



**PERLINDUNGAN KONSUMEN TERHADAP PEMBATALAN SEPIHAK  
TRANSAKSI *e-commerce* (STUDI KASUS [www.lazada.co.id](http://www.lazada.co.id))**

**PENULISAN HUKUM**

Diajukan untuk Melengkapi Tugas-Tugas dan Memenuhi Syarat-Syarat guna  
Menyelesaikan Program Sarjana (S1) Ilmu Hukum Universitas Diponegoro

Oleh :

**YOGA MAHADHIKA PRASIDYA MIFTAKHUN NASHR**

**11010113140545**

**FAKULTAS HUKUM  
UNIVERSITAS DIPONEGORO**

**SEMARANG**

**2017**

**HALAMAN PENGESAHAN**

**PERLINDUNGAN KONSUMEN TERHADAP PEMBATALAN SEPIHAK**

**TRANSAKSI *e-commerce* (STUDI KASUS [www.lazada.co.id](http://www.lazada.co.id))**

**PENULISAN HUKUM**

Diajukan untuk melengkapi tugas-tugas dan memenuhi syarat-syarat guna menyelesaikan Program Sarjana (S1) Ilmu Hukum

Oleh:

**YOGA MAHADHIKA PRASIDYA MIFTAKHUN NASHR**

NIM 11010113140545

Penulisan Hukum dengan judul di atas telah disahkan dan disetujui untuk diperbanyak

Pembimbing I

Pembimbing II

Suradi, S.H., M.Hum  
NIP 195709111984031003

Dr.Aminah, S.H.,M.Si..  
NIP 19641204199032002

**HALAMAN PENGUJIAN**

**PERLINDUNGAN HUKUM HUMANITER INTERNASIONAL BAGI  
DOKTER MILITER DALAM KONFLIK BERSENJATA**

Dipersiapkan dan disusun

Oleh:

**Yoga Mahadhika Prasyda Miftakhun Nashr**

**11010113140545**

Telah diujikan di depan dewan penguji pada tanggal 20 Juni 2017

Dewan penguji

Ketua

Suradi, S.H., M.Hum.  
NIP. 195709111984031003

Anggota penguji I

Anggota Penguji II

Dr. Aminah, S.H., M.Si.  
NIP. 19641204199032002

Dr. Bambang Eko Turisno, S.H., M.Hum.  
NIP. 196212091987031001

Mengesahkan:  
Dekan Fakultas Hukum  
Universitas Diponegro,

Mengetahui:  
Ketua Program Studi S1 Ilmu Hukum

Prof. Dr. R. Benny Riyanto, S.H., M. Hum., C.N  
NIP. 196204101987031003

Marjo, S.H., M.Hum.  
NIP. 19650318199031001  
FAKULTAS HUKUM UNDIP

## PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa Penulisan Hukum ini tidak pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan disuatu Perguruan Tinggi lain, dan sepanjang pengetahuan saya didalamnya tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Semarang 20 Juni 2017

Materai  
Rp.6000,-

Yoga Mahadhika PrasadyaMiftakhun Nashr

11010113140545

The logo of Universitas Diponegoro Semarang is a shield-shaped emblem. It features a central yellow and red star-like symbol with a sword pointing upwards. The shield is surrounded by a grey border with the text "UNIVERSITAS DIPONEGORO" at the top and "SEMARANG" at the bottom. The background of the shield is white with green and yellow floral patterns.

لَتَّبِيْنَ اَمَعَ جَزَهُ اَوْ يُعْطَى مَسْئَلًا لِأَيُّنُ رُ: لِمَلِمِ اَلْبُ طَا ، حَمَّةِ اَلْبِ طَالِبُ: لِعِلْمِ اَلْبُ طَا

“Orang yang menuntut ilmu bearti menuntut rahmat ; orang yang menuntut ilmu bearti menjalankan rukun Islam dan Pahala yang diberikan kepadanya sama dengan para Nabi”.

