

**TANGGUNG JAWAB PELAKU USAHA DALAM TRANSAKSI ELEKTRONIK PADA
LAZADA**

Executive Summary



Diajukan oleh:

LOVANA MAE ANGELKHA SUTRI

1910012111033

BAGIAN HUKUM PERDATA

**FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS BUNG HATTA**

PADANG

2023

No. Reg: 556/Pdt/02/VIII-2023

FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS BUNG HATTA

PERSETUJUAN EXECUTIVE SUMMARY

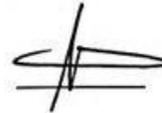
No.Reg: 556/Pdt/02/VIII-2023

Nama : Lovana Mae Angelkha Sutri
Nomor : 1910012111033
Program Kekhususan : Hukum Perdata
Judul Skripsi : **TANGGUNG JAWAB PELAKU USAHA DALAM TRANSAKSI
ELEKTRONIK PADA LAZADA**

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

Dr. (C) Suamperi, S.H.,M.H

(Pembimbing)



RESPONSIBILITY OF BUSINESS ACTORS IN ELECTRONIC TRANSACTIONS ON LAZADA

Lovana Mae Angelkha Sutri¹, Suamperi¹

¹Program Studi Ilmu Hukum, Fakultas Hukum, Universitas Bung Hatta

Email: lovanamaeangelkhasutri@gmail.com

ABSTRACT

The rapid development of technology and information has brought progress to human life, one of which is the economy, namely the emergence of transaction activities through the internet. This study examines electronic transactions regulated in Law No. 19 of 2016, with the identification of problems: (1) What is the mechanism for electronic transactions on Lazada? (2) What is the cause of consumer losses in electronic transactions on Lazada? (3) What is the responsibility of business actors for consumer losses in electronic transactions on Lazada? This study used sociological juridical research. The data collected is in the form of primary data and secondary data. Then it is analyzed by qualitative methods. The results showed that: (1) The mechanism in the first electronic buying and selling transaction, looking at the products or services offered by the company through its website. Second, looking for the data needed in connection with the electronic transaction process carried out. (2) The impact of losses to consumers caused by electronic transactions, namely economics, time, and psychology. (3) The responsibility of business actors for losses suffered by consumers in electronic transactions in the form of providing compensation for damage and pollution.

Keywords: Responsibility, Business Actors, Electronic Transactions.

I. PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Perkembangan aktivitas sosial dan ekonomi di Indonesia saat ini memiliki kemajuan yang sangat pesat serta sudah menjamur dalam kehidupan yang canggih menggunakan teknologi. Seiring dengan pesatnya perkembangan teknologi dan informasi pada saat ini membawa kemajuan yang hampir seluruh aspek kehidupan manusia. Salah satu perkembangan teknologi yang di kenal oleh masyarakat adalah internet, yaitu teknologi yang memberikan kemudahan berkomunikasi secara global dan memungkinkan manusia bertukar informasi dengan cepat. Hampir seluruh aktivitas perekonomian di dunia khususnya Indonesia menggunakan internet. Salah satu aspek aktivitas ekonomi tersebut adalah dalam hal bertransaksi dengan menggunakan internet.

Berdasarkan ketentuan Pasal 1 ayat (2) Undang-Undang No. 19 Tahun 2016 Tentang Perubahan Undang-Undang No. 11 Tahun 2008

tentang Informasi dan Transaksi Elektronik, menyebutkan bahwa transaksi elektronik adalah perbuatan hukum yang dilakukan dengan menggunakan komputer, jaringan komputer, dan/atau media elektronik lainnya. Pada transaksi jual beli elektronik ini, para pihak yang terkait didalamnya, melakukan hubungan hukum yang dituangkan melalui suatu bentuk perjanjian atau kontrak yang juga dilakukan secara elektronik dan sesuai ketentuan Pasal 1 ayat (17) Undang-Undang No. 19 Tahun 2016 Tentang Perubahan Undang-Undang No. 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik, disebut sebagai kontrak elektronik adalah perjanjian para pihak yang dibuat melalui sistem elektronik.

Diantara banyaknya layanan transaksi elektronik yang ada di Indonesia, salah satu yang populer adalah Lazada. Lazada didirikan pada tahun 2012 dan merupakan salah satu cabang dari jaringan retail online Lazada di Asia Tenggara.

Lazada Asia Tenggara merupakan cabang anak perusahaan jaringan Rocket Internet, perusahaan asal Jerman. Lazada yang merupakan pendatang baru di bisnis transaksi elektronik Indonesia, mampu menarik perhatian sebagian besar masyarakat.

