARKETPLACE* MENURUT
UNDANG-UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999
TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN
(KASUS: BAPAK SAYID TAHUN 2021)**

SKRIPSI

Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Guna Memperoleh Gelar Sarjana
Hukum di Fakultas Hukum Universitas Tarumanagara

Oleh:

Nama : Silvya Marwah
NIM : 205180219
Program Peminatan Profesi : Konsultan Hukum

**FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS TARUMANAGARA
JAKARTA
2021**

FAKULTAS HUKUM/PROGRAM SARJANA

UNIVERSITAS TARUMANAGARA

JAKARTA

TANDA PENGESAHAN SKRIPSI

Nama	:	Silvia Marwah	
N.I.M	:	205180219	
:	Peminatan	:	Konsultan Hukum

Judul Skripsi

**PERLINDUNGAN KONSUMEN TERHADAP PEMBATALAN TRANSAKSI
SECARA SEPIHAK PADA MARKETPLACE MENURUT UNDANG-UNDANG
NOMOR 8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN (KASUS:
BAPAK SAYID TAHUN 2021)**

Telah diuji pada Sidang Majelis Penguji Skripsi Fakultas Hukum Univeristas Tarumanagarapada tanggal 17 Januari 2022 dan dinyatakan lulus, dengan majelis penguji terdiri atas:

1. Ketua : Dr. Ahmad Redi, S.H., M.H.
2. Anggota : Prof. Jeane Neltje Saly, S.H., M.H., APU.
Dr. Rasji, S.H., M.H.

Jakarta,

Pembimbing



Prof. Jeane Neltje Saly, S.H., M.H., APU.

FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS TARUMANAGARA
Jakarta

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI SIAP UJI

Nama : SILVYA MARWAH
N.I.M : 205180219
Program Peminatan Profesi : Konsultan Hukum

Judul Skripsi

PERLINDUNGAN KONSUMEN TERHADAP PEMBATALAN
TRANSAKSI SECARA SEPIHAK PADA *MARKETPLACE* MENURUT
UNDANG-UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999 TENTANG
PERLINDUNGAN KONSUMEN (KASUS: BAPAK SAYID TAHUN 2021)

Disetujui Pembimbing


Prof. Dr. Jeane Neltje Saly, S.H., M.H.
APU.

KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puji syukur kepada Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, taufik, serta hidayah-Nya sehingga saya sebagai penulis dapat menyelesaikan skripsi yang telah saya buat ini dengan judul “**PERLINDUNGAN KONSUMEN TERHADAP PEMBATALAN TRANSAKSI SECARA SEPIHAK PADA MARKETPLACE MENURUT UNDANG-UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN (KASUS: BAPAK SAYID TAHUN 2021)**”, sebagai salah satu syarat guna menyelesaikan Program Sarjana (S1) pada Jurusan Ilmu Hukum Fakultas Hukum Universitas Tarumanagara.

Saya selaku penulis sangat menyadari bahwa skripsi yang telah saya tulis ini tidak mungkin dapat terselesaikan tanpa adanya dukungan, bantuan, bimbingan, dan tentunya nasehat dari beberapa pihak yang telah menemani dan membantu saya selama penulisan skripsi ini. Pada kesempatan ini saya selaku penulis ingin menyampaikan terima kasih setulus-tulusnya kepada:

1. Prof. Agustinus Purna Irawan, S.T., M.T., selaku Rektor di Universitas Tarumanagara.
2. Prof. Dr. Ahmad Sudiro, S.H., M.H., M.Kn selaku Dekan di Fakultas Hukum Universitas Tarumanagara.
3. Ibu Mia Hadiati, S.H., M.H., selaku Wakil Dekan di Fakultas Hukum Universitas Tarumanagara.
4. Dr. Ahmad Redi, S.H., M.H. selaku Kepala Program Studi Strata Satu (S1) Fakultas Hukum Universitas Tarumanagara.