( HR. Dailani dari Anas r.a )



*Untuk Ilmu Hukum.....*

**KATA PENGANTAR**

Puji syukur penulis panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa, yang memberikan berkah dan rahmat-Nya yang melimpah sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan hukum yang berjudul: **“PERLINDUNGAN KONSUMEN TERHADAP PEMBATALAN SEPIHAK TRANSAKSI *e-commerce* (STUDI KASUS [www.lazada.co.id](http://www.lazada.co.id))”**. Penulisan hukum ini dimaksudkan sebagai salah satu persyaratan guna menyelesaikan Program Sarjana (S1) Ilmu Hukum pada Fakultas Hukum Universitas Diponegoro Semarang.

Penulis menyadari dalam menyelesaikan penulisan hukum ini banyak memperoleh bimbingan, dukungan dan bantuan dari berbagai pihak. Jasa baik yang telah diberikan kepada penulis tentu tidak dapat dilupakan, untuk itu dengan rasa hormat penulis menyampaikan terima kasih kepada pihak-pihak yang telah membantu dalam penulisan hukum ini, antara lain kepada:

1. Prof. Dr. Yos Johan Utama, S.H., M.Hum., selaku Rektor Universitas Diponegoro Semarang;
2. Prof. Dr. R. Benny Riyanto, S.H., M.Hum., C.N., selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas Diponegoro
3. Prof. Dr. Retno Saraswati, S.H., M.Hum., selaku Pembantu Dekan I Fakultas Hukum Universitas Diponegoro Semarang;
4. Bapak Marjo, S.H., M.Hum., selaku Ketua Program Studi S1 Ilmu Hukum Fakultas Hukum Universitas Diponegoro
5. Bapak Dr. Sukirno, S.H., M.Si., selaku Ketua Bagian Hukum Perdata Fakultas Hukum Universitas Diponegoro Semarang;

6. Bapak Suradi, S.H., M.Hum., selaku Dosen Pembimbing I yang telah berkenan meluangkan waktunya diantara kesibukan beliau sebagai Dosen Fakultas Hukum Universitas Diponegoro, selalu dapat dijadikan tempat bertanya, menjadi ‘perpustakaan’ dan selalu bersedia untuk memberikan bimbingan dan masukan kepada Penulis, sekali lagi diucapkan terimakasih.
7. Ibu Dr. Aminah, S.H., M.Si., selaku Dosen Pembimbing II yang bersedia meluangkan waktu bagi penulis untuk berkonsultasi tentang keilmuan hukum, diucapkan terima kasih
8. Ibu Dyah Wijaningsih, S.H., M.H., selaku Dosen Wali yang telah memberikan bimbingan dan arahan selama penulis menempuh studi di Fakultas Hukum Universitas Diponegoro Semarang;
9. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Hukum Universitas Diponegoro Semarang dan segenap Civitas Akademika Fakultas Hukum Universitas Diponegoro Semarang yang telah banyak membantu penulis selama masa studi;
10. Orang Tua penulis, Ayah dan Mama yang dengan tulus selalu memberikan kasih sayang, dukungan, motivasi, dan doa kepada Penulis sekaligus menjadi penyemangat Penulis untuk segera menyelesaikan penulisan hukum ini;
11. Kakakku Gilang Yudhistira dan adikku Nadia Swasti terkasih dan tercinta yang selalu menghibur dan menyemangati penulis dalam menyelesaikan penulisan hukum ini;



