



**PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN DALAM KASUS  
WANPRESTASI PERJANJIAN MELALUI MEDIA BELANJA *ONLINE*  
LAZADA**

**SKRIPSI**

**AREMANDA LUIS MARCIANO MANULLANG  
1810611282**

**UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL VETERAN JAKARTA  
FAKULTAS HUKUM  
PROGRAM STUDI S1 HUKUM  
2023**



**UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL VETERAN JAKARTA  
FAKULTAS HUKUM  
PROGRAM STUDI S1-ILMU HUKUM  
LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI**

---

**JUDUL :**

**PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN  
DALAM KASUS WANPRESTASI PERJANJIAN MELALUI  
MEDIA BELANJA *ONLINE* LAZADA**

**AREMANDA LUIS MARCIANO MANULLANG**

**1810611282**

Skrripsi hukum ini telah disetujui untuk dipertahankan dihadapan Tim Penguji  
Program Studi S1- Ilmu Hukum Fakultas Hukum  
Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta  
Jakarta, 23 Juni 2023

Mengetahui,

Ketua Program Studi S1 Ilmu Hukum,



**Agul Kholiq, S.H., M.H.**  
NIP: 199110132022031006

Menyetujui,

Dosen Pembimbing Tugas Akhir,

**Dr. Drs. Imam Hbaryanto, S.H., M.H.**  
NIP/NIDN: 0306126240

## BIODATA PENULIS



N a m a : Aremanda Luis Marciano Manullang  
Tempat/Tgl. Lahir : Jakarta, 27 Juni 2000  
Jenis Kelamin : Laki-laki/~~Perempuan~~  
Agama : Kristen Protestan  
Kewarganegaraan : Indonesia  
Alamat : Jl. Taman Nyiur Blok K No 14 Sunter Agung  
Tanjung Priok Jakarta Utara  
No. Telepon : 087882317971  
*Email* : [aremandamarciano@gmail.com](mailto:aremandamarciano@gmail.com)

Nama Orang Tua  
a. Ayah : Rudyanto Manullang  
b. Ibu : Elizabeth Sihombing

### PENDIDIKAN FORMAL

1. SD : SD Katolik Santo Paulus (Lulus Th 2012)
2. SMP : SMP Katolik Santo Paulus (Lulus Th 2015)
3. SMA : SMA Katolik Santo Lukas (Lulus Th 2018)



**UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL VETERAN JAKARTA**

**FAKULTAS HUKUM**

**PROGRAM STUDI S1 ILMU HUKUM**

---

**PENGESAHAN**

Skripsi Hukum diajukan oleh :

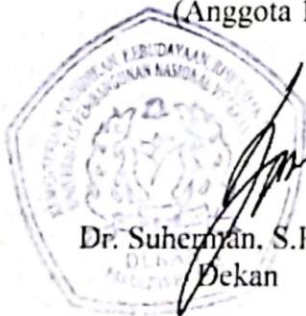
Nama : Aremanda Luis Marciano Manullang  
NPM : 1810611282  
Program Studi : S1 Hukum  
Judul : Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Kasus Wanprestasi Perjanjian Melalui Media Belanja Online Lazada

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

Andriyanto Adhi Nugroho, SH,MH  
(Ketua)

Dr. Muthia Sakti,SH. MH  
(Anggota 1)

Dr.Drs Imam haryanto, S.H., M.H.  
(Anggota 2)



Dr. Suherman, S.H., LL.M.  
Dekan

Abdul Kholiq, S.H., M.H.  
Kaprosdi

Ditetapkan di : Jakarta

Tanggal Ujian : 20 Juli 2023

## PERNYATAAN ORISINALITAS

Tugas akhir dalam bentuk skripsi adalah benar hasil karya saya sebagai penulis pertama, dan semua sumber yang dikutip maupun dirujuk telah saya nyatakan benar. Apabila dikemudian hari terbukti plagiarism dalam penulisan tugas akhir ini, maka saya bersedia dituntut berdasarkan hukum yang berlaku.

