

SKRIPSI

**PERTANGGUNGJAWABAN HUKUM TERHADAP
KERUGIAN YANG DITIMBULKAN OLEH *CHATBOT*
ARTIFICIAL INTELLIGENCE (AI)**



Diajukan Oleh

QOTRUNADA DURATUL AISYAH

NIM. 2210211320053

**PROGRAM SARJANA
PROGRAM STUDI HUKUM
FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT
KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS, DAN TEKNOLOGI
Banjarmasin, Juni 2026**

SKRIPSI

**PERTANGGUNGJAWABAN HUKUM TERHADAP
KERUGIAN YANG DITIMBULKAN OLEH *CHATBOT*
ARTIFICIAL INTELLIGENCE (AI)**



Diajukan Oleh

QOTRUNADA DURATUL AISYAH

NIM. 2210211320053

**PROGRAM SARJANA
PROGRAM STUDI HUKUM
FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT
KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS, DAN TEKNOLOGI
Banjarmasin, Juni 2026**

**PERTANGGUNGJAWABAN HUKUM TERHADAP
KERUGIAN YANG DITIMBULKAN OLEH *CHATBOT*
ARTIFICIAL INTELLIGENCE (AI)**

SKRIPSI

Untuk memperoleh gelar Sarjana Hukum
Pada Program Studi Hukum Fakultas Hukum
Universitas Lambung Mangkurat

Diajukan Oleh

QOTRUNADA DURATUL AISYAH

NIM. 2210211320053

PROGRAM SARJANA

PROGRAM STUDI HUKUM

FAKULTAS HUKUM

UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT

KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS, DAN TEKNOLOGI

Banjarmasin, Juni 2026

LEMBAR PERSETUJUAN
PERTANGGUNGJAWABAN HUKUM TERHADAP
KERUGIAN YANG DITIMBULKAN OLEH *CHATBOT*
ARTIFICIAL INTELLIGENCE (AI)

Diajukan oleh

QOTRUNADA DURATUL AISYAH
NIM. 2210211320053

Skripsi ini telah dipertahankan di depan sidang panitia penguji
pada hari Kamis tanggal 11 Juni 2026 dan
dinyatakan memenuhi syarat untuk diterima

Pembimbing,



Lena Hanifah, S.H., LL.M., Ph.D.
NIP. 198103212009122003

Diketahui

Banjarmasin, 24 Juni 2026
Kepala Bagian Hukum,



Dr. Rachmad Osman, S.H., M.H.
NIP. 196709141993031003

LEMBAR PENGESAHAN

**PERTANGGUNGJAWABAN HUKUM TERHADAP
KERUGIAN YANG DITIMBULKAN OLEH *CHATBOT*
*ARTIFICIAL INTELLIGENCE (AI)***



Diajukan Oleh

**QOTRUNADA DURATUL AISYAH
NIM. 2210211320053**

Skripsi ini memenuhi syarat untuk disahkan
Sebagai persyaratan yudisium

Nomor
Tanggal

: 295 /UN8.1.11/SP/2026

: 29 JUN 2026

Disahkan
Dekan,



Dr. Achmad Faishal, S.H., M.H.
NIP. 19750615 200312 1 001

PENETAPAN PANITIA PENGUJI

Skripsi ini telah diuji dan dipertahankan
di depan sidang panitia penguji
pada hari Kamis, Tanggal 11 Juni 2026
dengan susunan Panitia Penguji

SUSUNAN PANITIA PENGUJI SKRIPSI

Ketua : Dr. H. Rachmadi Usman, S.H., M.H.
Sekretaris : Hj. Zakiyah, S.H., M.H.
Anggota/Pembimbing : Lena Hanifah, S.H., LL.M., Ph.D.

