

**PERLINDUNGAN HUKUM BAGI KONSUMEN AKIBAT PELAKU  
USAHA WANPRESTASI DALAM TRANSAKSI *E-COMMERCE* LAZADA**

**EXECUTIVE SUMMARY**

*Diajukan Guna Memenuhi Untuk Sebagian Persyaratan*

*Untuk Mencapai Gelar Sarjana Hukum*



**OLEH:**

**EXCHA ALVIONITA**

**1810012111118**

**BAGIAN HUKUM PERDATA**

**FAKULTAS HUKUM**

**UNIVERSITAS BUNG HATTA**

**PADANG**

**2022**

**No.Reg : 463/Pdt/2/II-2022**

**FAKULTAS HUKUM  
UNIVERSITAS BUNG HATTA**

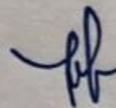
**PERSETUJUAN EXECUTIVE SUMMARY**

No.Reg : 463/Pdt/2/11-2022

Nama : Excha Alvionita  
Nomor : 1810012111118  
Program Kekhususan : Hukum Perdata  
Judul Skripsi : Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Akibat Pelaku  
Usaha Wanprestasi Dalam Transaksi E-commerce  
Lazada

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

Dr. Yofiza Media, S.H., M.H. (Pembimbing)



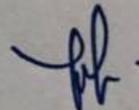
Mengetahui:

Dekan Fakultas Hukum  
Universitas Bung Hatta

Ketua Bagian  
Hukum Perdata



(Dr. Uning Pratimaratri, S.H., M.Hum.)



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

# PERLINDUNGAN HUKUM BAGI KONSUMEN AKIBAT PELAKU USAHA WANPRESTASI DALAM TRANSAKSI E-COMMERCE LAZADA

<sup>1</sup>Excha Alvionita, <sup>1</sup>Yofiza Media

<sup>1</sup>Program Studi Ilmu Hukum, Fakultas Hukum Universitas Bung Hatta

Email: [exchaalvionita@gmail.com](mailto:exchaalvionita@gmail.com)

---

## ABSTRACT

Law Number 8 of 1999 regulates Consumer Protection and Article 1238 of the Civil Code regulates default, default can also occur in various e-commerce such as Lazada. Problem formulation: 1) What is the legal protection for consumers in Lazada e-commerce transactions? 2) What is the responsibility of business actors for defaults of business actors in trading through Lazada e-commerce transactions? The type of research is sociological law, the data sources are primary data and secondary data. Data collection techniques are interviews and document studies. The data were analyzed qualitatively. From the results of the study, it can be concluded that: 1) Legal protection for consumers by Lazada is in accordance with Law No. 8 of 1999 concerning Consumer Protection, in Article 4 of the UUPK concerning consumer rights and Article 7 of the UUPK regarding the obligations of business actors. Lazada to consumers in the form of refunds, exchange of goods and using vouchers from Lazada.

**Keywords: Consumer Protection, Default, Lazada**

---

## I. PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

Seiring dengan berjalannya waktu, internet mulai terus berkembang, dimana hal ini mengakibatkan masuknya perekonomian dunia ke dalam suatu babak baru dimana lebih dikenal dengan sebutan *digital economic* (ekonomi digital). Hal ini tampak melalui banyaknya aktivitas perekonomian yang mendayagunakan internet sebagai suatu sarana komunikasi.

Jual beli ialah sebuah aktivitas dalam tukar menukar suatu barang terhadap barang lainnya dimana dilangsungkan menggunakan suatu prosedur. Tidak terkecuali jasa serta pemanfaatan alat tukar misalnya uang. Rutinitas yang berlangsung pada suatu masyarakat sebelum era ini berlangsung ialah dengan bertransaksi secara langsung ataupun dengan bertatap muka, saat ini lambat laun mengalami perubahan dimana menjadi suatu *style* baru yakni bertansaksi dengan media internet ataupun secara *online*. Transaksi

*online* ialah proses dalam memperjualbelikan barang dan jasa dimana dilangsungkan dengan memanfaatkan melalui jaringan komputer. Seluruh transaksi jual beli secara online ini dilangsungkan dengan tidak bertatap muka antara sejumlah pihak yang terlibat. Pedoman yang mereka miliki ialah percaya terhadap satu dengan yang lainnya, yang mana mengakibatkan terjadinya perjanjian jual beli di antara para pihak bisa dilangsungkan secara elektronik dengan memanfaatkan *Electronic Commerce (E-Commerce)*. Pedoman *e-commerce* di Indonesia ialah Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2016 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (ITE)

Lazada merupakan suatu *e-commerce* yang populer di Indonesia. Dimana pihak Lazada Indonesia membentuk suatu website untuk melakukan perbelanjaan secara online yakni [www.lazada.co.id](http://www.lazada.co.id). Lazada memberikan jaminan agar pelanggan bisa merasa nyaman saat tengah mencari produk serta memberikan

jaminan terhadap pilihan pembayaran yang aman. Sejumlah pelanggan di Indonesia sekarang mempunyai kegemaran dalam melangsungkan perbelanjaan di Lazada hal ini dikarenakan kemudahan yang Lazada tawarkan kepada pelanggannya.

