

**PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP TANGGUNG  
JAWAB PELAKU USAHA ATAS PRODUK CACAT  
DALAM JUAL BELI *E-COMMERCE* STUDI KASUS  
SANTINA FLORIST PADA PLATFORM INSTAGRAM**

**SKRIPSI**

**Diajukan Kepada**

**Universitas Pendidikan Ganesha**

**Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan dalam Menyelesaikan**

**Program Sarjana Ilmu Hukum**



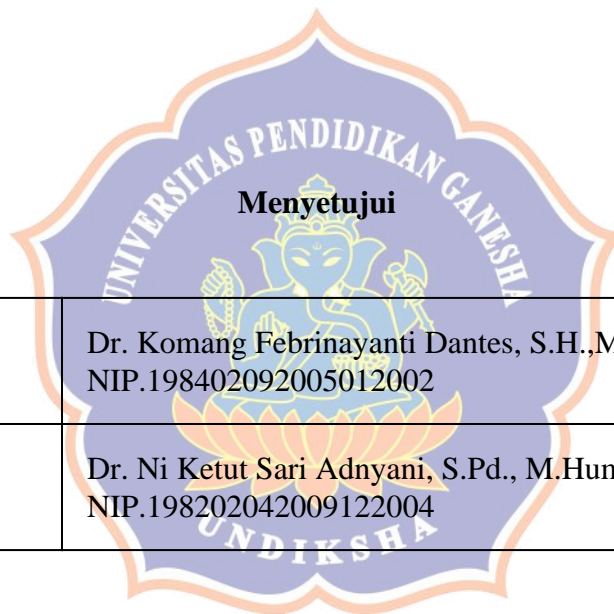
**OLEH:  
CATHARINA JEAN SINAGA  
2214101026**

**PROGRAM STUDI ILMU HUKUM  
JURUSAN HUKUM DAN KEWARGANEGARAAN  
FAKULTAS HUKUM DAN ILMU SOSIAL  
UNIVERSITAS PENDIDIKAN GANESHA  
SINGARAJA**

**2026**

# SKRIPSI

## DIAJUKAN UNTUK MELENGKAPI TUGAS DAN MEMENUHI SYARAT-SYARAT UNTUK MENCAPAI GELAR SARJANA HUKUM



**Menyetujui**

Pembimbing I	Dr. Komang Febrinayanti Dantes, S.H., M.Kn NIP.198402092005012002
Pembimbing II	Dr. Ni Ketut Sari Adnyani, S.Pd., M.Hum. NIP.198202042009122004



- UU ITE No. 11 Tahun 2008 Pasal 5 Ayat 1 "Informasi Elektronik dan/atau hasil cetaknya merupakan alat bukti hukum yang sah"
- Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan BSrE - BSSN, validitas dokumen elektronik ini bisa dicek menggunakan aplikasi mobile VeryDS oleh BSrE
- Cetakan dokumen ini merupakan salinan dari file dokumen bertandatangan elektronik yang keabsahannya dapat diakses melalui scan QRCode yang terdapat pada sertifikat ini.

Skripsi oleh Catharina Jean Sinaga ini  
telah dipertahankan di depan dewan penguji  
Pada tanggal 13 Mei 2026

### Dewan Penguji

Ketua	Ni Komang Irma Adi Sukmaningsih, M.H. NIP.199709022024062001
Anggota	Dr. Komang Febrinayanti Dantes, S.H.,M.Kn NIP.198402092005012002
Anggota	Dr. Ni Ketut Sari Adnyani, S.Pd., M.Hum. NIP.198202042009122004



- UU ITE No. 11 Tahun 2008 Pasal 5 Ayat 1 "Informasi Elektronik dan/atau hasil cetaknya merupakan alat bukti hukum yang sah"
- Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan BSRé - BSSN, validitas dokumen elektronik ini bisa dicek menggunakan aplikasi mobile VeryDS oleh BSRé
- Cetakan dokumen ini merupakan salinan dari file dokumen bertandatangan elektronik yang keabsahannya dapat diakses melalui scan QRCode yang terdapat pada sertifikat ini.

