

UNIVERSITAS KATOLIK PARAHYANGAN

FAKULTAS HUKUM

Terakreditasi Berdasarkan Keputusan Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi

Nomor : 429/SK/BAN-PT/Akred/S/XI/2014

PENYELESAIAN SENGKETA ANTARA KONSUMEN DENGAN PT LAZADA ATAS  
KEKELIRUAN INFORMASI PENJUALAN DALAM LAMAN LAZADA  
BERDASARKAN UNDANG-UNDANG PERLINDUNGAN KONSUMEN NOMOR 8  
TAHUN 1999

OLEH:

NAMA PENYUSUN : RAYHAN RAFI ADAMAS

NPM : 2013 200 123

PEMBIMBING

PROF. DR. BERNADETTE WALUYO, S.H.,MH.,CN.



Disusun Sebagai Salah Satu Kelengkapan  
Untuk Menyelesaikan Program Pendidikan Sarjana  
Program Studi Ilmu Hukum

BANDUNG

2017

No. Kode	: SKP-FH ADA P/17
Tanggal	: 9 Mei 2018
No. Ind.	: 3990 - FH / SKP 35723
Divisi	:
Hadiah / Beli	:
Dari	: Fakultas Hukum

Disetujui Untuk Diajukan Dalam Sidang  
Ujian Penulisan Hukum Fakultas Hukum  
Universitas Katolik Parahyangan



**Pembimbing Skripsi**

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Bernadette', with a horizontal line underneath.

Prof. Dr. Bernadette Waluyo, S.H., M.H., CN.

Dekan,

A red circular stamp of the Faculty of Law, Universitas Katolik Parahyangan. The stamp contains the text 'FAKULTAS HUKUM' at the top and 'UNIVERSITAS KATOLIK PARAHYANGAN' at the bottom. A handwritten signature in black ink is written across the stamp.

Dr. Tristam Pacal Moeliono, S.H. M.H., LL.M.



## PERNYATAAN INTEGRITAS AKADEMIK



Dalam rangka mewujudkan nilai-nilai ideal dan standar mutu akademik yang setinggi-tingginya, maka Saya, Mahasiswa Fakultas Hukum Universitas Katolik Parahyangan yang bertandatangan dibawah ini:

Nama : Rayhan Rafi Adamas

No. Pokok : 2013 200 123

Dengan ini menyatakan dengan penuh kejujuran dan dengan kesungguhan hati dan pikiran, bahwa karya ilmiah / karya penulisan hukum yang berjudul :

### **“Penyelesaian Sengketa Antara Konsumen Dengan PT Lazada Atas Kekeliruan Informasi Penjualan Dalam Laman Lazada Berdasarkan Undang-Undang Perlindungan Konsumen Nomor 8 Tahun 1999”**

Adalah sungguh-sungguh merupakan karya ilmiah/ karya Penulisan Hukum yang telah Saya susun dan selesaikan atas dasar upaya, kemampuan dan pengetahuan akademik Saya pribadi, dan sekurang-kurangnya tidak dibuat melalui dan atau mengandung hasil dari tindakan-tindakan yang

- a. Secara tidak jujur dan secara langsung atau tidak langsung melanggar hak-hak atas kekayaan intelektual orang lain, dan atau
- b. Dari segi akademik dapat dianggap tidak jujur dan melanggar nilai-nilai integritas akademik dan itikad baik;

Seandainya di kemudian hari ternyata bahwa Saya telah menyalahi dan atau melanggar pernyataan Saya di atas, maka Saya sanggup untuk menerima akibat-akibat dan atau sanksi-sanksi sesuai dengan peraturan yang berlaku di lingkungan Universitas Katolik Parahyangan dan atau peraturan, perundang-undangan yang berlaku.

Pernyataan ini Saya buat dengan penuh kesadaran dan kesukarelaan, tanpa paksaan dalam bentuk apapun juga.