Pada transaksi jual beli *online* lazada terdapat juga sejumlah praktik yang mengakibatkan kerugian pada diri pelanggan. Salah satunya wanprestasi dimana dijalankan oleh elaku usaha, terdapat ketidaksesuaian barang yang konsumen pesan dengan barang yang diterima oleh konsumen. Apabila kesepakatan yang sudah dibentuk antara penjual (pelaku usaha) dan pembeli (konsumen) tidak ditepati melalui perjanjian yang sudah mendapatkan kesepakatan oleh salah satu pihak, tindakan tersebut dinilai sebagai wanprestasi.

Ketentuan pada KUHPer pasal 1320 diperkokh melalui terdapatnya Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik, berikutnya dikenal sebagai Undang-Undang ITE. Melalui terdapatnya wanprestasi dimana dijalankan oleh pelaku usaha yang bisa mengakibatkan kerugian pada diri pelanggan, tentunya persoalan ini sudah diuraikan pada Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Suatu hak yang konsumen miliki dimana perlindungan atas hak ini wajib dilakukan ialah kepastian hukum tersebut.

Berdasarkan fenomena diatas, penulis tertarik untuk meneliti lebih lanjut dengan mengambil judul:

### **“PERLINDUNGAN HUKUM BAGI KONSUMEN AKIBAT PELAKU USAHA WANPRESTASI DALAM TRANSAKSI E-COMMERCE LAZADA”**

#### **B. Rumusan Masalah**

1. Bagaimanakah perlindungan hukum terhadap konsumen dalam transaksi *e-commerce* lazada?

2. Bagaimanakah tanggung jawab pelaku usaha atas wanprestasi pelaku usaha dalam perdagangan melalui transaksi *e-commerce* lazada?

#### **C. Tujuan Penelitian**

1. Untuk menganalisis bagaimanakah perlindungan hukum terhadap konsumen dalam transaksi *e-commerce* lazada.
2. Untuk menganalisis bagaimanakah tanggung jawab pelaku usaha terhadap wanprestasi pelaku usaha pada perdagangan melalui transaksi *e-commerce* lazada.

## **II. METODE PENELITIAN**

Riset ini menerapkan jenis penelitian hukum yuridis sosiologis dimana mempergunakan sumber data primer dan data sekunder dimana penghimpunannya dilakukan melalui wawancara dan studi dokumen yang penganalisisannya dilangsungkan secara kualitatif.

## **III. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

### **A. Bagaimanakah Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Transaksi E-commerce Lazada**

Perlindungan hukum terhadap konsumen dalam transaksi perdagangan dipaparkan pada 2 (dua) bentuk pengaturan, yakni perlindungan hukum berwujud suatu perundang-undangan (undang-undang, peraturan pemerintah) dimana sifatnya umum dan perlindungan hukum berdasar kepada sejumlah perjanjian khusus dimana pembuatannya dilakukan oleh sejumlah pihak, pada wujud substansi ataupun isi perjanjian antara pelanggan dan pelaku usaha, misalnya ketentuan yang berkaitan dengan ganti rugi, jangka waktu pengajuan klaim, upaya dalam menyelesaikan sengketa, dan lain-lain.

Pokok penting dari perlindungan hukum adalah pelanggan dan pelaku usaha yang satu dengan yang lainnya membentuk simbiosis mutualisme. Hak dan kewajiban yang muncul dari hubungan hukum wajib mendapatkan perlindungan dari hukum, yang

mana setiap orang dapat dengan aman menjalankan kepentingan yang dimilikinya. Persoalan ini memperlihatkan bahwa perlindungan hukum dimaksudkan sebagai jaminan ataupun kepastian bahwa seorang individu memperoleh apa yang sudah menjadi hak beserta kewajiban yang dirinya miliki yang mana mengakibatkan individu tersebut merasakan suatu keamanan.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Anton selaku kepala cabang di Lazada Hub Express Kuranji Padang, tanggung jawab dari pelaku usaha kepada konsumen dalam platform lazada melalui platform lazada itu sendiri. Adapun perlindungan yang diberikan lazada kepada konsumen untuk bertransaksi dengan nyaman yaitu :

1. Lazada menjamin data diri konsumen
2. Menampung pendapat dan keluhan dari konsumen
3. Akses terbuka bagi konsumen tentang status pengiriman barang