Nama : Aremanda Luis Marciano Manullang

NIM : 1810611282

Tanggal : 26 Juli 2023

Tanda Tangan :



Yang bertandatangan dibawah ini :

Nama : Aremanda Luis Marciano Manullang

NIM/NPM : 1810611282

Fakultas : Hukum

Program Studi : S1 Hukum

Jenis Karya : Skripsi

Judul : Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Kasus Wanprestasi Perjanjian Melalui Media Belanja Online Lazada

1. Untuk kepentingan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan skripsi dengan judul tersebut diatas kepada Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta dengan Hak Bebas Royalti Nonekklusif (Nonexclusive Royalty Rights).
2. Menyatakan TIDAK SETUJU untuk melanjutkan pengolahan data skripsi menjadi artikel ilmiah yang dipublikasikan bersama Dosen Pembimbing Tugas Akhir.
3. Menyatakan TIDAK BERSEDIA mengirimkan (submit) naskah artikel yang merupakan bagian dari skripsi untuk dipublikasikan pada jurnal internasional bereputasi/jurnal nasional terakreditasi/jurnal nasional ber- ISSN Bersama dengan Dosen Pembimbing Tugas Akhir.

Jakarta. 26 Juli 2023

Yang menyatakan,



Aremanda Luis Marciano Manullang

1810611282

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan ke hadirat Tuhan Yesus Kristus, yang telah memberikan berkat dan anugrah yang luar biasa sehingga saya dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini dengan judul "**PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN DALAM KASUS WANPRESTASI PERJANJIAN MELALUI MEDIA BELANJA ONLINE LAZADA**" sebagai syarat untuk memperoleh gelar Sarjana (S1) pada Program Studi Hukum di Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jakarta.

Penulisan skripsi ini tidak akan terwujud tanpa bantuan dan dukungan dari berbagai pihak yang dengan ikhlas memberikan kontribusi dan waktunya. Oleh karena itu, pada kesempatan ini, kami ingin mengucapkan terima kasih yang setulus-tulusnya kepada:

1. Tuhan Yesus Kristus atas berkat, anugerah, dan perlindungan-Nya serta nafas kehidupan yang masih saya terima sampai saat ini sehingga saya bisa menyelesaikan perkuliahan saya.
2. Bapak dan Ibu saya, yaitu Rudyanto Manullang dan Elizabet Sihombing atas kerja keras dan pengorbanan mereka selama saya dapat menempuh perkuliahan hingga selesai juga bimbingan dan arahan mereka yang menuntun saya selama ini.
3. Om dan Tante saya, yaitu amangboru Arif, bou Nanan, amangboru Robet, bou Nur, bapatusa Caca, inangtua Lana yang telah mendoakan saya dan telah mensupport saya selama saya menjalani perkuliahan serta memberikan masukan yang bermanfaat buat saya.
4. Adik saya, yaitu Biyandra dan Noah yang selalu membantu saya dan mendoakan saya juga menyemangati saya.
5. Saudara sepupu, yaitu Arga, Rizal, Nato, Inta, Kezia, Reynard, dan Rachel mereka semua selalu mensupport saya menolong saya juga memberi arahan yang baik dan benar serta menemani saya disaat saya membutuhkannya.
6. Enrico dan Rino mereka teman seperjuangan skripsian meskipun kita beda kampus tapi tetap berjuang bersama dalam menyelesaikan skripsi dan mereka lah yang menolong saya saat mengalami kesulitan dalam mengerjakan skripsi
7. Dosen Pembimbing Skripsi, yaitu Bapak Dr.Drs Imam haryanto, S.H., M.H. yang telah memberikan saya banyak sekali ilmu baik dalam mengerjakan skripsi maupun mengenai dunia pekerjaan serta arahnya yang menuntun saya dalam menyelesaikan skripsi.
8. Rektor Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta yaitu Bapak Dr. Anter Venus, MA, COMM. yang telah menyediakan fasilitas dan dukungan kepada mahasiswa/mahasiswi Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta untuk tumbuh dan berkembang.
9. Dekan Fakultas Hukum Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta yaitu Bapak Dr. Suherman, SH, LL.M. yang telah banyak memberikan

dukungan serta apresiasi terhadap mahasiswa/mahasiswi fakultas hukum terhadap kemajuan dibidang akademik maupun non akademik.

10. Dosen Pembimbing Akademik yaitu Bapak Surahmad, SH.,MH yang telah banyak membantu saya dalam menyelesaikan permasalahan akademik di kampus terkait mata kuliah dan lain-lain.



