



Source : Google

Judul Skripsi :

PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN DALAM PEMBATALAN SEPIHAK TRANSAKSI JUAL BELI SECARA ONLINE MELALUI SITUS LAZADA

Skripsi ini diajukan untuk memenuhi persyaratan dalam memperoleh gelar Sarjana Ilmu Hukum

Nama : Wahyu Agus Febriantia

NIM : 1510611145



**FAKULTAS HUKUM PROGRAM STUDI SI ILMU HUKUM
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN" JAKARTA**



PANITIA UJIAN SIDANG KOMPREHENSIF
PROGRAM SARJANA FAKULTAS HUKUM
PROGRAM STUDI ILMU HUKUM
UPN "VETERAN" JAKARTA
T.A.2018/2019

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

JUDUL

*PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN DALAM
PEMBATALAN SEPIHAK TRANSAKSI JUAL BELI SECARA ONLINE
MELALUI SITUS LAZADA*

WAHYU AGUS FEBRIANTIA

1510611145

Skripsi ini telah kami setujui untuk dipertahankan di hadapan
Tim Penguji Program Studi S1 Ilmu Hukum Fakultas Hukum
Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jakarta.

Jakarta, 18 Desember 2018

Mengetahui

Dekan

Kaprogdi

(Dwi Desi Yayi Tarina, SH., MH)

(Khoirur Rizal L, SH., MH)

Pembimbing

(Dwi Desi Yayi Tarina, SH., MH)





UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN" JAKARTA
FAKULTAS HUKUM
PROGRAM STUDI ILMU HUKUM

PENGESAHAN

Skripsi diajukan oleh :

Nama : Wahyu Agus Febriantia
NRP : 1510611145
Program Studi : S1 Ilmu Hukum
Judul Skripsi : Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Pembatalan Sepihak Transaksi Jual Beli Secara Online Situs Lazada

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Tim Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh Gelar Sarjana pada Program Studi S1 Ilmu Hukum, Fakultas Hukum, Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jakarta.

Dr. Erni Agustina, S.H., Sp.N

Ketua

Siti Nurul Intan, S.H., M.Kn
Anggota I

Dwi Desi Yayi Tarina, S.H., M.H
Anggota II



Dwi Desi Yayi Tarina, S.H., M.H.
Dekan

Khoirur Rizal Lutfi, S.H., M.H.
Kaproghi

Ditetapkan di : Jakarta
Tanggal Ujian : 11 Januari 2019

PERNYATAAN ORISINALITAS

Skripsi ini adalah hasil karya sendiri, dan semua sumber baik yang dikutip maupun yang dirujuk telah saya nyatakan dengan benar. Apabila dikemudian hari terbukti terjadi plagiarisme dalam penulisan Skripsi ini, maka saya bersedia dituntut berdasarkan hukum yang berlaku.

Nama : WAHYU AGUS FEBRIANTIA

NPM : 1510611145

Tanggal : 18 Desember 2018

TandaTangan :



PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai civitas akademik Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Wahyu Agus Febriantia
NPM : 1510611145
Fakultas : Hukum
Program Studi : S1 Ilmu Hukum

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta Hak Bebas Royalti Non eksklusif (*Non-exclusive Royalty Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul:

PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN DALAM PEMBATALAN SEPIHAK TRANSAKSI JUAL BELI SECARA ONLINE MELALUI SITUS LAZADA

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti ini Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta berhak menyimpan, mengalih media/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan Skripsi saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Jakarta
Pada Tanggal : 18 Desember 2018

Yang menyatakan,


Wahyu Agus Febriantia

PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN DALAM PEMBATALAN SEPIHAK TRANSAKSI JUAL BELI ONLINE MELALUI SITUS LAZADA