Ditetapkan dengan Keputusan

Dekan Fakultas Hukum Universitas Lambung Mangkurat

Nomor : 703/UN8.1.11/SP/2026

Tanggal : 4 Juni 2026

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Qotrunada Duratul Aisyah
Nomor Induk Mahasiswa : 2210211320053
Tempat/Tanggal Lahir : Banjarbaru, 05 September 2002
Program Kekhususan : Hukum Bisnis
Bagian Hukum : Hukum Bisnis
Program : Program Sarjana (S1)
Program Studi : Program Studi Hukum

Menyatakan dengan sebenarnya, bahwa skripsi saya yang berjudul:

PERTANGGUNGJAWABAN HUKUM TERHADAP KERUGIAN YANG DITIMBULKAN OLEH *CHATBOT ARTIFICIAL INTELLIGENCE (AI)*

merupakan hasil karya sendiri, bukan merupakan pengambilan tulisan atau pikiran orang lain yang saya akui sebagai hasil tulisan atau pikiran saya sendiri, kecuali terhadap kutipan-kutipan yang disebutkan sumbernya.

Apabila di kemudian hari terbukti atau dapat dibuktikan bahwa skripsi saya ini hasil jiplakan (dibuatkan atau plagiat), maka saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan tersebut, termasuk bersedia gelar kesarjanaannya saya dicabut sesuai dengan aturan hukum yang berlaku.

Demikian pernyataan itu dibuat dengan sebenar-benarnya tanpa ada paksaan dari pihak mana pun.

Disahkan di Banjarbaru, 22 Juni 2026
Pernyataan,

Qotrunada Duratul Aisyah

NIM. 2210211320053

MOTTO

A mind needs books like a sword needs a whetstone. (**Tyrion Lannister from Game Of Thrones**)

All we have to decide is what to do with the time that is given us. (**Gandalf from Lord Of The Rings**)

PERSEMBAHAN

Alhamdulillah Robbil Alamin, segala puji syukur bagi Allah SWT Tuhan penguasa semesta alam, yang atas kuasa dan ridho-Nya karya ilmiah skripsi yang sederhana ini dipersembahkan diperuntukkan bagi orang-orang yang tercinta dan tersayang:

Ibunda dan Kakak tercinta,

Sebagai tanda bakti dan rasa hormat yang tak terhingga, segala bentuk penghargaan serta rasa terima kasih yang mendalam penulis persembahkan kepada Ibunda tercinta, **Ibu Mawarti** dan kakak tersayang, **Lulu Afifah, S.I.Kom**, yang senantiasa hadir memberikan kasih sayang, doa, dukungan, serta kekuatan dalam setiap langkah kehidupan penulis.

Terima kasih atas segala pengorbanan, kesabaran, dan ketulusan yang telah diberikan, serta atas setiap pembelajaran hidup yang telah menguatkan penulis hingga mampu bertahan dan terus melangkah sampai pada titik ini. Semua itu tidak akan pernah dapat terbalaskan sepenuhnya oleh penulis.

Setiap doa yang dipanjatkan dan setiap usaha yang dilakukan menjadi sumber semangat bagi penulis untuk terus berjuang. Semoga segala kebaikan yang telah diberikan menjadi amal kebajikan dan mendapatkan balasan yang berlipat ganda dari Allah SWT.

Penulis berharap, pencapaian ini dapat menjadi awal untuk membahagiakan Ibunda dan Kakak serta menjadi langkah menuju kehidupan yang lebih mandiri dan bermanfaat. Doa dan ridho Ibunda serta Kakak senantiasa penulis harapkan dalam setiap perjalanan ke depan. Semoga Ibunda dan Kakak selalu diberikan kesehatan, kebahagiaan, dan perlindungan dari Allah SWT.

Sahabatku Tersayang

Terima kasih yang mendalam penulis sampaikan kepada **Natasya Deviana, Reiva Yolanda, Reni Rahmawati, dan Naywa Adzka Alifa** atas doa, dukungan, semangat, serta motivasi yang selalu diberikan sepanjang proses penyusunan skripsi ini. Kehadiran kalian menjadi penguat di saat lemah, serta penyemangat di saat ragu dan rapuh. Semoga keberhasilan ini juga menjadi kebahagiaan bagi kita semua.