Bandung, 14 Desember 2017

Mahasiswa Penyusun Karya Ilmiah/Karya Penulisan Hukum



Rayhan Rafi Adamas

2013 200 123

## ABSTRAK

Transaksi elektronik adalah perbuatan hukum yang dilakukan dengan menggunakan komputer, jaringan komputer, dan/atau media elektronik lainnya. Di antara banyaknya layanan *e-commerce* yang ada di Indonesia, salah satu yang populer adalah toko *online* Lazada. Perusahaan lazada Indonesia melakukan sebuah inovasi dengan memberikan pelayanan yang berbeda dari situs-situs jual beli *online* yang ada sebelumnya. Selain itu Lazada juga memberikan jaminan bahwa barang pasti akan dikirim atau jaminan uang kembali jika barang tidak sesuai dengan pesanan. Dalam kasus yang terjadi antara konsumen dengan Pelaku Usaha (Lazada), konsumen yang bernama Achmad membeli 1 unit sepeda motor honda vario, 3 unit sepeda motor Honda Revo. Saat pembayaran sudah dilakukan ternyata situs laman pembelian ditutup. Lalu secara sepihak, pihak Lazada melakukan tindakan *refund* menggunakan voucher yang hanya bisa dipakai di Lazada lagi. Akhirnya timbul lah sengketa antara kedua belah pihak. Bagi pihak yang tidak melakukan kewajiban sesuai dengan perjanjian yang disepakati dapat digugat oleh pihak yang merasa dirugikan untuk mendapat ganti rugi. Lazada sebagai pelaku usaha seharusnya mematuhi yang diatur dalam Pasal 7 Undang-Undang No.8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen yang selanjutnya disebut sebagai UUPK.

**Kata Kunci : Transaksi Elektronik, Hak dan Kewajiban, Wanprestasi, Lazada, Penyelesaian Sengketa.**

# BAB I PENDAHULUAN

## 1. Latar Belakang Penulisan

Di era revolusi teknologi yang terjadi saat ini hampir semua orang mempermudah hidupnya dengan melakukan transaksi elektronik. Transaksi elektronik adalah perbuatan hukum yang dilakukan dengan menggunakan komputer, jaringan komputer, dan/atau media elektronik lainnya.<sup>1</sup>Di Indonesia saat ini transaksi elektronik dilakukan oleh banyak pelaku usaha, transaksi elektronik kini populer disebut dengan istilah *e-commerce* atau yang lebih dikenal dengan *E-Commerce*. *E-commerce* pada dasarnya merupakan suatu kontrak. Transaksi perdagangan antara penjual dan pembeli dengan menggunakan media internet.

Pengertian pelaku usaha dalam Pasal 1 angka 3 Undang-Undang Perlindungan Konsumen cukup luas. Cakupan luasnya pengertian pelaku usaha dalam UUPK tersebut memiliki persamaan dengan pengertian pelaku usaha dalam Masyarakat Eropa terutama negara Belanda, bahwa yang dapat dikulifikasi sebagai produsen adalah: pembuat produk jadi (*finished product*); penghasil bahan baku; pembuat suku cadang; setiap orang yang menampakkannya sebagai produsen, dengan jalan mencantumkan namanya, tanda pengenal tertentu, atau tanda lain yang membedakan dengan produk asli, pada produk tertentu; importir suatu produk dengan maksud untuk diperjual belikan, disewakan, disewa gunakan (*leasing*) atau bentuk distribusi lain dalam transaksi perdagangan; pemasok (supplier),

---

<sup>1</sup> [Gresnews.com/googleweblight.com](http://Gresnews.com/googleweblight.com) dikutip pada tanggal 19 Juli 2017 Pukul 20:43 wib

dalam hal identitas dari produsen atau importir tidak dapat ditentukan.<sup>2</sup> Dalam penjelasan undang-undang yang termasuk dalam pelaku usaha adalah perusahaan, korporasi, BUMN, koperasi, importir, pedagang, distributor, dan lain-lain.

