

SKRIPSI

**TANGGUNG JAWAB PIHAK LAZADA TERHADAP
KONSUMEN DALAM JUAL BELI SECARA ONLINE**

Ditulis untuk memenuhi persyaratan akademik
guna memperoleh gelar Sarjana Hukum Strata Satu

Oleh :

Nama : Meishell Njoto

NPM : 00000027214



JURUSAN ILMU HUKUM

FAKULTAS HUKUM

UNIVERSITAS PELITA HARAPAN

SURABAYA

2018



UNIVERSITAS PELITA HARAPAN SURABAYA
PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TUGAS AKHIR

Saya mahasiswi Program Studi Ilmu Hukum, Fakultas Hukum, Universitas Pelita Harapan Surabaya,

Nama Mahasiswa : Meishell Njoto

Nomor Pokok Mahasiswa : 05120150011 / 00000027214

Jurusan : Ilmu Hukum

Dengan ini menyatakan bahwa karya tugas akhir yang saya buat dengan judul **“TANGGUNG JAWAB PIHAK LAZADA TERHADAP KONSUMEN DALAM JUAL BELI SECARA ONLINE”** adalah :

1. Dibuat dan diselesaikan sendiri, dengan menggunakan hasil kuliah, tinjauan lapangan dan buku – buku serta jurnal acuan yang tertera di dalam referensi pada karya tugas akhir saya.
2. Bukan merupakan duplikasi karya tulis yang sudah dipublikasikan atau yang pernah dipakai untuk mendapatkan gelar sarjana di universitas lain, kecuali pada bagian - bagian sumber informasi dicantumkan dengan cara referensi yang semestinya
3. Bukan merupakan karya terjemahan dari kumpulan buku atau jurnal acuan yang tertera di dalam referensi pada karya tugas akhir saya

Jika terbukti saya tidak memenuhi apa yang telah dinyatakan di atas, maka karya tugas akhir ini batal.

Surabaya, 1 Agustus 2018

Yang membuat pernyataan,



Meishell

Meishell Njoto



UNIVERSITAS PELITA HARAPAN SURABAYA
FAKULTAS HUKUM

PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING TUGAS AKHIR

**“TANGGUNG JAWAB PIHAK LAZADA TERHADAP KONSUMEN
DALAM JUAL BELI SECARA ONLINE”**

Oleh :

Nama : Meishell Njoto

NPM : 05120150011 / 00000027214

Jurusan : Ilmu Hukum

Telah diperiksa dan disetujui untuk diajukan dan dipertahankan dalam ujian komprehensif guna mendapatkan gelar Sarjana Strata Satu Hukum, pada Fakultas Hukum Universitas Pelita Harapan Surabaya.

Surabaya, 3 Agustus 2018

Menyetujui:

Pembimbing I

Agustin Widjiastuti, S.H., M.Hum.

Pembimbing II

Rosalinda Elsina Latumahina, S.H., M.Kn.

Ketua Program Studi Ilmu Hukum

Dr. Sari Mandiana, S.H., M.S.

**Executive Director / Wakil
Rektor I UPH Surabaya**

Dr. Ronald, S.T. M.M.

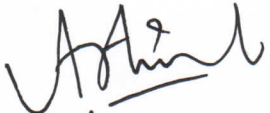

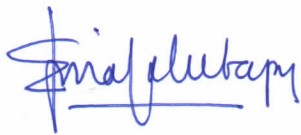


LEMBAR PERSETUJUAN TIM PENGUJI TUGAS AKHIR

Pada hari Senin, 10 September 2018 telah diselenggarakan ujian komprehensif untuk memenuhi sebagian persyaratan akademik guna mencapai gelar Sarjana Strata Satu Hukum Fakultas Hukum Universitas Pelita Harapan Surabaya atas nama :

Nama : Meishell Njoto
NPM : 05120150011 / 00000027214
Jurusan : Ilmu Hukum

termasuk ujian Tugas Akhir yang berjudul **“TANGGUNG JAWAB PIHAK LAZADA TERHADAP KONSUMEN DALAM JUAL BELI SECARA ONLINE”** oleh tim penguji yang terdiri dari :

Dewan Penguji :	Status	Tanda Tangan
1. Agustin Widjiastuti, S.H., M.Hum.	Sebagai Ketua Penguji dan Pembimbing I	
2. Rosalinda E. Latumahina, S.H., M.Kn.	Sebagai Anggota Penguji dan Pembimbing II	
3. Dr. Elfina Lebrine Sahetapy, S.H., LL.M.	Sebagai Anggota Penguji	