Dosen Pembimbing Skripsi

Dengan penuh rasa hormat dan terima kasih yang sebesar-besarnya, penulis persembahkan kepada Ibu **Lena Hanifah, S.H.,LL.M, Ph.D.** yang senantiasa sabar dalam membimbing, merangkul dengan penuh perhatian, serta tidak pernah lelah memberikan motivasi, dukungan, dan arahan kepada penulis selama proses penyusunan skripsi ini. Ketulusan dan dedikasi yang diberikan menjadi sumber semangat dan kekuatan bagi penulis untuk terus berproses, belajar, dan menyelesaikan penelitian ini dengan sebaik-baiknya. Segala ilmu, waktu, dan perhatian yang telah diberikan merupakan hal yang sangat berharga dan tidak akan pernah penulis lupakan. Semoga segala kebaikan yang telah diberikan mendapatkan balasan yang berlipat ganda dari Allah SWT

RINGKASAN

Qotrunada Duratul Aisyah, Juni 2026. **PERTANGGUNGJAWABAN HUKUM TERHADAP KERUGIAN YANG DITIMBULKAN OLEH CHATBOT ARTIFICIAL INTELLIGENCE (AI)**. Skripsi, Program Sarjana Program Studi Hukum Fakultas Hukum Universitas Lambung Mangkurat. Pembimbing: Lena Hanifah, S.H., LL.M., Ph.D.

Perkembangan kecerdasan buatan atau *artificial intelligence* (AI) telah mengubah pola hubungan antara pelaku usaha dan konsumen dalam transaksi perdagangan melalui sistem elektronik. Salah satu bentuk pemanfaatannya adalah *chatbot AI* yang digunakan dalam *platform e-commerce* untuk memberikan informasi produk, harga, stok, promosi, pembayaran, pengiriman, retur, pengembalian dana, hingga penyelesaian keluhan konsumen. Penggunaan *chatbot AI* memberikan manfaat berupa efisiensi, kecepatan layanan, dan kemudahan komunikasi. Namun, penggunaan tersebut juga menimbulkan risiko hukum apabila informasi atau respons yang diberikan keliru, tidak lengkap, menyesatkan, atau tidak sesuai dengan kebijakan resmi *platform*. Risiko tersebut menjadi penting karena konsumen dalam transaksi *e-commerce* sering mengambil keputusan berdasarkan informasi digital yang disediakan oleh sistem. Permasalahan hukum muncul karena hukum positif Indonesia belum secara khusus mengatur pertanggungjawaban atas keluaran atau respons yang dihasilkan oleh *chatbot AI*. Beberapa peraturan, seperti Undang-Undang Perlindungan Konsumen, KUHPerdata, Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik, Undang-Undang Pelindungan Data Pribadi, PP Nomor 71 Tahun 2019, dan PP Nomor 80 Tahun 2019, telah memberikan dasar perlindungan umum, tetapi belum secara eksplisit mengatur pembagian tanggung jawab apabila kerugian konsumen timbul dari penggunaan *chatbot AI*. Oleh karena itu, penelitian ini mengkaji bentuk kerugian konsumen akibat penggunaan *chatbot AI* dalam *platform e-commerce* serta hubungan hukum dan pertanggungjawaban antara *platform e-commerce*, *merchant*, penyedia sistem *chatbot AI*, dan konsumen. Dengan demikian, penelitian ini tidak menempatkan *chatbot AI* sebagai pihak yang berdiri sendiri, tetapi sebagai bagian dari rangkaian layanan digital yang dapat menimbulkan akibat hukum bagi pihak-pihak yang berada di balik pengoperasian sistem tersebut. Fokusnya diarahkan pada aspek kerugian, hubungan hukum, dasar tuntutan, serta pembagian tanggung jawab antarpihak.