Di antara banyaknya layanan *e-commerce* yang ada di Indonesia, salah satu yang populer adalah toko *online* Lazada. Lazada dalam hal ini termasuk dalam Pelaku Usaha sesuai dengan definisi yang dikemukakan sebelumnya. Lazada Indonesia didirikan pada tahun 2012 dan merupakan salah satu cabang dari jaringan jasa retail *online* Lazada di Asia Tenggara. Lazada Asia Tenggara merupakan cabang (anak perusahaan) jaringan Rocket Internet, perusahaan asal Jerman.

Lazada sendiri tidak hanya memberikan kemudahan bagi konsumen, namun perkembangan ini memudahkan produsen dalam memasarkan produk yang berpengaruh pada penghematan biaya dan waktu. Pelayanan yang Lazada berikan memiliki kelebihan tersendiri dalam pasar Indonesia, antara lain pilihan produk berkualitas yang beragam, penawaran khusus atau promo produk.

Perusahaan lazada Indonesia melakukan sebuah inovasi dengan memberikan pelayanan yang berbeda dari situs-situs jual beli *online* yang ada sebelumnya. Selain itu Lazada juga memberikan jaminan bahwa barang pasti akan dikirim atau jaminan uang kembali jika barang tidak sesuai dengan pesanan. Dengan inovasi tersebut Lazada berhasil menjadi situs jual beli terpopuler di Indonesia.

Pelaksanaan jual beli secara *online* dalam prakteknya menimbulkan beberapa permasalahan seperti konsumen yang seharusnya berkewajiban

---

<sup>2</sup> Celina Tri Siwi Kristiyanti, Hukum Perlindungan Konsumen, (Jakarta: Sinar Grafika, 2009), hal. 41.

untuk membayar sejumlah harga dari produk jasa yang dibelinya tapi tidak melakukan pembayaran. Bagi pihak yang tidak melakukan kewajiban sesuai dengan perjanjian yang disepakati dapat digugat oleh pihak yang merasa dirugikan untuk mendapat ganti rugi. Lazada sebagai pelaku usaha seharusnya mematuhi yang diatur dalam Pasal 7 Undang-Undang No.8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen yang selanjutnya disebut sebagai UUPK.

Perlindungan konsumen pada saat ini tidak dapat dipisahkan dari kegiatan perdagangan. Dalam kegiatan perdagangan ini diharapkan menimbulkan keseimbangan hak dan kewajiban antara pelaku usaha dan konsumen. Di Indonesia saat ini perlindungan konsumen mendapat perhatian yang cukup baik karena menyangkut aturan untuk menciptakan kesejahteraan. Dengan adanya keseimbangan antara pelaku usaha dan konsumen dapat menciptakan rakyat yang sejahtera dan makmur.

Produk barang dan jasa yang digunakan untuk memenuhi kebutuhan hidup manusia semakin lama semakin canggih, sehingga timbul kesenjangan terhadap kebenaran informasi dan daya tanggap konsumen.<sup>3</sup> Dengan posisi konsumen yang lemah ini, produsen atau pelaku usaha akan dengan mudah memasarkan setiap barang dan atau jasa tanpa memperhatikan hak-hak konsumen.

Hak-hak konsumen diatas merupakan hal yang mendasar dan utama dalam perlindungan konsumen. Hak-hak yang dimiliki oleh konsumen diharapkan dapat mewujudkan keseimbangan dan kesetaraan antara pelaku usaha dan konsumen sehingga dapat menimbulkan suatu perekonomian yang sehat. Setelah dijabarkan mengenai hak-hak dari konsumen, maka diharapkan konsumen dapat memahami dan menyadari hak-hak tersebut. Dengan

---

<sup>3</sup> *Id.*, hlm. 4.



demikian konsumen bisa menuntut haknya kepada pelaku usaha yang tidak menghormati hak-hak tersebut.