Diterima oleh Panitia Ujian Fakultas Hukum dan Ilmu Sosial  
Universitas Pendidikan Ganesha  
guna memenuhi syarat-syarat untuk mencapai gelar Sarjana Hukum

### Menyetujui

Ketua Ujian	Prof. Dr. Dewa Gede Sudika Mangku, S.H., LL.M. NIP.198412272009121007
Sekretaris Ujian	Dr. Komang Febrinayanti Dantes, S.H.,M.Kn NIP.198402092005012002

Mengesahkan,  
Dekan Fakultas Hukum dan Ilmu Sosial



Prof. Dr. I Nengah Suastika, S.Pd., M.Pd.  
NIP.198007202006041001



- UU ITE No. 11 Tahun 2008 Pasal 5 Ayat 1 "Informasi Elektronik dan/atau hasil cetaknya merupakan alat bukti hukum yang sah"
- Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan BSrE - BSSN, validitas dokumen elektronik ini bisa dicek menggunakan aplikasi mobile VeryDS oleh BSrE
- Cetakan dokumen ini merupakan salinan dari file dokumen bertandatangan elektronik yang keabsahannya dapat diakses melalui scan QRCode yang terdapat pada sertifikat ini.

## LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Nama : Catharina Jean Sinaga  
Nim : 2214101026  
Program Studi : Ilmu Hukum  
Fakultas : Hukum dan Ilmu Sosial

Dengan ini menyatakan bahwa karya tulis yang berjudul " Perlindungan Hukum Terhadap Tanggung Jawab Pelaku Usaha Atas Produk Cacat Dalam Jual Beli *E-Commerce* (Studi Kasus Santina Florist Pada *Platform* Instagram) = Seluruh isi di dalam naskah ini dikonfirmasi sebagai hasil pemikiran mandiri tanpa adanya unsur plagiarisme maupun perujukan yang menyalahi norma etika akademik yang berlaku. Konsekuensi yuridis serta sanksi akademik sepenuhnya menjadi tanggung jawab penulis apabila di kemudian hari ditemukan bukti pelanggaran atas keaslian dan kode etik keilmuan pada karya ini.

Singaraja, 13 Mei 2026

Yang membuat pernyataan



(Catharina Jean Sinaga)

## PRAKATA

Kelancaran proses penyusunan skripsi ini tidak lepas dari restu serta rahmat yang dilimpahkan oleh Ida Sang Hyang Widhi Wasa / Tuhan Yang Maha Esa. Oleh karena itu, rasa syukur yang mendalam dipanjatkan atas selesainya seluruh tahapan penulisan tugas akhir ini. " Perlindungan Hukum Terhadap Tanggung Jawab Pelaku Usaha Atas Produk Cacat Dalam Jual Beli *E-Commerce* (Studi Kasus Santina Florist Pada *Platform* Instagram)".

Guna memperoleh gelar sarjana pada program studi Ilmu Hukum di Universitas Pendidikan Ganesha, skripsi ini diorientasikan untuk memenuhi salah satu persyaratan akademis yang diwajibkan. Berbagai kendala serta tantangan yang muncul sepanjang tahapan penyusunan berhasil dilewati berkat bimbingan Ida Sang Hyang Widhi Wasa / Tuhan Yang Maha Esa, yang didukung oleh sinergi, motivasi, serta masukan konstruktif dari pelbagai pihak hingga naskah ini rampung sesuai target waktu. Sebagai wujud apresiasi dan penghormatan, untaian terima kasih yang mendalam didedikasikan kepada:

1. Bapak Prof. Dr. I Wayan Lasmawan, M.Pd., selaku Rektor Universitas Pendidikan Ganesha beserta staf dan jajarannya yang telah memberikan motivasi dan fasilitas selama penulis menjalani studi.
2. Bapak Prof. Dr. I Nengah Suastika, S.Pd., M.Pd., selaku Dekan Fakultas Hukum dan Ilmu Sosial dan beserta stafnya atas fasilitas yang diberikan sehingga penulis dapat menyelesaikan studi sesuai rencana.
3. Bapak Pak Dr. Made Sugi Hartono, S.H.,M.H. Selaku Ketua Jurusan

Hukum dan Kewarganegaraan atas fasilitas yang diberikan sehingga penulis dapat menyelesaikan studi sesuai rencana.

