

**PERLINDUNGAN KONSUMEN DALAM JUAL BELI ONLINE MENGGUNAKAN
SITUS LAZADA.CO.ID**

EXECUTIVE SUMMARY



Oleh:

SHINTIA LATIFA
1710012111219

BAGIAN HUKUM PERDATA

**FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS BUNGHATTA
PADANG
2021**

No Reg : 375/Pdt/02/III-2021

**FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS BUNG HATTA**

PERSETUJUAN EXECUTIVE SUMMARY

No Reg : 375/Pdt/02/III-2021

Nama : Shintia Latifa
Npm : 1710012111219
Program Kekhususan : Hukum Perdata
Judul Skripsi : Perlindungan Konsumen Dalam Jual Beli Online
Menggunakan Situs Lazada.co.id

Telah dikonsultasikan dan disetujui oleh pembimbing untuk di *upload* ke website.

Adri, SH., M.H

(Pembimbing)



Mengetahui :

Dekan Fakultas Hukum
Universitas Bung Hatta



Pratimaratri S.H., M.Hum

Ketua Bagian
Hukum Perdata



Dr. Yofiza Media S.H., M.H

PERLINDUNGAN KONSUMEN DALAM JUAL BELI ONLINE MENGUNAKAN SITUS LAZADA.CO.ID

Shintia Latifa¹, Adri¹

¹Program Studi Ilmu Hukum, Fakultas Hukum Universitas Bung Hatta

E-mail : shintyalatifa30@gmail.com

ABSTRAK

There are several companies engaged in the field of e-commerce that is quite famous in Indonesia, one of which is Lazada.co.id, Problem formulation: 1) How is the process of buying and selling transactions online on the site Lazada.co.id ?, 2) How is the responsibility given to consumers for goods that do not match those advertised in Lazada.co. site id ?. This research uses sociological legal approach, the data used includes primary and secondary data, data collection techniques in the form of interviews and document data, qualitative analysis data. From the results of the study, the process of buying and selling transactions online on the site Lazada.co.id select the desired product, click the buy order, the transaction of delivery of goods payments, the responsibility given is to make a return of goods or funds.

Keywords : Lazada Site, Buy and Sell, Online

PENDAHULUAN

Pengaruh globalisasi dalam penggunaan media teknologi informasi dan komunikasi saat ini, dapat mengubah pola kehidupan masyarakat yang akan mendorong pada suatu perubahan yang salah satunya dalam bidang perdagangan. Dalam perdagangan melalui *e-commerce* pelaku usaha hanya dapat menawarkan produk dengan harga dan spesifikasi produknya melalui visualisasi yang dapat dilihat oleh konsumen melalui handphone, hal ini yang akan menimbulkan banyak permasalahan yang muncul salah satunya, pada saat konsumen membeli suatu barang ternyata saat sampai pada tangan konsumen barang tersebut tidak sesuai dengan gambar dan spesifikasi dalam postingan barang tersebut.

Di Indonesia peraturan perundang-undangan khusus konsumen telah diatur dalam Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. Selain itu mengenai transaksi elektronik diatur dalam Undang-Undang No. 19 Tahun 2016 tentang perubahan atas Undang-Undang No. 11

Tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (UU ITE). Dalam Pasal 9 UU ITE menyebutkan bahwa pelaku usaha yang menawarkan produk melalui sistem elektronik harus menyediakan informasi yang lengkap dan benar berkaitan dengan syarat kontrak, produsen dan produk yang ditawarkan. Permasalahan yang sering terjadi adalah barang yang diterima pembeli tidak sesuai dengan spesifikasi barang pada gambar. (Celina, 2018:5)

Lazada merupakan toko *online* yang menggunakan jaringan internet dan berbasis website. Adapun fakta dalam masyarakat yang melakukan belanja *online*, terdapat berbagai keluhan dari konsumen karena ketidakpuasan dari barang yang dibeli tidak sesuai dengan informasi yang diberikan oleh pelaku usaha, dalam hal ini konsumen telah dirugikan atas iklan yang tidak sesuai dengan yang deskripsikan.

Berdasarkan beberapa permasalahan diatas, maka penulis ingin melakukan

penelitian mengenai perlindungan konsumen dalam jual beli *online* dengan judul **“PERLINDUNGAN KONSUMEN DALAM JUAL BELI ONLINE MENGGUNAKAN SITUS LAZADA.CO.ID ”**

Rumusan Masalah

1. Bagaimana proses transaksi jual beli *online* pada situs lazada.co.id ?
2. Bagaimana tanggung jawab yang diberikan pihak lazada kepada konsumen terhadap barang tidak sesuai dengan yang diiklankan pada situs lazada.co.id ?