12. Teman seperjuangan penulis yaitu Maulida, Willy Fani, dan Rony Manullang yang memberikan semangat, bantuan, ide dan masukan selama penulis menyusun dan menyelesaikan penulisan hukum ini;
13. Sahabat-sahabat “Patroli” penulis, Almas, Arif, Anzil, Fauzan, Kevin, Luci, Yasser, Aghnil, Pradit, Rio, yudha, dan teman-teman lainnya yang memberikan canda, tawa, dan pengalaman dalam hidup Penulis. Terimakasih atas waktu, masukan, saran, motivasi, dan pengalamannya. *See you on top!*
14. Keluarga “Pandhawa adv.” Adiyawan Fidriana, Alvin Putra, Gindara Ginting, Kelvin Junisandrio, dan Willy Fani , terima kasih atas kebersamaannya dalam mencari keindahan alam. *That was a beautiful memories.*
15. Teman-teman Kuliah Kerja Nyata Tim I Universitas Diponegoro 2017 Kelurahan Pegulon dan Langenharjo, Kecamatan kendal, Kabupaten Kendal, Muhamat Nursalam, Yeti Ulfah, Daniel Kristanto, Haposan Sormin, Anggit Putri, Dini Apriliyana, Rizka Oktafiani, Nofa Hanifah, Sipayung, Uswatunnissa, dan Fajar, terimakasih atas kebersamaannya selama kurang lebih 40 hari. Semoga kita selalu terkenang atas pengalaman ini dan tetap menjalin komunikasi satu sama lain.
16. Seluruh keluarga UPK KSHI FH UNDIP 2013, terimakasih atas segala pengalaman.
17. Seluruh Keluarga KSBA FH UNDIP 2015, terimakasih atas pengalamannya.

18. Rekan-rekan UPK Satya Dharma Gita 2013 dan 2015 Ferry Novrianja, Thomas, Teresia, Irene, Tashya, Claudia, dan teman-teman lainnya. Terimakasih atas canda dan tawanya.
19. UPK Satya Dharma Gita Fakultas Hukum Universitas Diponegoro yang memberikan kesempatan Penulis untuk mengikuti ajang *8<sup>th</sup>Isola Del Sole Internasional Choir Competition & Festival* di Grado-Italia. Terimakasih atas pengalaman yang tak terlupakan oleh Penulis.
20. Alfrizki Pramana, Alpin rekza, dan Asvini. Terimakasih telah menjadi sahabat Penulis, dan atas segala kebersamaannya selama di Italy. *Thank you for all the great times we spent together.*
21. Terimakasih seluruh panitia Lawfest 2016 atas kerjasamanya dan pengalamannya bagi Penulis.
22. Semua pihak yang telah membantu penulis dalam menyusun dan menyelesaikan penulisan hukum ini yang tidak dapat disebutkan satu persatu dan semua kenangan suka duka yang pernah terjadi selama penulis menempuh studi di Fakultas Hukum Universitas Diponegoro Semarang.

Dalam penyusunan penulisan hukum ini, Penulis menyadari bahwa penulisan hukum ini jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, diharapkan kritik dan saran yang membangun untuk Penulis. Akhir kata, Penulis berharap penulisan hukum ini dapat bermanfaat bagi semua pihak yang terkait.

Semarang, 15 Juni 2017

Hormat penulis,

Yoga Mahadhika Prasidya Miftakhun Nashr

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL .....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
HALAMAN PENGUJIAN .....	iii
HALAMAN PERNYATAAN .....	iv
MOTTO .....	v
PERSEMBAHAN.....	vi
KATA PENGANTAR .....	vii
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR GAMBAR .....	xiv
ABSTRAK .....	xv
BAB I PENDAHULUAN .....	1
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah .....	7
C. Tujuan Penelitian .....	7
D. Manfaat Penelitian .....	8
E. Sistematika Penulisan.....	8