Bertransaksi secara elektronik turut diatur pada Undang-undang Nomor 11 tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (UU ITE). Transaksi elektronik sah jika merujuk pada UU ITE dengan tidak dibenarkan melanggar aspek hukum. Kesepakatan antara sejumlah pihak pada transaksi elektronik berlangsung jika penawaran transaksi yang pelaku usaha kirim, bisa konsumen terima dan mendapatkan persetujuan dari konsumen. Namun jika konsumen dirugikan dalam transaksi elektronik, pelanggan bisa mengajukan gugatan kepada pelaku usaha dengan mengajukannya kepada lembaga yang mempunyai tugas untuk menuntaskan sengketa antara pelanggan dan pelaku usaha dengan melewati jalur pengadilan (litigasi). Tetapi konsumen juga dapat menentukan upaya dalam menuntaskan sengketa dengan jalur non-litigasi atau di luar pengadilan atau konsumen bisa menuntaskan sengketa dengan dibantu suatu lembaga yang mengemban tugas untuk menyelesaikan melalui pilihan lainnya sejalan terhadap apa yang sudah ditentukan pada peraturan perundang-undangan.

## **B. Bagaimanakah Tanggung Jawab Pelaku Usaha Atas Wanprestasi Pelaku Usaha Dalam Perdagangan Melalui Transaksi E-commerce Lazada**

Konsumen tidak langsung menuntut ke toko pelaku usaha yang ada di *platform* lazada jika terjadi wanprestasi. Konsumen harus melakukan prosedur yang tersedia pada *platform* lazada. Adapun upaya yang disediakan oleh pihak lazada adalah adanya fitur pengembalian barang dalam *platform* lazada.

Lazada menyediakan fitur pengembalian barang, saat konsumen menerima barang yang bertolak belakang terhadap apa yang konsumen pesan, konsumen bisa langsung meminta pertanggung jawaban kepada pihak lazada. Konsumen membuka aplikasi lazada, lalu buka pesanan yang ingin dikembalikan, pilih opsi “pengembalian barang”, setelah itu konsumen harus melampirkan foto barang dan mengisi keterangan yang terdapat pada fitur tersebut.

Konsumen diberi 3 (tiga) pilihan dengan cara apa barang tersebut ingin diganti. Pilihan yang diberikan oleh platform lazada adalah :

1. Pengembalian barang dengan produk yang sama
2. Pengembalian uang seharga barang
3. Pengembalian dengan voucher seharga barang

## **IV. KESIMPULAN DAN SARAN**

Perlindungan hukum yang diberikan lazada kepada konsumennya menyesuaikan dengan Peraturan Perundang-undangan Nomor 8 tahun 1999 mengatur tentang Perlindungan Konsumen. Pertanggung jawaban yang diberikan lazada kepada konsumen yang mengalami wanprestasi berupa :

1. Pengembalian dana sesuai harga barang yang dibeli oleh konsumen pada platform lazada.
2. Membantu kembali penukaran barang.
3. Penggantian dengan voucher seharga barang yang dibeli konsumen yang hanya dapat digunakan pada platform lazada.

Untuk mengantisipasi hal yang merugikan dalam pembelian barang online, konsumen harus memiliki pertimbangan terlebih dahulu sebelum membeli barang online, seperti; memperhatikan rating toko online, dan membaca deskripsi produk dengan seksama. Selain itu pelaku usaha wajib menjaga kepercayaan konsumen dengan memberikan produk terbaik dalam setiap penjualannya.

## **DAFTAR PUSTAKA**

### **Buku-buku**

- [1] Ahmadi Miru, 2011, Hukum Perlindungan Konsumen, PT. Raja Grafindo, Jakarta.
- [2] Agus Yudha Hernoko, 2010, Hukum Perjanjian (Asas Proporsionalitas dalam Kontrak Komersial) Edisi I, Ctk. Pertama, Kencana Prenadamedia Group, Jakarta.
- [3] Arsyad Sanusi, 2011, Hukum E-Commerce, Sasrawarna Printing, Jakarta.

### **Peraturan Perundang-undangan**

- [1] Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen
- [2] Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik

## **UCAPAN TERIMAKASIH**

Ucapan terimakasih disampaikan kepada yang tercinta orang tua penulis Ayahanda dan Ibunda yang telah memberikan dukungan mental yang berperan sebagai *support system* penulis dalam mengerjakan skripsi dan ucapan terimakasih kepada Ibu Dr. Yofiza Media, S.H., M.H. atas bimbingan serta arahan sehingga skripsi yang penulis kerjakan dapat terselesaikan. Serta ucapan terimakasih kepada yang tersayang, teman-teman seperjuangan penulis yang telah membantu menghibur penulis dalam menghadapi penulisan skripsi.