

**PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP BARANG YANG TIDAK  
SESUAI PESANAN DI *ONLINE SHOP* WIRUSAHA UNGGULAN  
BINJAI MELALUI METODE PEMBAYARAN *CASH ON DELIVERY*  
DITINJAU DARI UNDANG - UNDANG NOMOR 8 TAHUN  
1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN**

**(Study kasus *Online Shop* Wirusaha Unggulan Binjai)**

**SKRIPSI**

**Diajukan sebagai syarat untuk menyelesaikan program studi (SI) pada  
program sarjana Hukum Universitas Tjut Nyak Dhien Medan**

**Disusun Oleh**

**YUWANTO  
NPM : 1929 06 1043**

**Program Studi : Ilmu Hukum**



**FAKULTAS HUKUM**

**UNIVERSITAS TJUT NYAK DHIE MEDAN**

**2023**



FAKULTAS HUKUM  
UNIVERSITAS TJUT NYAK DHIEN

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

1. PENULIS

NAMA : YUWANTO  
NPM : 1929061043

JUDUL SKRIPSI : PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP BARANG  
YANG TIDAK SESUAI PESANAN DI *ONLINE SHOP*  
WIRUSAHA UNGGULAN BINJAI MELALUI  
METODE PEMBAYARAN *CASH ON DELIVERY*  
DITINJAU DARI UNDANG-UNDANG NOMOR 8  
TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN

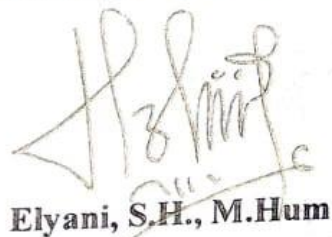
(Study kasus Online Shop Wirusaha Unggulan Binjai)

2. PANITIA PEMBIMBING SKRIPSI

Pembimbing : I  
Nama : Elyani, S.H., M.Hum  
Tanggal Persetujuan :  
Tanda Tangan :

Pembimbing : II  
Nama : Khairun Na'im, S.H., M.H  
Tanggal Persetujuan :  
Tanda Tangan :

Diketahui/Disetujui  
DEKAN FAKULTAS HUKUM  
UNIVERSITAS TJUT NYAK DHIEN MEDAN

  
Elyani, S.H., M.Hum



FAKULTAS HUKUM  
UNIVERSITAS TJUT NYAK DHIEN

BERITA ACARA UJIAN

UNTUK MEMPERTAHANKAN SKRIPSI BAGI MAHASISWA  
FAKULTAS HUKUM UNIVERSITAS TJUT NYAK DHIEN

Panitia Ujian Skripsi Mahasiswa Fakultas Hukum

Universitas Tjut Nyak Dhien Dalam Sidang Yang Diselenggarakan Pada :

Hari/ Tanggal : Jumat, 11 Agustus 2023  
Nama : YUWANTO  
NPM : 1929061043  
Judul Skripsi : PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP BARANG  
YANG TIDAK SESUAI PESANAN DI *ONLINE  
SHOP* WIRUSAHA UNGGULAN BINJAI  
MELALUI METODE PEMBAYARAN *CASH ON  
DELIVERY* DITINJAU DARI UNDANG-UNDANG  
NOMOR 8 TAHUN 1999 TENTANG  
PERLINDUNGAN KONSUMEN

Ditetapkan : (  ) LULUS YURIDISIUM  
(  ) Lulus Bersyarat, Memperbaiki/ Mengulang

Tanggal :  
(  ) TIDAK LULUS

Panitia Ujian/ Tim Penguji  
Ketua Sidang




Elyani, S.H., M.Hum

Pembimbing I




Elyani, S.H., M.Hum

Pembimbing II



Khairun Na'im, S.H., M.H

Penguji



Dr. Mospa Darma, S.E., S.H., M.Kn

## SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : YUWANTO

NPM : 1929061043

Judul Skripsi : PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP BARANG YANG TIDAK SESUAI PESANAN DI *ONLINE SHOP* WIRUSAHA UNGGULAN BINJAI MELALUI METODE PEMBAYARAN *CASH ON DELIVERY* DITINJAU DARI UNDANG-UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi ini adalah hasil karya saya sendiri dan bukan merupakan plagiat. Apabila dikemudian hari terbukti bahwa skripsi ini adalah plagiat, saya siap bersedia menerima sanksi akademik sesuai ketentuan yang berlaku di Fakultas Hukum Universitas Tjut Nyak Dhien.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan keadaan sadar, sehat walafiat, dan tanpa tekanan dari pihak manapun.