BAB II	TINJAUAN PUSTAKA .....	11
A.	Tinjauan Umum Mengenai Perlindungan Konsumen .....	11
1.	Pengertian Konsumen dan Pelaku Usaha .....	11
2.	Pengertian Perlindungan Konsumen .....	17
3.	Tujuan Perlindungan Konsumen .....	19
B.	Tinjauan Terhadap Hak dan Kewajiban Konsumen dan Pelaku Usaha .....	22
1.	Hak dan Kewajiban Konsumen .....	23
2.	Hak dan Kewajiban Pelaku Usaha .....	25
C.	Tinjauan Umum Mengenai Perjanjian.....	27
1.	Pengertian Perjanjian.....	27
2.	Asas-asas Perjanjian .....	29
3.	Syarat Sah Perjanjian.....	31
4.	Unsur-unsur Perjanjian.....	33
5.	Wanprestasi .....	34
D.	Tinjauan Umum Tentang <i>E-Commerce</i> .....	38
1.	Pengertian <i>E-Commerce</i> .....	38
2.	Ruang Lingkup <i>E-Commerce</i> .....	38
3.	Syarat Sahnya Perjanjian Jual-beli Melalui <i>E-Commerce</i> .....	39
4.	Tujuan <i>E-Commerce</i> .....	41
E.	Tinjauan Umum Pembatalan Sepihak .....	41

BAB III METODE PENELITIAN .....	43
A. Metode Pendekatan .....	46
B. Spesifikasi Penelitian .....	45
C. Jenis dan Teknik Pengumpulan Data .....	47
D. Metode Analisa Data .....	48
 BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	 50
A. Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam hal Transaksi E-Commerce.....	 53
B. Penyelesaian Sengketa Dalam Transaksi <i>E-Commerce</i> .....	96
 BAB V PENUTUP .....	 103
A. Kesimpulan .....	103
B. Saran.....	104
 DAFTAR PUSTAKA .....	 106

## DAFTAR GAMBAR

Gambar	4.1.	Tampilan	Website
<a href="http://www.lazada.co.id">www.lazada.co.id</a>	.....	68	
Gambar 4.2.	Tampilan Awal Deskripsi di <i>Lazada.co.id</i>	.....	70
Gambar 4.3.	Syarat dan Ketentuan Penggunaan <i>Lazada.co.id</i>	.....	73
Gambar	4.4.	Contoh Spesifikasi	Produk pada
<i>Lazada.co.id</i>	.....	75	
Gambar	4.5.	<i>Trust</i>	<i>Mark</i> dalam
<i>Lazada.co.id</i>	.....	91	

## ABSTRAK

Perkembangan yang ada didunia informasi mendorong pula perkembangan di dalam kegiatan *e-commerce*. Pada transaksi jual beli melalui internet ini tidak menutup kemungkinan timbulnya berbagai permasalahan hukum sehingga menimbulkan kerugian bagi pihak lainnya. Konsumen *e-commerce* lebih sering berada dalam posisi lemah. Perlindungan konsumen membutuhkan perhatian khusus, terutama pada kepastian hukum untuk *e-commerce* konsumen seperti yang terjadi pada kasus *Lazada.co.id* dimana pada transaksi *e-commerce* dibatalkan secara sepihak.

Tujuan yang ingin dicapai dalam penulisan skripsi ini adalah untuk mengetahui perlindungan hukum terhadap konsumen dalam hal transaksi *e-commerce* dibatalkan sepihak, dan bagaimana upaya penyelesaian sengketa.

Berdasar pada permasalahan, tujuan penelitian, dan kerangka teori yang dikemukakan, pendekatan yang diterapkan dalam studi ini menggunakan metode pendekatan yuridis normatif. Data primer dan sekunder yang diperoleh kemudian dianalisis menggunakan metode analisis data kualitatif.

Berdasarkan hasil penelitian bahwa hasil penelitian dapat disimpulkan pertama bahwa UUPK No 8 Tahun 1999 dan Undang-undang Nomor 11 Tahun 2008 ITE belum dapat melindungi konsumen dalam transaksi *e-commerce* karena tidak secara khusus mengatur mengenai perlindungan konsumen terhadap tindakan wanprestasi pelaku usaha dalam transaksi *e-commerce* terhadap tindakan wanprestasi pelaku usaha dalam transaksi *e-commerce*. Dalam penyelesaian sengketa konsumen dan pelaku usaha dapat diselesaikan di luar Peradilan Umum.

**Kata Kunci:** Perlindungan hukum, *e-commerce*, pembatalan sepihak, *Lazada.co.id*