4. Ibu Dr. Komang Febrinayanti Dantes, S.H., M.K.n. Selaku Koordinator Program Studi Ilmu Hukum di Fakultas Hukum dan Ilmu Sosial, sekaligus pembimbing I penulis yang telah memberikan motivasi, dukungan, bimbingan, arahan, semangat, masukan dan saran kepada penulis dalam menjalani perkuliahan dan menyelesaikan skripsi ini.
5. Ibu Dr. Ni Putu Rai Yuliantini S.H., M.H. Sebagai Pembimbing Akademik yang telah banyak membantu dalam memberikan dorongan, bimbingan, arahan, petunjuk dan motivasi yang sangat membangun kepada penulis dalam menjalani perkuliahan dan menyelesaikan skripsi ini. Terimakasih atas segala ilmu dan kesabaran yang telah diberikan kepada penulis.
6. Ibu Dr. Ni Ketut Sari Adnyani, S.Pd., M.Hum. Selaku Pembimbing II yang telah banyak membantu dalam memberikan dorongan, bimbingan, arahan, petunjuk dan motivasi yang sangat membangun kepada penulis dalam menjalani perkuliahan dan menyelesaikan skripsi ini. Terimakasih atas segala ilmu dan kesabaran yang telah diberikan kepada penulis.
7. Ibu Ni Komang Irma Adi Sukmaningsih M.H. selaku penguji III yang telah meluangkan waktunya dalam memberikan bimbingan, arahan, petunjuk, motivasi, dorongan, kritik dan saran kepada penulis sehingga skripsi ini dapat selesai sesuai dengan rencana.
8. Seluruh staf dosen Prodi Ilmu Hukum Fakultas Hukum dan Ilmu Sosial Universitas Pendidikan Ganesha atas motivasi dan dukungannya kepada

penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

9. Bapak Rizal Saragih, S.Pb. selaku owner santina florist yang telah memberikan izin untuk melakukan penelitian di toko santina florist serta memberikan data selama proses penelitian.

10. Kepada orang tua tercinta penulis Bapak Benjamin sinaga serta Ibu Tiomas Saragih terimakasih penulis ucapkan yang sebesar-besarnya, yang selalu hadir dalam setiap proses yang penulis lalui, khususnya selama penyusunan skripsi ini. Terimakasih atas doa yang tidak pernah terputus, perhatian yang selalu diberikan, serta kesabaran yang begitu besar dalam menghadapi penulis dimasa masa yang tidak mudah. Perjalanan hidup kita sebagai satu keluarga utuh memang tidak mudah, tetapi segala hal yang telah dilalui memberikan penulis pelajaran yang sangat berharga tentang arti menjadi seorang perempuan yang kuat, bertanggung jawab, selalu berjuang dan mandiri. Semoga dengan adanya skripsi ini dapat membuat papa dan mama lebih bangga karena telah berhasil menjadikan anak perempuan pertamanya ini menyandang gelar sarjana seperti yang diharapkan. Besar harapan penulis semoga papa dan mama selalu sehat, panjang umur, dan bisa menyaksikan keberhasilan lainnya yang akan penulis raih di masa yang akan datang.