Wahyu Agus Febriantia

Abstrak

Saat ini di Indonesia, sedang marak toko *online* yang berbentuk pasar *online* (*e-commerce*). *E-Commerce* merupakan tempat berkumpulnya penjual dan pembeli dalam sebuah *website*. *Lazada* merupakan salah satu *e-commerce* yang cukup terkenal di Indonesia. Akan tetapi, dengan adanya *e-commerce* tidak menutup kemungkinan adanya kerugian yang ditanggung oleh konsumen akibat kesalahan dari pelaku usaha. Seperti halnya dengan pembatalan transaksi yang dilakukan secara sepihak oleh *Lazada*. Berdasarkan fakta hukum yang telah diuraikan maka dapat disimpulkan bahwa pihak *Lazada* tidak dapat membatalkan transaksi *online* secara sepihak kepada konsumen karena tindakan bertentangan dengan melanggar Pasal 9, Pasal 10, dan Pasal 16 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Penelitian ini adalah penelitian Yuridis Normatif dengan mengambil sumber data primer, sekunder, dan tersier. Perlindungan hukum terhadap konsumen yang mengalami kerugian akibat dibatalkannya transaksi yang dilakukan secara sepihak oleh pihak *Lazada* memang belum diatur secara khusus, namun dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Konsumen yang mengalami kerugian akibat pembatalan transaksi yang dilakukan secara sepihak oleh pihak *Lazada* dapat menempuh upaya penyelesaian dengan menggunakan jalur non-litigasi. Seperti mengadu terhadap Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia (YLKI) atau Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK).

Kata Kunci : Pembatalan Sepihak, Transaksi E-Commerce, Lazada

LEGAL PROTECTION FOR CONSUMER IN UNILATERAL CANCELLATIONS OF BUYING AND SELLING TRANSACTIONS ONLINE THROUGH THE LAZADA WEBSITE

Wahyu Agus Febriantia

Abstract

Currently in Indonesia, online stores are in the form of e-commerce markets. E-Commerce is a gathering place for sellers and buyers in a website. Lazada is one of the most well-known e-commerce sites in Indonesia. However, with e-commerce, it does not rule out the possibility of losses borne by consumers due to mistakes from business actors. As with the cancellation of transactions carried out unilaterally by Lazada. Based on the legal facts that have been described, it can be concluded that Lazada cannot unilaterally cancel online transactions for consumers because the actions are contradictory by violating Article 9, Article 10, and Article 16 of Act Number 8 of 1999 concerning Consumer Protection. This research is a normative juridical research by taking primary, secondary, and tertiary data sources. Legal protection for consumers who suffer losses due to the cancellation of transactions conducted unilaterally by Lazada has not been specifically regulated, but in the Consumer Protection Act. Consumers who experience losses due to the cancellation of transactions conducted unilaterally by Lazada can take efforts to resolve using non-litigation channels. Like complaining against the Indonesian Consumers Foundation (YLKI) or the Consumer Dispute Settlement Agency (BPSK).

Key Word : *Unilateral Cancellation, E-Commerce Transactions, Lazada.*

KATA PENGANTAR

Puji syukur atas kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, hidayah, dan kasih sayang-Nya kepada penulis, sehingga dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini. Tidak lupa shalawat dan salam kepada Nabi Muhammad SAW. Tujuan utama dari penulisan skripsi ini adalah untuk memenuhi salah satu syarat guna memenuhi gelar sarjana hukum pada Fakultas Hukum Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta. Dalam hal ini penulis menyusun skripsi dengan judul **“PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN DALAM PEMBATALAN SEPIHAK TRANSAKSI JUAL BELI SECARA ONLINE MELALUI SITUS LAZADA”**. Pada kesempatan kali ini, penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Ibu Dr. Erna Hernawati, Ak, CPMA., CA selaku Rektor Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta;
2. Ibu Dwi Desi Yayi Tarina, S.H., M.H selaku Dekan FH-UPNVJ dan selaku Pembimbing Akademik (PA) serta Pembimbing yang dengan sabar membimbing penulis dalam menyusun dan terselesaikannya penulisan skripsi ini ditengah kesibukan beliau sebagai Dekan FH-UPNVJ;
3. Bapak Khoirur Rizal Lutfi, S.H., M.H selaku Kaprogdi S1 Ilmu Hukum FH-UPNVJ yang telah mengarahkan penulis dalam penulisan skripsi sehingga penulis dapat menyelesaikannya dengan baik;
4. Staf Pengajar FH UPNVJ yang telah memberikan banyak ilmu yang bermanfaat kepada penulis;
5. Staf Dikjar FH UPNVJ (Babeh Sarmili, Babeh Khairi, Babeh Ali, dan Ibu Rika) yang telah banyak membantu proses administrasi penulis;
6. Secara khusus penulis mengucapkan banyak terima kasih kepada kedua orang tua penulis yaitu Agus Suhartono dan Nunung Agus Irinawati yang telah memberikan motivasi serta semangat, dan kasih sayang mereka kepada penulis dan tidak ada hentinya mendoakan penulis sehingga penulis bisa menyelesaikan studi kuliah ini dengan baik;