Tanggungjawab pelaku usaha terhadap konsumen dalam jual beli melalui internet memang tidak secara spesifik diatur baik dalam UUPK. Dalam kasus yang terjadi antara konsumen dengan Pelaku Usaha (Lazada), konsumen yang bernama Achmad membeli 1 unit sepeda motor honda vario, 3 unit sepeda motor Honda Revo dengan rincian harga 1 unit honda vario dengan harga Rp 2.700.000 dan 3 unit sepeda motor honda revo dengan harga masing masing Rp 500.000 dengan total pembayaran Rp 1.500.000 pada tanggal 12 December 2015 dengan cara pembelian *cash on the road*. Harga pada situs lazada pada tanggal tersebut adalah harga sepeda motor *cash on the road* bukan harga kredit dan harga tersebut bukan harga uang muka. Semuanya dibayarkan secara cash melalui transfer ATM BCA oleh Ahmad. Pembayaran ditransfer melalui ATM BCA, transaksi dinyatakan sah dan terkonfirmasi oleh Lazada.

Pada tanggal 14 Desember 2015, Achmad kembali membuka situs Lazada namun terdapat tambahan informasi yang berbeda dengan yang dibaca pada tanggal 12 December 2015. Pada tanggal 14 December 2015 Achmad ditelpon *staff* honda angana apakah sepeda motor dibeli secara kredit, lalu Achmad menjelaskan bahwa penawaran tanggal 12 pembelian sepeda motor dibeli *cash on the road*.

Dua hari kemudian pada tanggal 16 Desember 2015 Achmad mengecek status transaksi di Lazada dan ia terkejut karena transaksi yang terkonfirmasi dan tinggal menunggu pengiriman ternyata berubah menjadi ditolak dan ditutup oleh Lazada. Secara sepihak Lazada memproses *refund* dengan memberikan *voucher* belanja sesuai dengan jumlah uang yang dibelanjakan untuk membeli 1 unit sepeda motor honda vario dan 3 unit sepeda motor honda revo dengan total sebesar Rp 4,2 juta.

Dari paparan kasus tersebut di atas timbul sengketa antara konsumen, Achmad dengan PT. Lazada. Hal ini diperkuat dengan pernyataan Direktur Jenderal Standarisasi dan Perlindungan Konsumen Kementerian Perdagangan, Widodo, yang mengatakan bahwa Achmad Supardi telah menjadi korban dari situs *e-commerce* Lazada dan Achmad Supardi bisa melaporkan kasus ini kepada Kementerian Perdagangan<sup>4</sup>. Lebih lanjut Widodo menjelaskan bahwa situs Lazada telah melanggar UUPK khususnya Pasal 9, Pasal 10, Pasal 16, Pasal 17.

Sengketa adalah suatu situasi dimana ada pihak yang merasa dirugikan oleh pihak lain, yang kemudian pihak tersebut menyampaikan ketidakpuasan ini kepada pihak kedua. Jika situasi menunjukkan perbedaan pendapat, maka terjadi apa yang dinamakan dengan sengketa. Dalam konteks hukum khususnya hukum kontrak, yang dimaksud dengan sengketa adalah perselisihan yang terjadi antara para pihak karena adanya pelanggaran terhadap kesepakatan yang telah dituangkan dalam suatu kontrak, baik sebagian maupun keseluruhan. Dengan kata lain telah terjadi wanprestasi oleh salah satu pihak.<sup>5</sup>

Dalam upaya melindungi konsumen, Pemerintah Republik Indonesia, pada 20 April 1999 telah memberlakukan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. Sebelum mengundangkan/memberlakukan Hak dan Kewajiban Konsumen serta pelaku usaha secara tidak langsung telah diatur dan tersebar didalam berbagai peraturan yang dapat dikelompokkan ke dalam empat bagian besar yaitu perindustrian, perdagangan, kesehatan dan lingkungan hidup.