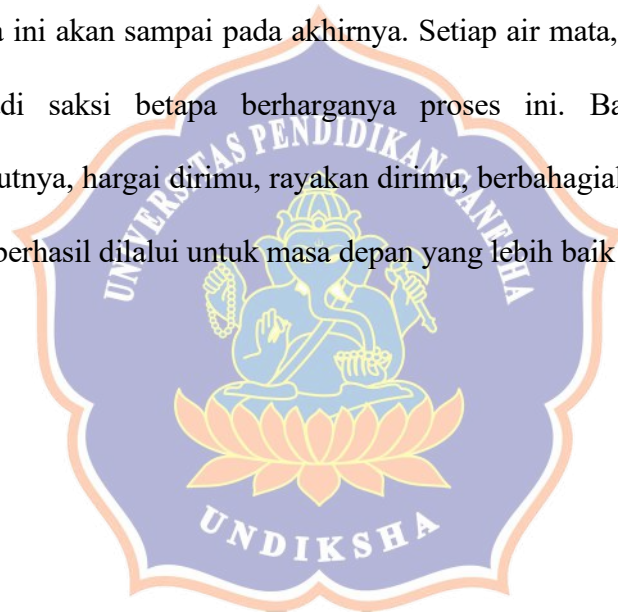
11. Kepada abang serta adik tersayang, Hamtuh Sinaga dan Arga sinaga Terimakasih telah menjadi semangat dalam setiap langkah penulis. Terimakasih khusus untuk abang yang selalu membantu Penulis di berbagai situasi, baik saat Penulis kesulitan, butuh bantuan, maupun saat lagi merasa lelah dan hampir menyerah. Bantuan dan perhatian dari abang benar-benar berarti

dan sangat membantu Penulis untuk bisa sampai di tahap ini. Terima kasih juga untuk adik yang selalu memberikan semangat dengan caranya sendiri, yang mungkin sederhana tapi sangat berarti bagi Penulis. Kehadiran abang dan adik membuat proses ini terasa lebih ringan, dan menjadi salah satu alasan bagi Penulis untuk terus berusaha menyelesaikan skripsi ini. Kepada cahya dan gina sahabatku, perjumpaan kita di bangku perkuliahan anungrah yang tak pernah penulis duga. penulis berterimakasih yang selalu memberi motivasi dan semangat yang luar biasa kepada penulis. Terimakasih untuk kebersamaan sudah dilewati, sahabat yang baik bahkan seperti saudara di kota perantauan ini. Terima kasih juga karena selalu ada saat Penulis butuh teman untuk bercerita, mengeluh, dan mencari semangat. Di saat Penulis merasa lelah dan kehilangan arah, kalian selalu mengingatkan untuk tetap bertahan dan tidak menyerah. Dukungan dan kata-kata sederhana dari kalian sering kali menjadi motivasi besar bagi Penulis untuk terus melangkah. Bagi Penulis, kalian bukan hanya sekadar sahabat, tetapi juga bagian penting yang ikut menguatkan Penulis hingga sampai di titik ini.

12. Kepada dua sahabat terbaikku yang telah menemani perjalanan hidup penulis fitri purba dan aldino girsang , penulis mengucapkan terimakasih yang selalu ada dalam berbagai keadaan. Meskipun salah satu dari kalian dipisahkan oleh jarak di kota yang berbeda, tapi penulis selalu merasakan dukungan tulus dan kehadiran berharga dari kalian. Terimakasih sudah menjadi sahabat yang baik bahkan seperti saudara. Terima kasih juga karena sudah menjadi tempat Penulis pulang saat merasa lelah, tanpa perlu banyak penjelasan. Sikap kalian yang apa adanya, perhatian kecil, dan cara kalian

memahami Penulis menjadi hal yang sangat berarti.

13. Terakhir tidak lupa, Jean Sinaga saya sendiri, Terimakasih sudah berjuang sampai ditahap ini dan terus berjalan melewati segala tantangan yang semesta hadirkan. Apresiasi yang sebesar-besarnya telah berjuang telah menyelesaikan apa yang telah penulis mulai dari kuliah sambil kerja yang begitu berat. Terimakasih karena tetap mencoba, tetap bangkit, dan tidak berhenti meskipun proses yang dilalui tidak selalu mudah. Terima kasih karena sudah kuat melewati hari-hari yang berat, dan tetap percaya bahwa semua ini akan sampai pada akhirnya. Setiap air mata, doa, dan usaha telah menjadi saksi betapa berharganya proses ini. Bagaimana kehidupan selanjutnya, hargai dirimu, rayakan dirimu, berbahagialah atas segala proses yang berhasil dilalui untuk masa depan yang lebih baik dan cerah.