Lazada merupakan situs nomor 9 yang paling sering di akses di Indonesia dan merupakan situs online shop paling populer dan sering diakses para pengguna internet di Indonesia. Lazada juga terus mendorong peningkatan kepuasan konsumen untuk berbelanja online dengan sering melakukan promosi setiap bulannya, sehingga banyak calon konsumen yang tertarik dan menggunakan promo menarik dari Lazada. Dengan demikian peneliti tertarik untuk melakukan penelitian pada Lazada Kota Padang, dan merumuskannya dalam sebuah penelitian dengan judul : **“Tanggung Jawab Pelaku Usaha Dalam Transaksi Elektronik Pada Lazada”**.

B. RUMUSAN MASALAH

1. Bagaimanakah mekanisme dalam transaksi elektronik di Lazada?
2. Apakah penyebab kerugian konsumen dalam transaksi elektronik di Lazada?
3. Bagaimanakah tanggung jawab pelaku usaha terhadap kerugian konsumen dalam transaksi elektronik di Lazada??

C. TUJUAN PENELITIAN

1. Untuk menganalisa mekanisme dalam transaksi elektronik di Lazada.
2. Untuk menganalisa penyebab kerugian konsumen dalam transaksi elektronik di Lazada.
3. Untuk menganalisa tanggung jawab pelaku usaha terhadap kerugian konsumen dalam transaksi elektronik di Lazada.

D. METODE PENELITIAN

1. Jenis penelitian yang penulis gunakan adalah pendekatan yuridis sosiologis, yaitu penelitian yang dilaksanakan dengan terjun langsung ke lapangan
2. Sumber data dalam penelitian ini berupa:
 - a. Data primer adalah data yang diperoleh dari sumber pertama. Data primer yang berkaitan dengan penelitian yaitu, sumber data melalui wawancara pihak Lazada dan responden.
 - b. Data sekunder adalah data yang memberikan penjelasan mengenai data primer dan dapat membantu menganalisa dan memahami data primer, seperti karya ilmiah, hasil penelitian, serta jurnal hukum, yang berkaitan dengan materi yang diteliti.
3. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan:
 - a. Wawancara.
Teknik pengumpulan data yang penulis gunakan dalam penelitian adalah wawancara langsung atau wawancara semi terstruktur.
 - b. Studi dokumen.
Teknik pengumpulan data berdasarkan dokumentasi menjadi hal penting dalam penelitian.
4. Teknik analisa data dalam penelitian ini bersumber pada bahan serta informasi yang dikumpulkan baik informasi utama serta tambahan disusun secara terperinci analisa kualitatif.

II. HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Mekanisme Dalam Transaksi Elektronik di Lazada

Berikut mekanisme transaksi jual beli peralatan elektronik di Lazada :

1. Pengguna membuka aplikasi atau website Lazada lalu melakukan login atau masuk akun. Jika belum memiliki akun Lazada, maka pengguna akan diarahkan untuk membuat akun terlebih dahulu.
2. Kemudian pengguna dapat mencari produk yang dibutuhkan dengan memasukkan keyword atau nama produk yang ingin dicari di kolom search yang berada di bagian atas, lalu klik pilihan “search” atau “cari”.
3. Jika pengguna sudah menemukan barang yang dicari dan sudah merasa cocok dengan barang tersebut, langkah selanjutnya klik “beli sekarang” yang terletak di bagian kiri bawah.
4. Langkah selanjutnya adalah memasukkan alamat lengkap. Pengguna akan diarahkan pada halaman yang berisi kolom bagian yang harus diisi lengkap sesuai dengan alamat pengiriman yang dituju.
5. Setelah itu, pengguna dapat melakukan pembayaran.
6. Pada bagian pembayaran, apabila pengguna mendapatkan voucher yang terdapat di akun yang terpilih, maka pengguna dapat menggunakan vouchernya sesuai dengan syarat dan ketentuan yang berlaku.
7. Jika sudah melakukan pembayaran, maka transaksi telah sesuai. Produk yang dipesan akan diproses toko dan Lazada, dan pengguna hanya perlu menunggu produknya sampai ke alamat tujuan dengan estimasi pengiriman biasanya 3-7 hari tergantung domisili toko..

B. Penyebab Kerugian Konsumen Dalam Transaksi Elektronik di Lazada

Pengaruh mudahnya transaksi jual beli barang melalui media sosial pada masyarakat Indonesia mengakibatkan tingkat kewaspadaan dalam melakukan transaksi jual beli berkurang bahkan diabaikan mengingat mudahnya fasilitas yang dihadirkan dalam belanja melalui media online. Terbukti dengan banyaknya laporan dan kasus penipuan dengan modus online. Hal disebabkan karena konsumen atau pembeli tidak dapat bertatap muka secara langsung dengan penjual, sehingga sistem kepercayaan menjadi modal utama dalam setiap transaksi jual beli melalui online. Perlu ada regulasi dan aturan yang mengatur terhadap transaksi pembelian barang melalui media jual beli online, dimana banyak dampak kerugian ataupun modus penipuan yang akan menjerat atau menimpa konsumen dalam transaksi melalui online tersebut. Pemerintah dalam hal ini berperan untuk mengawasi, mengatur, memberi sanksi dan memberikan dasar hukum untuk melindungi konsumen dan pelaku usaha dalam bertransaksi melalui media jual beli online.