Medan, 22 Agustus 2023  
Yang membuat Pernyataan



METERAI  
TEMPEL  
NO. 11 / 317507430

YUWANTO  
NPM 1929061043

## ABSTRAK

### PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP BARANG YANG TIDAK SESUAI PESANAN DI *ONLINE SHOP* WIRAUSAHA UNGGULAN BINJAI MELALUI METODE PEMBAYARAN *CASH ON DELIVERY* DITINJAU DARI UNDANG - UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN

(Study kasus *Online Shop* Wirausaha Unggulan Binjai)

Yuwanto <sup>1</sup>

Elyani <sup>2</sup>

Khairun Na'im <sup>3</sup>

Perlindungan Hukum terhadap transaksi jual beli di *online shop* melalui metode pembayaran *cash on delivery* yang dilaksanakan menggunakan media elektronik berupa *WhatsApp*, *Instagram*, *Facebook*, dan sebagainya. Transaksi jual beli secara elektronik di Indonesia adalah hal yang sangat penting untuk berkembangnya ekonomi masyarakat, transaksi elektronik adalah suatu transaksi perdagangan atau perniagaan baik berupa penyebaran, pembelian, penjualan, pemasaran barang dan jasa dengan menggunakan media elektronik yang terhubung melalui internet.

Latar belakang dari masalah ini adalah faktor apa yang menyebabkan tidak sesuainya barang di iklan dengan yang diantar kepada konsumen di *online shop* Wirausaha Unggulan Binjai dan bagaimana perlindungan hukum terhadap barang yang tidak sesuai pesanan di *online shop* Wirausaha unggulan Binjai. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui Bagaimana pelaksanaan perlindungan hukum terhadap barang yang tidak sesuai pesanan di *online shop* melalui metode pembayaran *cash on delivery* ditinjau dari undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen serta mengetahui Faktor apa yang menyebabkan tidak sesuaiannya barang di iklan dengan yang di antar kepada konsumen di *online shop* Wirausaha Unggulan Binjai. Jenis penelitian yang digunakan Yuridis Normatif-Empiris, Penelitian ini dilakukan kepada *online shop* Wirausaha Unggulan Binjai.

Perlindungan Hukum terhadap Hak Konsumen dalam transaksi jual beli barang yang mengandung unsur penyalagunaan. Keadaan yang dihubungkan dengan Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen. Selain itu dalam transaksi elektronik juga diatur dalam Undang-undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang informasi dan transaksi elektronik dan hukum yang mengatur tanggungjawab pengusaha dalam transaksi jual beli *online*. Maka perlindungan hukum terhadap konsumen dalam transaksi jual beli secara elektronik diatur secara tegas baik dari sisi Perdata maupun Administrasi agar segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberikan perlindungan kepada konsumen.

**Kata Kunci : Hukum Perdata, Hukum Bisnis dan Hukum Perlindungan Konsumen**

- 
1. Mahasiswa Fakultas Hukum Universitas Tjut Nyak Dhien Medan.
  2. Dosen Pembimbing I
  3. Dosen Pembimbing II

## ABSTRAK

### PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP BARANG YANG TIDAK SESUAI PESANAN DI *ONLINE SHOP* WIRAUSAHA UNGGULAN BINJAI MELALUI METODE PEMBAYARAN *CASH ON DELIVERY* DITINJAU DARI UNDANG - UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN

(Study kasus *Online Shop* Wirausaha Unggulan Binjai)

Yuwanto<sup>1</sup>

Elyani<sup>2</sup>

Khairun Na'im<sup>3</sup>

*Legal protection for buying and selling transactions in online shops through the cash on delivery payment method which is carried out using electronic media in the form of WhatsApp, Instagram, Facebook, and so on. Electronic buying and selling transactions in Indonesia are very important for the development of the people's economy, electronic transactions are trade or commerce transactions in the form of distribution, purchase, sale, marketing of goods and services using electronic media connected via the internet.*