Penelitian ini menggunakan metode penelitian hukum normatif dengan tipe penelitian doktrinal dan bersifat deskriptif analitis. Pendekatan yang digunakan adalah pendekatan peraturan perundang-undangan dan pendekatan konseptual. Bahan hukum yang digunakan terdiri atas bahan hukum primer berupa peraturan perundang-undangan, bahan hukum sekunder berupa buku,

jurnal ilmiah, artikel, hasil penelitian, dan pendapat ahli, serta bahan hukum tersier berupa kamus hukum, KBBI, dan sumber pendukung lainnya. Bahan hukum tersebut dikumpulkan melalui studi kepustakaan dan dianalisis secara kualitatif dengan menafsirkan ketentuan hukum yang relevan, menghubungkannya dengan doktrin hukum, serta membangun argumentasi hukum mengenai dasar pertanggungjawaban yang tepat terhadap kerugian konsumen akibat penggunaan *chatbot AI*.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kerugian konsumen akibat penggunaan *chatbot AI* dalam *platform e-commerce* dapat berupa kerugian akibat informasi yang tidak akurat, kegagalan fungsional *chatbot AI*, kerugian materiil, kerugian immateriil, dan kerugian terkait data pribadi. Kerugian akibat informasi yang tidak akurat dapat terjadi apabila *chatbot* memberikan keterangan keliru mengenai harga, stok, promosi, pengiriman, retur, pengembalian dana, atau garansi. Kerugian akibat kegagalan fungsional dapat muncul ketika *chatbot* tidak mampu memahami pertanyaan konsumen, memberikan jawaban otomatis yang tidak sesuai, atau gagal meneruskan keluhan kepada pihak yang berwenang. Kerugian materiil dapat berupa uang yang telah dibayarkan, biaya tambahan, selisih harga, dana pengembalian yang tertahan, atau hilangnya kesempatan ekonomi. Kerugian immateriil dapat berupa ketidaknyamanan, kebingungan, tekanan psikologis, hilangnya rasa aman, dan menurunnya kepercayaan konsumen terhadap *platform*. Sementara itu, kerugian terkait data pribadi dapat timbul apabila *chatbot AI* memproses, menyimpan, menggunakan, atau membagikan data konsumen secara tidak sah atau tidak aman.

Hasil penelitian juga menunjukkan bahwa *chatbot AI* tidak dapat diposisikan sebagai subjek hukum mandiri, melainkan sebagai alat atau bagian dari sistem elektronik yang digunakan oleh pelaku usaha dalam kegiatan bisnis digital. Oleh karena itu, pertanggungjawaban hukum harus dikembalikan kepada subjek hukum yang mengoperasikan, mengendalikan, menyediakan, atau memperoleh manfaat dari sistem tersebut. *Platform e-commerce* dapat bertanggung jawab apabila kerugian timbul dari sistem, layanan, kebijakan, atau *chatbot* yang disediakan dan dikendalikannya. *Merchant* dapat bertanggung jawab apabila kerugian bersumber dari data produk, harga, stok, atau deskripsi barang yang tidak benar. Penyedia sistem *chatbot AI* dapat bertanggung jawab kepada *platform* berdasarkan wanprestasi, dan dalam keadaan tertentu kepada konsumen melalui perbuatan melawan hukum apabila terdapat kelalaian teknis atau pelanggaran pemrosesan data pribadi. Dasar pertanggungjawaban ditentukan berdasarkan tahap hubungan hukum dan sumber kesalahan, yaitu wanprestasi apabila kerugian terjadi setelah perikatan elektronik terbentuk, serta perbuatan melawan hukum apabila kerugian terjadi sebelum transaksi, berasal dari informasi menyesatkan, kegagalan sistem, atau melibatkan pihak yang tidak memiliki hubungan kontraktual langsung dengan konsumen. Dalam perspektif perlindungan

konsumen, prinsip *presumption of liability* dipandang lebih proporsional karena konsumen cukup menunjukkan adanya interaksi dengan *chatbot* resmi, informasi yang keliru, kerugian, dan hubungan sebab-akibat, sedangkan pelaku usaha tetap diberi kesempatan untuk membuktikan bahwa kerugian tersebut bukan akibat kesalahan atau kelalaiannya secara proporsional.



Qotrunada Duratul Aisyah, Juni 2026. **PERTANGGUNGJAWABAN HUKUM TERHADAP KERUGIAN YANG DITIMBULKAN OLEH *CHATBOT ARTIFICIAL INTELLIGENCE (AI)***. Skripsi, Program Sarjana Program Studi Hukum Fakultas Hukum Universitas Lambung Mangkurat. Pembimbing: Lena Hanifah, S.H., LL.M., Ph.D.