5. Ibu Christine S.T Kansil, S.H., M.Hum selaku Kepala Laboratorium Fakultas Hukum Universitas Tarumanagara.
6. Prof. Dr. Jeane Neltje Saly, S.H., APU. Selaku dosen pembimbing yang telah membimbing penulis dari awal hingga akhir penulisan skripsi ini.
7. Orang tua dari saya selaku penulis yang tentunya saya sayangi dan cintai, dari sejak lahir sudah membimbing saya, mengarahkan saya, mengajari dan mencintai saya selaku penulis dengan tulus, ikhlas, dan penuh kasih saying.
8. Nurul Ainy S.M. selaku kaka penulis yang sudah dengan sabar mendengarkan keluh kesah saya, dan sudah membantu penulis selaku adiknya untuk penulisan skripsi dari awal sampai akhir.
9. Teman-teman seperjuangan saya yang pastinya memiliki kesulitan yang sama seperti yang saya alami selama penulisan skripsi ini berlangsung.
10. Kepada para sahabat penulis yang selalu dengan sabar dan ikhlas mendengarkan keluh kesah penulis dan menemani penulis dari awal penulisan skripsi hingga akhir penulisan skripsi.
11. Kepada diri saya sendiri yang telah berjuang dan dengan sabar dan ikhlas melakukan penulisan skripsi dari awal sampai akhir.

Penulis menyadari bahwa skripsi yang ditulis oleh penulis ini masih banyak kekurangan dan mungkin ada salah-salah kata yang digunakan oleh penulis. Karena itu saya selaku penulis memohon maaf apabila ada kesalahan kata yang digunakan dan kekurangan pada skripsi ini. Penulis mengharapkan saran serta kritik guna menunjang penyusunan dan penulisan skripsi yang lebih baik. Akhir kata, saya selaku penulis

mengucapkan terimakasih dan mengharapkan semoga skripsi ini dapat membantu dan bermanfaat bagi akademik maupun praktik.

Jakarta, 23 Desember 2021

Silvy Marwah

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	i
DAFTAR ISI	iv
ABSTRAK	vi
DAFTAR SINGKATAN	vii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	7
C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian	7
D. Kerangka Konseptual	9
E. Metode Penelitian	26
F. Sistematika Penulisan.....	28
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	30
A. Kerangka Teori	30
B. Teori Kepastian Hukum	34
C. Teori Perlindungan Hukum	38
BAB III DATA HASIL PENELITIAN	52
A. Kasus Posisi.....	52
B. <i>Marketplace</i>	53
C. Transaksi Elektronik	56
D. Pembatalan Transaksi Secara Sepihak	59

E. Konsumen.....	60
F. Hak Konsumen.....	63
G. Kewajiban Konsumen	70
H. Perlindungan Hukum Yang Dapat Diberikan Kepada Konsumen	
.....	75
BAB IV ANALISIS PERMASALAHAN.....	79
A. Perlindungan Konsumen Terhadap Pembatalan Transaksi Secara Sepihak Pada <i>Marketplace</i> Menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen	79
BAB V PENUTUP	98
A. Kesimpulan.....	98
B. Saran.....	100
DAFTAR PUSTAKA	
DAFTAR LAMPIRAN	

ABSTRAK

- (A) Nama : Silvy Marwah ; NIM: 205180219
- (B) Judul : PERLINDUNGAN KONSUMEN TERHADAP PEMBATALAN TRANSAKSI SECARA SEPIHAK PADA *MARKETPLACE* MENURUT UNDANG-UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN (KASUS: BAPAK SAYID TAHUN 2021)
- (C) Halaman : +- 127 halaman
- (D) Kata Kunci : pembatalan transaksi : perlindungan konsumen ; *marketplace*
- (E) Isi Abstrak :
- Di zaman sekarang ini, mudahnya memperoleh barang dan/atau jasa sebagai kebutuhan yang harus dipenuhi karena beberapa platform menyediakan penjualan barang dan/atau jasa yang sangat dibutuhkan oleh masyarakat itu sendiri. Salah satu contoh platform itu sendiri adalah marketplace. Marketplace merupakan tempat berkumpulnya pelaku usaha dengan konsumen dalam sebuah website. Permasalahan dalam penelitian ini adalah bagaimana perlindungan hak bagi konsumen yang mengalami pembatalan transaksi secara sepihak menurut undang-undang nomor 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen. Metode penelitian yang digunakan adalah penelitian normatif. Berdasarkan hasil penelitian, pelaku usaha wajib memberikan ganti rugi kepada konsumen, karena telah melanggar hak konsumen yang telah diatur dalam Pasal 4 UU Perlindungan Konsumen.
- (F) Daftar Acuan : 29 Buku (1991-2020), 2 Undang-Undang, 4 Artikel.
- (G) Pembimbing : Prof. Dr. Jeane Neltje Saly, S.H., M.H., APU.
- (H) Penulis : Silvy Marwah