*The background to this problem is what factors cause the goods advertised to not match those delivered to consumers at the Binjai Leading Entrepreneur online shop, as well as what legal protection there is for goods that do not match orders at the Binjai Leading Entrepreneur online shop. The purpose of this research is to find out how legal protection is implemented for goods that do not match orders in online shops through the cash on delivery payment method in terms of Law Number 8 of 1999 concerning Consumer Protection and to find out what factors cause the goods advertised to be inconsistent with which is delivered to consumers at the Binjai Flagship Entrepreneur online shop. The type of research used is Normative-Empirical Juridical. This research was conducted at the Binjai Leading Entrepreneur online shop.*

*Legal Protection of Consumer Rights in buying and selling transactions of goods that contain elements of abuse. Circumstances connected with Law Number 8 of 1999 concerning consumer protection. Apart from that, electronic transactions are also regulated in Law Number 11 of 2008 concerning information and electronic transactions and laws that regulate the responsibilities of entrepreneurs in online buying and selling transactions. So legal protection for consumers in electronic buying and selling transactions is strictly regulated both from the Civil, and Administrative perspective, so that all efforts that guarantee legal, certainty provide protection to consumers.*

**Keywords: Civil Law, Business Law and Consumer Protection Rights**

---

1. Student of the Faculty of Law, University of Tjut Nyak Dhien Medan.

2. Lecturer mentor I.

3. Lecturer mentor II.

## KATA PENGANTAR

Assalamualaikum warahmatullahi wabarakatuh

Puji dan syukur kehadiran Allah Subhanahu wa ta'ala, yang maha pengasih serta maha penyayang atas limpah rahmat dan karunia-nya sehingga penulis akhirnya dapat menyelesaikan skripsi ini yang merupakan sebagai syarat guna mencapai gelar Sarjana Hukum. Penyusunan skripsi ini bertujuan untuk melengkapi tugas dan memenuhi syarat dalam menyelesaikan studi pada Program Studi Sarjana Ilmu Hukum di Universitas Tjut Nyak Dhien Medan, berkat rahmat dan karunia-nya yang diberikan kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul" **PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP BARANG YANG TIDAK SESUAI PESANAN DI *ONLINE SHOP* WIRAUSAHA UNGGULAN BINJAI MELALUI METODE PEMBAYARAN *CASH ON DELIVERY* DITINJAU DARI UNDANG-UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN"** ini diajukan guna melengkapi syarat-syarat untuk menyelesaikan Pendidikan sarjana pada program studi Ilmu Hukum Universitas Tjut Nyak Dhien Medan. Dalam kesempatan ini penulis mengucapkan banyak terimakasih kepada:

1. Bapak Dr. Awaludin, S.E., M.Si selaku Ketua Yayasan APIPSU Universitas Tjut Nyak Dhien
2. Bapak Dr. Irwan Agusnu Putra, S.P.,M.P selaku Rektor Universitas Tjut Nyak Dhien.
3. Ibu Elyani, S.H.,M.Hum selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas Tjut Nyak Dhien Sekaligus Ketua Sidang Skripsi Dan Pembimbing I yang sudah

memberikan arahan dan masukan kepada penulis dalam penyelesaian skripsi ini .