ABSTRAK

Tujuan dari penelitian skripsi ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis bentuk-bentuk kerugian yang dapat diderita konsumen akibat penggunaan *chatbot* AI dalam *platform e-commerce* serta menganalisis hubungan hukum dan pertanggungjawaban antara *platform e-commerce*, *merchant*, penyedia sistem *chatbot* AI, dan konsumen apabila terjadi kerugian. Penelitian ini merupakan penelitian hukum normatif dengan tipe penelitian doktrinal dan sifat deskriptif analitis. Bahan hukum yang digunakan meliputi bahan hukum primer, sekunder, dan tersier yang dianalisis secara normatif.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kerugian konsumen akibat penggunaan *chatbot* AI dapat berupa kerugian akibat informasi tidak akurat, kegagalan fungsional *chatbot*, kerugian materiil, kerugian immateriil, dan kerugian terkait data pribadi. *Chatbot* AI bukan subjek hukum, melainkan bagian dari sistem elektronik yang digunakan dalam layanan konsumen digital. Oleh karena itu, tanggung jawab hukum tetap berada pada pihak yang mengoperasikan, mengendalikan, menyediakan, atau memperoleh manfaat dari sistem tersebut. *Platform e-commerce* dapat bertanggung jawab apabila kerugian timbul dari sistem atau layanan yang dikendalikannya, *merchant* bertanggung jawab atas kebenaran informasi barang dan pemenuhan transaksi, sedangkan penyedia sistem *chatbot* AI dapat bertanggung jawab sesuai ruang kendali teknis dan hubungan hukumnya. Dasar pertanggungjawaban dapat berupa wanprestasi, perbuatan melawan hukum, tanggung jawab pelaku usaha berdasarkan UUPK, kewajiban penyelenggara sistem elektronik, dan perlindungan data pribadi.

Kata Kunci: *Chatbot* AI, *E-Commerce*, Perlindungan Konsumen, Pertanggungjawaban Hukum, Sistem Elektronik.

UCAPAN TERIMA KASIH

Bismillahirrahmanirrahim

Assalamu 'alaikum warahmatullahi wabarakatuh

Tiada kegembiraan dan sebagai hamba-Nya, seraya mengucapkan puji dan syukur kehadiran Allah SWT Tuhan Yang Mahakuasa yang telah melimpahkan taufik dan Rahmat-Nya dengan memberikan Kesehatan, kekuatan, dan ketabahan, akhirnya dapat menghantarkan peneliti kepada selesainya penyusunan skripsi ini, sebagai salah satu syarat menempuh derajat gelar Sarjana Hukum pada Program Studi Hukum Fakultas Hukum Universitas Lambung Mangkurat. Juga tidak lupa disampaikan shalawat dan salam, semoga dicurahkan selalu kepada junjungan kita Nabi Muhammad SAW beserta keluarga, para sahabat kerabat, para tabi'in dan pengikutnya sampai akhir zaman.

Penyusunan skripsi ini tidak akan berhasil dengan baik, tanpa mendapatkan bantuan, dorongan, dukungan, masukan dan bimbingan dari berbagai pihak dan kalangan, baik secara perseorangan maupun kelembagaan. Dalam kesempatan ini, izinkan peneliti dengan penuh suka cita menyampaikan ucapan terimakasih dan penghargaan yang setinggi-tingginya kepada:

1. Yang terhormat lagi amat terpelajar Bapak **Prof. Dr. Achmad Faishal, S.H., M.H.** selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas Lambung Mangkurat pada Program Sarjana Program Studi Hukum;
2. Yang terhormat lagi amat terpelajar Bapak **Dr. Muhammad Ananta Firdaus, S.H., M.H.**, selaku Ketua Program Sarjana Program Studi Hukum Fakultas Hukum Universitas Lambung Mangkurat yang telah bersedia memberikan layanan akademik dan administratif kepada peneliti sejak awal studi sampai saat ini;
3. Yang terhormat lagi amat terpelajar Ibu **Lena Hanifah, S.H., LL.M, Ph.D.** selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang sangat berjasa dan tulus dengan penuh kesabaran, keikhlasan dalam memberikan bimbingan dan masukan terkait dengan penelitian dan penulisan skripsi ini,
4. yang terhormat lagi amat terpelajar **Dr. H. Rachmadi Usman, S.H., M.H.**, selaku Ketua Panitia Penguji Ujian Skripsi dan yang terhormat lagi amat terpelajar **Hj. Zakiyah, S.H., M.H.**, selaku Sekretaris Panitia Penguji Ujian Skripsi, yang turut berperan penting dalam memberikan berbagai masukan dan saran keilmuan untuk menyempurnakan materi penulisan dan metode penelitian skripsi ini;

5. Yang terhormat lagi amat terpelajar Ibu **Dr. Noor Hafidah, S.H., M.Hum..** selaku Dosen Pembimbing Akademik yang telah membantu memberikan arahan terkait persoalan akademik kepada penulis dari semester awal hingga akhir;
6. Yang terhormat lagi amat terpelajar Seluruh Dosen Fakultas Hukum Universitas Lambung Mangkurat, yang telah berjasa dalam memberikan pengetahuan dan membuka wawasan berpikir mengenai dunia hukum. Betapa banyak ilmu yang didapat dari mereka, yang kesemuanya itu memberikan inspirasi agar menjadi orang lebih bermanfaat bagi orang lain;
7. Seluruh Staf Administrasi Fakultas Hukum Universitas Lambung Mangkurat yang telah sabar dan bersedia melayani keperluan pendidikan penulis selama masa perkuliahan;
8. Yang tercinta untuk Ibu dari penulis selamanya, kepada Ibunda tercinta, Ibu Mawarti, seorang ibu tunggal yang dengan penuh ketegaran, kasih sayang, doa, dan pengorbanan senantiasa menguatkan penulis dalam setiap langkah kehidupan. Terima kasih karena tidak pernah lelah memperjuangkan pendidikan penulis, sekaligus tetap berjuang untuk mewujudkan mimpi Ibunda sendiri dalam meraih gelar dari kesempatan berkuliah yang selama ini diimpikan. Keteguhan, kesabaran, dan perjuangan Ibunda menjadi sumber kekuatan terbesar bagi penulis hingga dapat menyelesaikan skripsi ini;
9. Kepada kakak penulis, Lulu Afifah, S.I.Kom, terima kasih atas segala perhatian, dukungan, dan ketegasan yang selama ini diberikan. Ketegasan dan nasihat Kakak telah banyak membentuk karakter penulis menjadi pribadi yang lebih sabar, dewasa, dan tenang dalam menghadapi berbagai keadaan, termasuk dalam proses penyusunan skripsi ini;
10. Kepada para sahabat penulis, terima kasih karena selalu memberikan dukungan, menemani, membantu, serta hadir di saat penulis merasa takut dan ragu untuk menyelesaikan apa yang telah penulis mulai dan tulis. Kehadiran, semangat, dan doa yang diberikan menjadi penguat bagi penulis untuk terus melangkah hingga skripsi ini dapat diselesaikan;
11. Kepada seluruh pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu, yang telah memberikan bantuan dan dukungan dalam berbagai bentuk selama proses penyusunan skripsi ini berlangsung.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Maka dari itu penulis memohon maaf apabila ada kesalahan dalam penulisan skripsi ini. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi kita semua.