Kerugian konsumen dalam transaksi jual beli peralatan di Lazada menjadi persoalan krusial dalam sistem transaksi online. Berbagai kasus yang terjadi dalam transaksi jual beli online posisi konsumen selalu lemah. Setiap persoalan transaksi online seperti pesanan yang tidak kunjung diterima konsumen setelah memesan barang dan mentransfer uang ke pihak Lazada konsumen selalu pada posisi yang dirugikan. Konsumen seakan tidak berdaya untuk menuntut pihak Lazada yang telah melakukan wanprestasi. Kerugian yang terjadi konsumen menunjukkan bahwa tidak ada perlindungan yang bersifat komprehensif terhadap konsumen saat melakukan transaksi barang secara online.

C. Tanggung Jawab Pelaku Usaha Terhadap Kerugian Konsumen Dalam Transaksi Elektronik di Lazada

Tanggung jawab pelaku usaha terhadap konsumen dalam transaksi elektronik memang secara spesifik belum diatur baik dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen maupun Undang-undang Transaksi Elektronik. Dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen hanya mengatur jual beli secara konvensional sedangkan Undang-Undang Transaksi Elektronik mengatur tentang transaksi elektronik pada umumnya. Kelemahan inilah yang menjadi salah satu faktor yang mempersulit konsumen dalam menuntut pertanggungjawaban pelaku usaha dalam jual beli melalui internet jika mengalami kerugian bagi konsumen.

III. SIMPULAN DAN SARAN

A. Simpulan

Mekanisme dalam transaksi jual beli elektronik yaitu melihat produk-produk atau jasa-jasa yang ditawarkan oleh perusahaan terkait melalui websitenya, kemudian mencari data atau informasi tertentu yang dibutuhkan sehubungan dengan proses transaksi elektronik yang akan dilakukan.

Dampak kerugian bagi konsumen yang ditimbulkan akibat transaksi elektronik melingkupi pada 3 aspek yakni ekonomi, waktu, dan psikologi. Dampak ekonomi menyebabkan kerugian keuangan bagi konsumen. Dampak kerugian kedua konsumen yang telah menghabiskan waktu untuk mendapatkan barang yang dipesan merasa dibohongi akibat waktunya terbuang sia-sia tanpa kejelasan. Dampak ketiga adalah munculnya kekecewaan konsumen pada pihak Lazada.

Tanggung jawab pelaku usaha terhadap kerugian yang dialami konsumen yaitu memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan/atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan. Ganti rugi dapat berupa pengembalian uang atau penggantian barang dan/atau jasa yang

sejenis atau setara nilainya. Pemberian ganti rugi dilaksanakan dalam tenggang waktu 7 (tujuh) hari setelah tanggal transaksi..

B. Saran

Bagi konsumen harus lebih teliti, selektif, dan memperhatikan setiap memilih produk yang berupa barang atau jasa, agar tidak mengalami kerugian yang disebabkan oleh pelaku. Bagi pelaku usaha dalam bertransaksi jual beli secara online harus selalu memberikan informasi dan penjelasan yang benar, sesuai, dan jelas terhadap barang. Diharapkan pemerintah dapat memberikan sosialisasi terhadap masyarakat mengenai UUPK dan UU ITE agar konsumen dapat mengetahui hak-haknya di dalam melakukan transaksi elektronik dan agar pelaku usaha tidak melanggar kewajibannya di dalam melakukan kegiatan transaksi elektronik.

DAFTAR PUSTAKA

Buku-buku

- Abdul Halim Barkatullah, 2017, Hukum Transaksi Elektronik, Nusa Media, Bandung.
- Abdul Halim Barkatullah, 2010, Hak-Hak Konsumen, Ctk. Kesatu, Nusa Media, Bandung.
- Agus Budi, 2003, Hukum dan Internet di Indonesia, UII Press, Yogyakarta.

Peraturan Perundang-Undangan

- Undang-Undang Negara Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen
- Undang-Undang Negara Republik Indonesia Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik.

Jurnal

- Galih Setiyo Budhi, 2016, 'Analisis Sistem Transaksi elektronik Pada Perusahaan Jual Beli Online Lazada Indonesia', Jurnal Electronics, Informatics, and Vocational (Elinvo), Volume 1, Nomor 2, Mei 2016

Indra Gamayanto, 2018, 'Pengembangan Strategi Transaksi elektronik dan CRM Pada Lazada.com Dalam Menghadapi Globalisasi', Jurnal Ilmiah Sisfotenika, Vol. 8, No. 2, Juli 2018

UCAPAN TERIMAKASIH

Kepada Bapak Dr. (C) Suamperi, SH., M.H sebagai Dosen Pembimbing yang telah bersedia meluangkan waktu dan pikirannya untuk memberikan bimbingan serta arahan ilmu pengetahuan kepada penulis .