

KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Tuhan yang Maha Esa atas segala berkat yang telah diberikan-Nya, sehingga Tugas Akhir ini dapat diselesaikan.

Tugas akhir ini dengan judul **“PERLINDUNGAN HUKUM BAGI KONSUMEN TERKAIT WANPRESTASI DALAM *E – COMMERCE* GRABTOKO”** ini ditunjukkan untuk memenuhi sebagian persyaratan akademik guna memperoleh gelar Sarjana Hukum Strata Satu Universitas Pelita Harapan, Surabaya.

Penulis menyadari bahwa tanpa bimbingan, bantuan, dan doa dari berbagai pihak, Tugas Akhir ini tidak akan dapat diselesaikan tepat pada waktunya. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar – besarnya kepada semua pihak yang telah membantu dalam proses pengerjaan Tugas Akhir ini, yaitu kepada:

1. Dr. Ronald, S.T., M.M., CSMA., CDM., PMA selaku Executive Director Universitas Pelita Harapan Kampus Surabaya. Terima kasih atas kesempatan yang diberikan kepada penulis dalam rangka menyusun dan menyelesaikan tugas akhir skripsi ini.
2. Dr. Sari Mandiana, S.H., M.S. selaku Dosen Pembimbing I yang telah memberikan waktunya untuk memberikan bimbingan selama penulisan tugas akhir skripsi dan sebagai Dosen Sarjana Hukum UPH Kampus Surabaya untuk Mata Kuliah Hukum Telematik. Terima kasih atas dukungan, waktu, berbagai ide dan petunjuk bagi saya agar dapat menyelesaikan skripsi saya dengan maksimal dan

tepat waktu. Terlebih lagi atas setiap materi perkuliahan yang diberikan, terima kasih atas setiap nasihat – nasihat untuk menjadi Sarjana Hukum yang bertanggung jawab, disiplin dan takut akan Tuhan.

3. Dr. Agustin Widjiastuti, S.H., M.Hum. selaku Ketua Program Studi Sarjana Hukum (S1) Universitas Pelita Harapan Kampus Surabaya dan sebagai Dosen Pembimbing II dalam penyusunan skripsi saya. Terima kasih atas waktu yang telah diberikan untuk membimbing dan memberi arahan dari proses awal penelitian hingga tahap penyelesaian skripsi penulis, berbagai ilmu dan nasehat yang telah diberikan, berbagai masukan, koreksi serta kesabaran selama proses penyusunan skripsi, serta banyak pelajaran hidup yang dibagikan melalui diskusi.

3. Dr. Albertus Andi Prayitno, Drs. S.H., M.Kn bersama Dr. Andyna Susiawati, S.H, M.Kn.,M.H selaku Dosen Sarjana Hukum UPH Kampus Surabaya untuk Mata Kuliah Hukum Kontrak yang telah memberikan berbagai penjelasan melalui setiap materi kuliah dan referensi bacaan yang dapat digunakan dalam penyusunan dan penulisan skripsi.

4. Ibu Carissa Amanda Siswanto, S.H., M.H. bersama dengan Dr. Agustin Widjiastuti, S.H.,M.Hum selaku Dosen Sarjana Hukum UPH Kampus Surabaya untuk Mata Kuliah Perlindungan Konsumen yang telah memberikan penjelasan dan pemahaman tambahan dan referensi bahan – bahan bacaan untuk menyempurnakan skripsi ini.

5. Kepada segenap Dosen Sarjana Hukum UPH Kampus Surabaya baik yang merupakan Dosen tetap maupun dosen tidak tetap, yang senantiasa memberikan

ilmu dan pemahaman kepada penulis dalam setiap mata kuliah yang diajarkan selama 3 tahun mengikuti studi. Terima kasih atas kerja keras dan dedikasinya untuk mengajar setiap mahasiswa tanpa pamrih.

6. Setiap staff UPH Kampus Surabaya yang telah membantu penulis untuk mengurus setiap keperluan administrative maupun keperluan lainnya selama perkuliahan berlangsung. Terima kasih atas kerja keras dan bantuannya untuk penulis agar dapat menyiapkan segala keperluan administrative guna penyelesaian tugas akhir ini.