7. Terima kasih kepada Kakak Saya Widya Agus Febriantika dan Subhan Tirtayasa yang tak henti-hentinya membantu serta tak ada hentinya mendoakan penulis, dan memberikan motivasi;
8. Terimakasih kepada teman-teman pertama awal masuk kuliah Bunga Permatasari, Nita Evita, dan Tiara Putri Marnesia;
9. Terimakasih kepada teman-teman Teletubis untuk membantu dan mengerjakan skripsi bersama (Sekar Tanjung Ajita, Marcella Agustia Lestari, Shergy Renaulyta, dan Lulu Yulianti)
10. Terimakasih kepada Andini Novida Khairunisa, Devi Indrasari, Alifa Sareh, Rizka Maulidya, Disty Rizky, Agung, Cintya, Alifia dan Dicky Meidianto yang telah menyemangati penulis dan membantu penulis untuk menyelesaikan skripsi dengan baik;
11. Terimakasih kepada Bang Yosua dan Eoudia Octavia yang telah membantu penulis dalam pembuatan skripsi ini;
12. Terimakasih kepada teman-teman angkatan 2015 UPN “Veteran” Jakarta yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu, terimakasih sudah selalu mendukung dan selalu bersama-sama berjuang menyelesaikan studi s! Ilmu Hukum, semoga kita bisa menjadi Sarjana Hukum yang sukses;
13. Dan terakhir terima kasih penulsi ucapkan kepada semua pihak yang telah memberikan do’a, dukungan dan semangat kepada penulis.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini belum sempurna, karena kesempurnaan hanyalah milik Allah SWT (Tuhan Yang Esa). Penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca pada umumnya dan civitas akademika Fakultas Hukum Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta pada khususnya.

Jakarta, 20 Desember 2018

Wahyu Agus Febriantia

DAFTAR ISI

JUDUL	i
PERNYATAAN PERSETUJUAN SKRIPSI	ii
PENGESAHAN.....	iii
PERNYATAAN ORISINALITAS	iv
PERNYATAAN PUBLIKASI	v
ABSTRAK.....	vi
ABSTRACT	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI	x
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Perumusan Masalah.....	8
1.3 Ruang Lingkup Penulisan.....	8
1.4 Tujuan dan Manfaat Penulisan.....	8
1.5 Kerangka Teori dan Kerangka Konseptual.....	9
1.6 Metode Penelitian.....	14
1.7 Sistematika Penulisan.....	15
BAB II TINJAUAN UMUM TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN DALAM PERJANJIAN JUAL BELI SECARA ONLINE.....	18
II.1 Tinjauan Umum Perlindungan Konsumen	18
II.2 Tinjauan Umum Jual Beli secara Online.....	29
II.3 Tinjauan Umum E-Commerce.....	31

BAB III PEMBATALAN SEPIHAK TRANSAKSI JUAL BELI SECARA ONLINE MELALUI SITUS LAZADA.....	38
III.1 Situs Belanja Online Lazada	38
III.2 Pengembalian dalam Bentuk Voucher Refund	48
III.3 Kasus tentang Lazada dan Achmad Supardi	49
BAB IV ANALISIS PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN DALAM PEMBATALAN SEPIHAK TRANSAKSI JUAL BELI SECARA ONLINE MELALUI SITUS LAZADA.....	54
IV.1 Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen dalam Pembatalan Sepihak Transaksi Jual Beli Secara Online Melalui Situs Lazada	55
IV.2 Tanggung Jawab Lazada terhadap Pengembalian Uang dalam Bentuk Voucher Belanja.....	68
BAB V PENUTUP	72
V.1 Kesimpulan	72
V.2 Saran	73
DAFTAR PUSTAKA	
RIWAYAT HIDUP	
BERITA ACARA SIDANG SKRIPSI	
REVISI HASIL SIDANG KOMPREHENSIF SKRIPSI	
KARTU MONITORING	
LAMPIRAN	