## DAFTAR ISI

<b>PRAKATA</b> .....	<b>i</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>ii</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>iii</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>IV</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Identifikasi Masalah .....	6
1.3 Pembatasan Masalah .....	7
1.4 Rumusan Masalah .....	8
1.5 Tujuan Penelitian .....	8
1.6 Manfaat Penelitian .....	9
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	<b>11</b>
2.1 Tinjauan Umum Tentang Jual Beli <i>Online</i> .....	11
2.1.1 Pengertian Jual Beli <i>Online</i> .....	14
2.2 Tinjauan Umum Tentang Perjanjian Jual Beli .....	16
2.2.1 Pengertian Perjanjian Jual Beli .....	16
2.3 Tinjauan Umum Tentang Perlindungan Hukum .....	18
2.3.1 Pengertian Perlindungan Hukum .....	18
2.3.2 Jenis Perlindungan Hukum .....	20
2.4 Tinjauan umum tentang pelaku usaha .....	23
2.4.1 Pelaku Usaha .....	23
2.4.2 Hak Pelaku Usaha .....	24
2.4.3 Kewajiban Pelaku Usaha .....	25
2.5 Tinjauan Umum Tentang Konsumen .....	27
2.5.1 Pengertian Konsumen .....	27
2.6 Tinjauan Umum Tentang Transaksi Elektronik ( <i>E-commerce</i> ) .....	30
2.6.1 Pengertian Transaksi Elektronik ( <i>E-commerce</i> ) .....	30
2.6.2 Jenis-jenis Transaksi Elektronik ( <i>E-commerce</i> ) .....	31
2.7 Transaksi Jual Beli <i>online</i> di Instagram .....	34
2.7.1 Mekanisme Pemesanan Barang Di Instagram .....	34
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b> .....	<b>37</b>

3.1	Jenis Penelitian.....	37
3.2	Sifat Penelitian .....	37
3.3	Data dan Sumber Data.....	38
3.4	Teknik Pengumpulan Data .....	40
3.5	Teknik Penentuan Sampel Penelitian .....	41
3.6	Teknik Pengolahan dan Analisis Data .....	42
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>		<b>43</b>
4.1	Gambaran Umum Lokasi Penelitian .....	43
4.1.1	Santina Florist .....	43
4.2	Bentuk Tanggung Jawab Santina Florist Terhadap Produk Cacat Dalam Transaksi Di <i>Platform</i> Instagram.....	45
4.2.1	Kedudukan Hukum Santina Florist Sebagai Pelaku Usaha Dalam Transaksi Melalui Instagram.....	53
4.2.2	Klasifikasi Produk Cacat Dalam Transaksi Bunga Secara Online Serta Implementasinya Pada Kasus Santina Florist .....	55
4.2.3	Analisis Kesesuaian Praktik Santina Florist dengan Ketentuan UUPK dan KUHPerdara.....	62
4.3.	Kendala Yang Dihadapi Konsumen Dalam Menentukan Bentuk Pertanggungjawaban Pelaku Usaha Santina Florist Yang Berlokasi Di Jimbaran Pada Transaksi Melalui <i>Platform</i> Instagram.....	73
4.3.1	Keterbatasan Bukti Transaksi Elektronik dalam Transaksi melalui Instagram .....	83
4.3.2	Kurangnya pemahaman konsumen mengenai hak-haknya menurut Undang Undang Perlindungan Konsumen (UUPK).....	85
4.3.3	Kesulitan Mengidentifikasi Bentuk Tanggung Jawab Yang Tepat Atas Produk Cacat .....	89
4.3.4	Kekhawatiran Konsumen terhadap Proses Hukum yang Rumit dan Memakan Biaya.....	91
<b>BAB V PENUTUP .....</b>		<b>101</b>
5.1	Simpulan .....	101
5.2	Saran .....	102
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>		

**LAMPIRAN**  
**RIWAYAT HIDUP**