---

<sup>4</sup>Batalkan transaksi, Lazada langgar Undang-Undang Perlindungan Konsumen/ <http://www.beritasatu.com/ipitek/337594-batalkan-transaksi-lazada-langgar-uu-perlindungan-konsumen.html> / dikutip pada tanggal 19 Juli 2017 pada Pukul 22:28 wib.

<sup>5</sup> Amriani, Nurnaningsih, Mediasi Alternatif Penyelesaian Sengketa Perdata Di Pengadilan. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2012. Hlm 12-13.

Meskipun ditujukan untuk melindungi kepentingan konsumen UUPK tidak ditujukan untuk mematikan pelaku usaha. Dengan adanya UUPK, pelaku usaha diharapkan lebih termotivasi untuk meningkatkan daya saingnya dengan memperhatikan kepentingan konsumen.<sup>6</sup>

## **2. Identifikasi Masalah**

Identifikasi Masalah yang dicari dalam penelitian ini adalah:

- a. Bagaimana penyelesaian sengketa konsumen berdasarkan UUPK akibat kesalahan informasi awal yang disampaikan Lazada dimana informasi awal tersebut telah menjadi dasar perjanjian jual beli antara konsumen dengan Lazada?
- b. Kapankah dapat dikatakan sengketa antara konsumen dengan PT Lazada dalam kekeliruan informasi penjualan ?

## **3. Tujuan Penelitian**

Adapun manfaat penelitian ini diharapkan dapat memberikan pengetahuan kepada masyarakat tentang unsur perjanjian jual beli yang terjadi antara PT Lazada dan konsumen, serta memberikan pengetahuan tentang kewajiban PT Lazada sebagai pelaku usaha.

## **4. Kegunaan Penelitian**

### **4.1. Kegunaan Teoritis**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi perkembangan ilmu hukum khususnya dalam hukum perlindungan konsumen di Indonesia dengan memperkaya wawasan tentang perkembangan transaksi jual beli melalui transaksi elektronik. Selanjutnya, penelitian ini juga memberikan pengetahuan mengenai

---

<sup>6</sup> Janus Sidabalok, *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*, Bandung: Citra Aditya Bakti, 2006, hlm. 67.

perlindungan seperti apa yang dapat diberikan kepada konsumen dalam melakukan transaksi elektronik apabila terjadi kesalahan informasi yang dapat merugikan konsumen.

#### 4.2. Kegunaan Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan pengetahuan kepada penulis, para pembaca, maupun pihak lain yang terkait dalam penyusunan penelitian ini.

### 5. Metode Penelitian

Di dalam penelitian ini, penulis menggunakan metode penelitian yuridis normatif dengan teori kebenaran koheren. Penelitian Yuridis Normatif menurut Soerjono Soekanto yakni suatu metode penelitian yang dilakukan sepenuhnya menggunakan data sekunder<sup>7</sup>. Selain itu dalam penelitian ini digunakan pulakriterium kebenaran koheren yang menggunakan asas hukum, norma atau kaidah dan teori hukum untuk menilai dan menentukan kebenaran suatu hal. Jadi sesuatu itu benar jika sesuai dengan asas hukum, norma atau kaidah dan teori hukum. Penulis juga akan menggunakan perundang-undangan serta peraturan-peraturan terkait dengan Perlindungan Konsumen dan Transaksi Elektronik.

Dalam penelitian hukum yuridis normatif, pengumpulan data terbagi menjadi

3 macam:

- 1.1. Bahan Hukum primer, yaitu bahan-bahan hukum yang mengikat,<sup>8</sup> maka dalam penelitian ini terdiri dari Norma atau kaidah dasar, Peraturan dasar, Pengaturan perundang-undangan yang terkait dengan perjanjian atau kontrak dan peraturan-peraturan terakut lainnya, Prinsip-prinsip/asas-asas hukum perjanjian Indonesia, dan hukum kebiasaan.