4. Ibu Karolina Sitepu, S.H.,M.H selaku Ketua Program studi Ilmu Hukum Fakultas Hukum Universitas Tjut Nyak Dhien yang sudah memberikan arahan dan masukan kepada penulis dalam penyelesaian skripsi ini.
5. Bapak Khairun Naim, S.H.,M.H selaku Dosen Pembimbing II yang sudah memberikan arahan dan masukan kepada penulis dalam penyelesaian skripsi ini.
6. Bapak Dr. Mospa Darma, S.E.,S.H.,M.Kn Selaku Dosen Penguji Skripsi yang dimana telah memberikan penulis suatu pencerahan dalam penulisan Skripsi ini.
7. Bapak/Ibu Dosen Fakultas Hukum Universitas Tjut Nyak Dhien Medan yang telah memberikan ilmu yang bermanfaat kepada penulis selama perkuliahan.
8. Bapak Padian Adi Selamat Siregar, S.H.,M.H Selaku Ketua Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Kota Medan, yang telah memberikan saya izin melakukan penelitian serta saran dan masukan kepada penulis.
9. Ibu Rini Riswani, S.H Selaku Ketua Umum Wirausaha Unggulan Binjai yang telah memberikan izin untuk melaksanakan penelitian serta masukan dan saran kepada penulis.
10. Terima Kasih Kepada Bapak Mukhairul, S.H.,S.Pd yang penulis hormati berkat perjuangan dedikasih yang tak hentinya hingga penulis bisa melangka di Universitas ini hingga akhirnya dapat meyelesaikan gelar sarjana ini.



8. Terima Kasih Kepada Orang tua angkat Penulis yang tercintai, serta saudara-saudaraku atas Doa, Kasih Sayang, Didikan dan Arahkan, Dukungan Moril dan Finansial, Serta Kesabaran Kepada saya selama ini.
9. Terima Kasih Kepada Chantika, S.H yang mana selama ini telah memberikan penulis bantuan dukungan hingga selesainya Skripsi ini.
10. Sahabat-sahabatku, Fitria Syahputri Simanjuntak, Alvi Sahara Ramadanty, Marisa, Rikki Rikardo Simanjuntak dan rekan-rekan mahasiswa khususnya Stambuk 2019 kelas Reguler B dan seluruh program studi S-1 Ilmu Hukum Fakultas Hukum Universitas Tjut Nyak Dhien Medan.

Dengan itu penulis menyadari dengan sepenuhnya bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna karna masih terdapat banyak kekurangan. oleh karna itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun. penulis juga berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi yang membacanya dan dapat menambah wawasan mengenai hak dan kewajiban konsumen.

Akhir kata saya penulis mengucapkan banyak terima kasih dan semoga Allah Subhanahu wa ta'ala melimpahkan karunianya dalam setiap amal kebaikan kita dan diberikan balasan yang setimpal amin amin amin.

Wassalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Medan, 22 Agustus 2023  
Hormat saya penulis

Yuwanto  
NPM 1929061043

## Daftar Isi

Cover	i
LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI.....	ii
BERITA ACARA UJIAN.....	iii
SURAT PERNYATAAN.....	iv
ABSTRAK.....	vi
KATA PENGANTAR .....	ix
Daftar Isi.....	1
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang.....	6
B. Rumusan Masalah.....	6
C. Tujuan Penelitian .....	7
D. Manfaat Penelitian.....	7
E. Landasan Teori.....	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	12
A. Pengertian Konsumen.....	12
B. Pengertian Jual Beli .....	14
1. Online Shop .....	16
2. Jual Beli Online.....	17
C. Pengertian Perdagangan Elektronik .....	19
D. Cash On Delivery .....	20
E. Hukum Perlindungan Konsumen .....	23
BAB III METODE PENELITIAN.....	26
A. Metode Penelitian .....	26
B. Spesifikasi Penelitian .....	26
C. Jenis Penelitian.....	26

D. Lokasi Penelitian .....	29
E. Sistematis Penulisan .....	29
<b>BAB IV PEMBAHASAN DAN HASIL PENELITIAN .....</b>	<b>29</b>
A. Faktor yang menyebabkan tidak sesuaiya barang di iklan dengan yang di antar kepada konsumen di online shop wirausaha unggulan binjai. 29	
1. Faktor Manipulasi .....	29
2. Faktor Iklan .....	32
3. Faktor Pengiriman Barang .....	34
4. Faktor Miskomunikasi .....	35
B. Perlindungan hukum terhadap barang yang tidak sesuai pesanan di online shop melalui metode pembayaran cash on delivery ditinjau dari Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen .....	36
1. Perlindungan Hukum .....	36
2. Penyelesaian Sengketa Terhadap Barang Yang Tidak Sesuai Pesanan .....	46
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>61</b>
Kesimpulan .....	61
Saran .....	62

## DAFTAR PUSTAKA

### Lampiran