7. Papa (†), Mama, dan ketiga saudara saya atas dukungan, selalu mendoakan penulis setiap harinya, yang memampukan penulis untuk tidak patah semangat, mampu menyelesaikan masa kuliah dengan tepat waktu, menyelesaikan tugas akhir skripsi.

8. Seluruh Teman Teman Sarjana Hukum angkatan 2018 UPH Surabaya, yang telah saling mendukung, mengerjakan tugas bersama, menjadi teman seperjuangan selama 3 tahun belakangan ini. Khususnya terima kasih kepada Geng Waru: Erica, Maria, Karina, Sherly, Ina semoga kita bisa tetap bersahabat sampai tua ya, sehat dan sukses selalu kalian. Kepada Group Pencari Cuan Hukum semoga kedepannya kita semakin rajin, karena kerja keras tidak menghianati hasil, semangat buat mengumpulkan pundi pundi tabungan. Kepada semua angkatan 2018 dapat menjadi pribadi yang kompeten di bidangnya masing – masing dan menjadi terang dimanapun kalian ditempatkan.

9. Teman Teman diluar kampus, team perpanjangan tangan, connect group family, wacana group, group PPKM bentar 2020 taken, kesayangan, insekyur jadi bersyukur gang, dan setiap pribadi yang telah ada dan memberi dukungan kepada penulis hingga dapat menyelesaikan perkuliahan dan tugas akhir ini dengan tepat waktu. Semoga selalu sehat, bahagia dan sukses dalam setiap pekerjaan dan setiap aspek hidup kalian.

10. Setiap pihak yang tidak bisa disebutkan satu persatu, yang telah ada dalam proses penyusunan hingga selesainya tugas akhir ini.

Semoga setiap rekan hingga pihak – pihak yang tidak bisa disebutkan satu persatu oleh penulis, selalu sehat, bahagia, positif menghadapi hari - hari kedepan, mendapat pekerjaan yang paling sesuai dan mendapat berkat berlipat kali ganda dari Tuhan Yesus untuk melangkah ke jenjang selanjutnya dalam hidup. “Be joyful in hope, patient in affliction, faithful in prayer” – Romans 12:12

Surabaya, 13 Agustus 2021

Penulis,



Gabby Maria Sarutomo

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL

PERNYATAAN KEASLIAN TUGAS AKHIR

PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING

PERSETUJUAN TIM PENGUJI TUGAS AKHIR

ABSTRAK v

KATA PENGANTARvii

DAFTAR ISI.....xi

BAB I PENDAHULUAN 1

1.1 Latar Belakang..... 1

1.2 Rumusan Masalah 6

1.3 Tujuan Penelitian 6

1.4 Manfaat Penelitian 6

1.5 Metode Penelitian 7

1.6 Pertanggungjawaban Sistematis 9

**BAB II PENGERTIAN DAN HAKEKAT TRANSAKSI ELEKTRONIK DAN
PERLINDUNGAN KONSUMEN 12**

2.1 Pengertian Transaksi Elektronik Serta Pihak Pihak yang Terkait ... 12

2.2. Hak dan Kewajiban Penjual dan Pembeli Menurut KUHPerdara dan UU
ITE 19

2.3 Perlindungan Pembeli Online atau Konsumen Menurut UU ITE dan UU
No 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen 28

**BAB III BENTUK PERLINDUNGAN KONSUMEN YANG MENGALAMI
KERUGIAN AKIBAT WANPRESTASI OLEH PIHAK GRABTOKO . 40**

3.1 Kronologis Kasus Ingkar Janji oleh GrabToko 40

3.2 Langkah Hukum bagi Konsumen dan Pertanggungjawaban Pelaku Usaha
(Pihak GrabToko) yang Merugikan Konsumen Akibat Wanprestasi dalam *e-
commerce* 41

BAB 4 PENUTUP 47

4.1 Kesimpulan 47

4.2 Saran 48

DAFTAR PUSTAKA