## **ABSTRAK**

Penelitian ini menganalisis perlindungan hukum terhadap konsumen dalam kasus wanprestasi melalui media elektronik. Metode penelitian yang digunakan adalah analisis hukum normatif dengan menggunakan peraturan perundang-undangan dan putusan pengadilan terkait. Hasil penelitian menunjukkan bahwa perlindungan konsumen terhadap wanprestasi melalui media elektronik dapat ditemukan dalam peraturan hukum yang mengatur transaksi elektronik. Konsumen memiliki hak untuk menerima barang atau jasa sesuai kesepakatan, dan jika terjadi wanprestasi, mereka berhak mendapatkan ganti rugi. Terdapat lembaga atau badan yang menangani sengketa konsumen, seperti BPSK atau Pengadilan Konsumen. Namun, penelitian ini juga mengidentifikasi tantangan dalam perlindungan konsumen, seperti kesulitan membuktikan perjanjian transaksi dan pelanggaran melalui media elektronik, serta keberadaan pelaku usaha yang sulit diidentifikasi. Disarankan untuk meningkatkan kesadaran hukum konsumen dan mengembangkan mekanisme penyelesaian sengketa yang efektif.

Kata kunci: perlindungan konsumen, wanprestasi, media elektronik, transaksi elektronik, sengketa konsumen

## **ABSTRACT**

*This scientific study investigates the legal protection provided to consumers in cases of breach of contract through electronic media. Through normative legal analysis, the research examines relevant legislation and court rulings. The findings highlight that consumer protection in breach of contract cases involving electronic transactions is established in laws governing such transactions, like the Electronic Information and Transactions Act of 2008. The Act asserts consumers' rights to receive agreed-upon goods and services, along with compensation for losses incurred due to breach of contract. Institutions such as the Consumer Dispute Settlement Agency and the Consumer Court play essential roles in resolving consumer disputes arising from breach of contract incidents in electronic transactions. Challenges include difficulties in proving transaction agreements and violations by businesses, as well as the presence of irresponsible or elusive entities. To enhance consumer protection, the study recommends raising consumer legal awareness, developing effective dispute resolution mechanisms, and strengthening relevant institutions.*

*Keywords: consumer protection, default, electronic media, electronic transaction, consumer dispute*

## DAFTAR ISI

<b>PENGESAHAN</b> .....	ii
<b>BIODATA PENULIS</b> .....	iv
<b>PERNYATAAN ORISINALITAS</b> .....	v
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	vii
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	xii
<b>BAB I</b> .....	1
<b>PENDAHULUAN</b> .....	1
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Rumusan Masalah.....	7
1.3. Ruang Lingkup Penelitian.....	8
1.4. Tujuan dan Manfaat Penulisan.....	8
1.5. Metode Penelitian.....	9
<b>BAB II</b> .....	13
<b>TINJAUAN TEORI</b> .....	13
2.1. Literature Review.....	13
2.2. Tinjauan Teori.....	15
<b>BAB III</b> .....	26
<b>HASIL TEMUAN</b> .....	26
3.1. Tentang Lazada Grup.....	26
3.2. Upaya Lazada untuk Perlindungan Konsumen.....	28
3.3. Kasus Wanprestasi Pada Lazada.....	32
<b>BAB IV</b> .....	37
<b>PEMBAHASAN</b> .....	37
4.1. Ketentuan Perlindungan Konsumen dalam Transaksi Jual Beli Melalui Lazada.....	37
4.2. Penyelesaian Kasus Wanprestasi dalam Perjanjian Jual Beli Melalui Lazada.....	52
4.3. Penyelesaian oleh Pihak Lazada dalam Kasus Wanprestasi.....	55
<b>BAB V</b> .....	59
<b>KESIMPULAN DAN SARAN</b> .....	59
5.1. Kesimpulan.....	59
5.2. Saran.....	60
<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....	62

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 <i>Top brand Index E-commerce</i> .....	4
Tabel 1.2 Jadwal Pelaksanaan Penelitian.....	11
Tabel 2.1 Literature Review.....	12
Tabel 3.1 Skema Pengambilan Dana.....	30

## DAFTAR GRAFIK

Grafik 1 Data Pengunjung *Website E-commerce* Bulanan Terbanyak (2022)