---

<sup>7</sup>Soerjono Soekanto, Pengantar Penelitian Hukum, Universitas Indonesia (UI-press), Jakarta, 1987, hlm. 70.

<sup>8</sup> *Id.*, hlm. 52.

Bahan hukum primer yang digunakan dalam penelitian ini antara lain:

- a. Kitab Undang-undang Hukum Perdata;
  - b. Undang-undang Perlindungan Konsumen No. 8 Tahun 1999;
  - c. Undang-undang Informasi Transaksi Elektronik No.11 Tahun 2008;
- 1.2. Bahan hukum sekunder, yaitu bahan-bahan yang erat hubungannya dengan bahan hukum primer dan dapat membantu menganalisa dan memahami bahan hukum primer,<sup>9</sup> seperti hasil-hasil penelitian, laporan-laporan penelitian, artikel, majalah, dan jurnal ilmiah, hasil-hasil seminar atau pertemuan ilmiah lainnya yang relevan dengan penelitian ini.
- 1.3. Bahan hukum tersier atau bahan hukum penunjang yang mencakup bahan yang memberi petunjuk-petunjuk dan penjelasan terhadap bahan hukum primer dan sekunder, seperti kamus umum, kamus hukum serta bahan-bahan primer, sekunder dan tersier diluar bidang hukum yang diperlukan dalam penelitian ini.

Metode pengumpulan data yang akan digunakan untuk menunjang penelitian ini adalah dengan cara melakukan penelitian kepustakaan, yaitu menelusuri dan menganalisis bahan-bahan pustakan yang berkaitan dengan permasalahan yang akan dibahas.

---

<sup>9</sup> Ronny Hanitijo Soemitio, Metodologi Penelitian Hukum dan Jurimetri, Ghalia Indonesia, Jakarta, 1994, hlm. 12.

## **6. Sistematika Penulisan**

### **BAB I: PENDAHULUAN**

Merupakan bagian yang akan berisi penjabaran mengenai latar belakang permasalahan yang diteliti dalam penulisan hukum. Identifikasi masalah, tujuan dari penulisan hukum ini, metode penelitian yang akan digunakan, dan sistematikan penulisan untuk membantu penulisan hukum ini.

### **BAB II: PERLINDUNGAN BAGI KONSUMEN BERDASARKAN UNDANG-UNDANG PERLINDUNGAN KONSUMEN**

Dalam bab penulis akan memaparkan secara lengkap dan sistematis mengenai Pengertian hak menurut undang-undang, hak dan kewajiban konsumen, hak dan kewajiban pelaku usaha.

### **BAB III: REGULASI JUAL BELI ONLINE DAN PENYELESAIAN SENGKETA DALAM E-COMMERCE**

Dalam bab ini penulis akan menjabarkan pengaturan transaksi elektronik dan pelaksanaannya di Indonesia, perbuata yang dilarang, Penyelesaian Sengketa yang Timbul Dalam Transaksi Elektronik.

### **BAB IV: ANALISIS MENGENAI PENYELESAIAN SENGKETA ANTARA KONSUMEN DENGAN PT LAZADA ATAS KESALAHAN INFORMASI PENJUALAN DALAM LAMAN LAZADA BERDASARKAN UNDANG-UNDANG PERLINDUNGAN KONSUMEN**

Penulis dalam Bab ini akan memaparkan analisa terkait dengan penyelesaian sengketa antara konsumen dengan PT. Lazada mengenai

kesalahan informasi penjualan dalam laman Lazada berdasarkan undang-undang perlindungan konsumen yang dihubungkan dari penjabaran-penjabaran dalam bab sebelumnya.

## **BAB V: KESIMPULAN DAN SARAN**

Di bab terakhir akan berisi kesimpulan dan saran terhadap permasalahan yang dibahas sebelumnya untuk menjawab identifikasi masalah yang ditemukan dalam penelitian, dan memberikan saran yang dimaksudkan sebagai rekomendasi untuk dapat dikaji lebih lanjut.