Dengan demikian, penulis berharap skripsi ini dapat memberikan

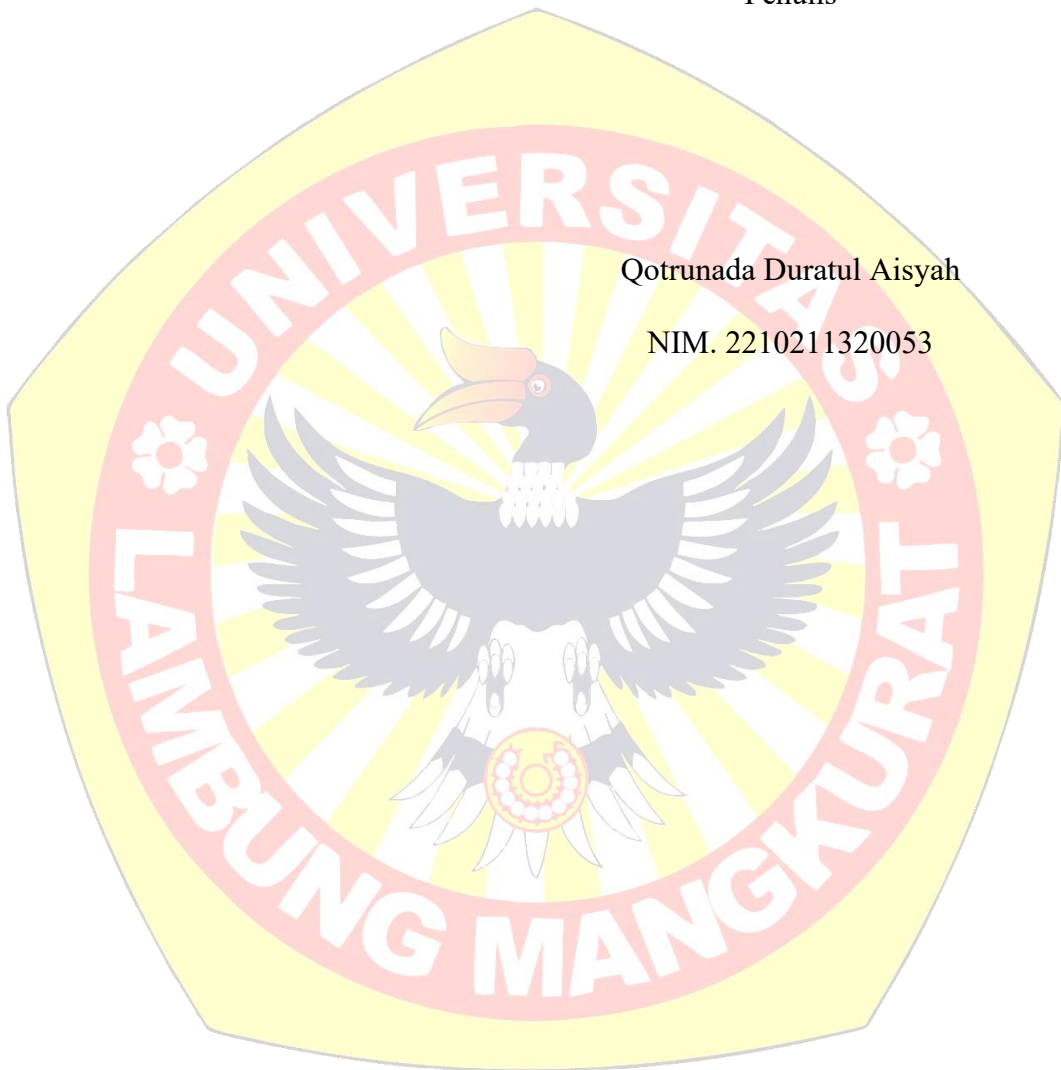
kontribusi bagi pengembangan keilmuan hukum maupun masyarakat secara luas. Dan semoga hasil penulisan ini dapat memberikan nilai yang positif dan menjadi bagian dari proses pembelajaran kedepannya.