METODE

1. Jenis Penelitian Kajian ini memakai jenis penelitian yuridis empiris.
2. Sumber Data
 - a) Data Primer Data primer didapatkan secara langsung dari pegawai Lazada Kota Padang.
 - b) Data Sekunder
 - (1) Bahan hukum primer yaitu:
 - (a) Kitab Undang-undang Hukum Perdata (KUHPerdata)
 - (b) Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen
 - (c) Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (ITE)
 - (2) Bahan hukum sekunder Berbagai buku dan jurnal yang berhubungan dengan masalah penelitian.
3. Teknik Pengumpulan Data
 - a) Wawancara Wawancara semi terstruktur merupakan wawancara yang dilaksanakan pada kajian ini. Teknik ini dilakukan dengan melaksanakan pemberian pertanyaan secara lisan untuk memperoleh data
 - b) Studi Dokumen Studi dokumen dilaksanakan dengan mempelajari hasil kajian hukum yang berhubungan dengan permasalahan ini.

4. Analisis Data

Analisis data dengan menggunakan analisis kualitatif dengan cara mengkategorikan data atau informasi sesuai permasalahan, setelah itu akan didapatkan sebuah simpulan yang relevan dengan permasalahan yang akan dijelaskan pada bentuk kalimat.

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Proses Transaksi Jual Beli Online di Lazada

Proses transaksi jual beli *online* di Lazada dapat kita temukan atau kita lihat sebagai berikut:

1. Proses pembelian
 - a. Masuk ke website www.lazada.co.id atau install aplikasi Lazada pada Play Store atau App Store.
 - b. Pilih berbagai kategori produk-produk yang ingin dibeli.
 - c. Konsumen dapat mengetahui informasi atau ulasan tentang barang atau produk
 - d. Dalam aplikasi atau website Lazada.co.id disisi kanan halaman konsumen dapat melihat jumlah stok
 - e. Konsumen juga dapat melihat garansi yang diberikan penjual dalam suatu produk dalam bentuk kartu garansi.
 - f. Klik “Beli Sekarang” jika telah sesuai dengan produk yang diinginkan.
2. Proses Check Out pembayaran
 - a. Pengiriman
 - 1) Melengkapi data pribadi pembeli
 - 2) Jika belum pernah melakukan pembelian pada akun Lazada, harus membuat akun Lazada dengan memasukan email data data yang lengkap.
 - b. Metode pembayaran
Metode pembayaran tersedia pada laman “Pilih Metode Pembayaran”,

Lazada menawarkan beberapa metode pembayaran, seperti: Transfer Bank Kartu kredit dan lain-lain.

c. Konfirmasi pesanan

3. Kerusakan pada barang

Jika barang mengalami kerusakan, konsumen dapat mengirimkan barang ke pusat garansi toko yang terdapat dalam alamat yang tertera yang diberikan Lazada biaya perbaikan ditanggung konsumen.

B. Tanggung jawab yang diberikan pihak Lazada.co.id kepada konsumen terhadap barang yang tidak sesuai dengan diiklankan

Tanggung jawab yang diberikan oleh pihak Lazada kepada konsumen terhadap barang tidak sesuai dengan yang diiklankan, adalah sebagai berikut:

1. Pengembalian produk

Pengembalian produk barang yang diterima oleh konsumen oleh pihak pemasok barang dari pesanan karena suatu alasan dan suatu sebab tertentu dalam transaksi jual beli.

2. Pengembalian Dana

Pengembalian dana dilakukan jika terjadi Apabila produk yang dikembalikan tidak tersedia, maka produk tersebut dikembalikan berupa dalam bentuk pengembalian dana oleh pihak Lazada.

Dalam kerugian pihak Lazada bertanggung jawab atas penggantian barang yang datang tidak sesuai dengan pesanan atau deskripsi dalam periklanan yang mana dapat merugikan konsumen dan terjadinya ketidaknyamanan konsumen dalam berbelanja menggunakan situs Lazada. Dalam hal ini Lazada berperan dalam proses penyelesaian melalui non litigasi yaitu negosiasi atau cara damai.

barang mengalami kerusakan, konsumen dapat mengirimkan barang ke pusat garansi toko yang terdapat dalam alamat yang tertera yang diberikan Lazada

2. Dalam melakukan transaksi *online* konsumen harus lebih teliti dalam membaca deskripsi yang ada pada deskripsi barang sehingga tidak menyalahkan pelaku usaha dan pihak Lazada.

UCAPAN TERIMA KASIH

Dalam penulisan artikel ini penulis telah banyak mendapatkan bantuan serta bimbingan dari Bapak **Adri, S.H., M.H.** selaku dosen pembimbing, dan juga penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada orangtuaku, abang kakakku dan adikku yang telah memberikan semangat, motivasi dan do'a agar penulis dapat menyelesaikan artikel ini dengan baik dan mencapai gelar sarjana hukum.

DAFTAR PUSTAKA

Buku

Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo, 2019, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Cetakan ke-11, RajaGrafindo Persada, Depok.

Celina Tri Siwi Kristiyanti, 2018, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Cetakan ke-7, Sinar Grafika, Jakarta.

Peraturan Perundang-undangan

Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPerdata)

Undang-undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

KESIMPULAN DAN SARAN

1. Dalam melakukan proses transaksi jual beli *online* pada situs lazada.co.id melalui situs atau website Lazada, Apabila