Banjarmasin, 24 Juni 2026

Penulis

Qotrunada Duratul Aisyah

NIM. 2210211320053



DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN	4
PERTANGGUNGJAWABAN HUKUM TERHADAP KERUGIAN YANG DITIMBULKAN OLEH <i>CHATBOT ARTIFICIAL INTELLIGENCE</i> (AI) ..	4
LEMBAR PENGESAHAN.....	5
PENETAPAN PANITIA PENGUJI	6
PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN SKRIPSI	7
PERTANGGUNGJAWABAN HUKUM TERHADAP KERUGIAN YANG DITIMBULKAN OLEH <i>CHATBOT ARTIFICIAL INTELLIGENCE</i> (AI) ..	7
MOTTO.....	8
PERSEMBAHAN	8
RINGKASAN.....	10
ABSTRAK.....	13
UCAPAN TERIMA KASIH	14
DAFTAR ISI	17
DAFTAR PERATURAN PERUNDANG-UNDANGAN	18
DAFTAR BAHASA ASING.....	19
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah.....	8
C. Keaslian Penelitian.....	8
D. Tujuan dan Kegunaan Penelitian	14
E. Metode Penelitian	17
1. Jenis Penelitian	17
2. Tipe Penelitian	19
3. Sifat Penelitian	19
4. Jenis dan Sumber Bahan Hukum.....	20
5. Teknik Pengumpulan Bahan Hukum.....	22
6. Pengolahan dan Analisis Bahan Hukum	22
F. Sistematika Penulisan.....	22
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	24
A. Hukum Perikatan	24
B. Hukum Perlindungan Konsumen	30
C. Hukum Telematika dalam Transaksi E-Commerce	37
D. Teori Pertanggungjawaban Hukum	43
1. Pengertian Pertanggungjawaban Hukum.....	43
2. Prinsip Tanggung Jawab Berdasarkan Unsur Kesalahan (Fault Liability)	45

3.	Prinsip Praduga untuk Selalu Bertanggung Jawab (Presumption of Liability)	46
4.	Prinsip Tanggung Jawab Mutlak (Strict Liability)	48
5.	Wanprestasi.....	49
6.	Perbuatan Melawan Hukum.....	51
7.	Alasan Penggunaan Prinsip Presumption of Liability dalam Penelitian Ini	52
BAB III PEMBAHASAN.....		55
A. Bentuk Kerugian yang Dapat Diderita Konsumen Akibat Penggunaan Chatbot AI dalam Platform E-Commerce		
1.	Kerugian Akibat Informasi Chatbot AI yang Tidak Akurat	57
2.	Kerugian Akibat Kegagalan Fungsional Chatbot AI.....	60
3.	Kerugian Materiil Konsumen	62
4.	Kerugian Immateriil Konsumen	64
5.	Kerugian Terkait Data Pribadi	66
6.	Pengujian Kerugian Berdasarkan Unsur Kausalitas	68
7.	Perkara Moffatt v. Air Canada sebagai Perbandingan.....	70
B. Hubungan Hukum dan Pertanggungjawaban Antara Platform E-Commerce, Merchant, Penyedia Sistem Chatbot AI, dan Konsumen Apabila Terjadi Kerugian.....		
1.	Kedudukan Chatbot AI dalam Hubungan Hukum E-Commerce	75
2.	Hubungan Hukum antara Platform E-Commerce dan Konsumen	76
3.	Hubungan Hukum antara Merchant dan Konsumen.....	78
4.	Hubungan Hukum antara Platform dan Merchant	79
5.	Hubungan Hukum antara Platform dan Penyedia Sistem Chatbot AI	80
6.	Hubungan Hukum antara Penyedia Chatbot AI dan Konsumen	81
7.	Dasar Pertanggungjawaban: Wanprestasi atau Perbuatan Melawan Hukum.....	82
8.	Kedudukan UUPK dalam Tuntutan Konsumen.....	85
9.	Pertanggungjawaban Platform E-Commerce.....	87
10.	Pertanggungjawaban Merchant.....	88
11.	Pertanggungjawaban Penyedia Sistem Chatbot AI	89
12.	Tanggung Jawab Bersama dan Pembagian Tanggung Jawab Internal	91
13.	Model Pertanggungjawaban yang Lebih Tepat: Presumption of Liability.....	92
14.	Bentuk Pertanggungjawaban yang Dapat Diminta Konsumen..	93
15.	Pembuktian dalam Sengketa Kerugian Akibat Chatbot AI	95

BAB IV PENUTUP	99
A. Simpulan	99
B. Saran	101
DAFTAR RUJUKAN	
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	