ABSTRAK

Perkembangan teknologi di era globalisasi ini turut mempengaruhi dunia bisnis khususnya perdagangan. Jual-beli kini dapat dilakukan secara virtual melalui media internet. Perkembangan ini melahirkan permasalahan hukum baru dalam dunia perdagangan. Tujuan penulisan skripsi ini adalah mengetahui tanggung jawab pelaku usaha dalam jual-beli *e-commerce* menurut undang-undang yang berlaku di Indonesia. Kasus yang akan diangkat dalam skripsi ini adalah kasus transaksi elektronik melalui sebuah situs bernama Lazada sebagai pelaku usaha dan konsumennya yang bernama Achmad Supardi. Sebagaimana melalui Analisa yang penulis buat, akan ditemukan tanggung jawab yang harus dilakukan oleh pelaku usaha yaitu Lazada dan langkah hukum yang dapat dilakukan oleh Achmad Supardi selaku konsumen untuk mendapatkan hak nya kembali.

Kata Kunci : Perlindungan Konsumen, E-Commerce, Jual-Beli Online

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yesus Kristus, terima kasih ya Bapa atas segala karunia dan penyertaan yang telah Engkau berikan sehingga penulis dapat menyelesaikan dengan baik tugas akhir yang berjudul **“TANGGUNG JAWAB PIHAK LAZADA TERHADAP KONSUMEN DALAM JUAL BELI SECARA ONLINE”** dimana tujuan penyusunan tugas akhir tersebut adalah untuk memenuhi sebagian persyaratan akademik guna memperoleh gelar Sarjana Hukum di Universitas Pelita Harapan Surabaya.

Selama mengerjakan Skripsi ini, penulis mengalami banyak hambatan, permasalahan serta kesulitan, namun berkat iman, keyakinan yang kuat dan juga adanya dukungan dari berbagai pihak, akhirnya penulis mampu untuk menyelesaikan skripsi ini dengan tepat waktu. Oleh karena itu pada kesempatan ini, penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Dr. Ronald, S.T, M.M. selaku Executive Director di UPH kampus Surabaya.
2. Dr. Sari Mandiana, S.H., M.S. dan Bapak Anthonius Adhi Soedibyo, S.H., M.Hum. selaku Ketua Program Studi Sarjana Hukum Universitas Pelita Harapan Surabaya yang telah memberikan ilmu dan dedikasinya selama penulis menempuh pendidikan di Fakultas Hukum Universitas Pelita Harapan Surabaya;
3. Ibu Agustin Widjiastuti, S.H., M.Hum selaku dosen pembimbing I. Terima kasih atas semangat, dedikasi, waktu, dan segala ilmu pengetahuan yang sangat berguna untuk penulis dapat mengerjakan skripsi ini dengan baik

dan selesai tepat pada waktunya. Terima kasih pula untuk nasehat yang dapat dijadikan pelajaran yang sangat berharga dalam hidup. kiranya Tuhan Yesus membalas kebaikan Ibu dan menyertai Ibu selalu;

4. Ibu Rosalinda Elsina Latumahina, S.H.,MKn selaku dosen pembimbing II. Terima kasih untuk waktu, kritik dan saran serta motivasinya untuk penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik dan tepat pada waktunya. Semoga Tuhan membalas kebaikan Ibu;
5. Seluruh Dosen tetap dan tidak tetap serta staff di Fakultas Hukum Universitas Pelita Harapan Surabaya yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu. Terima kasih atas ilmu dan pengalaman berharga yang diberikan untuk penulis selama 3 tahun perkuliahan sehingga dapat menjadi bekal ilmu bagi penulis untuk di masa depan;
6. Orang tua dan keluarga saya yang telah memberikan dukungan dan motivasi serta doa yang tiada henti dan tanpa batas sehingga penulis mampu menyelesaikan Pendidikan S1 dan skripsi ini tepat pada waktunya;
7. Teman terdekat penulis, William Seven Liadi yang juga menempuh Pendidikan S1 dan menyelesaikan skripsi bersama di Fakultas Hukum Universitas Pelita Harapan Surabaya. Terima kasih untuk dukungan, motivasi dan doanya. Semoga Tuhan menyertai kita dan sukses selalu;
8. Teman-teman di Fakultas Hukum Universitas Pelita Harapan Surabaya yang selalu satu kelompok dan bekerja sama dengan baik dan sempurna dalam menyelesaikan berbagai tugas selama tiga tahun perkuliahan, di antaranya : Adeleda Patricia Djimat, Josephine Carene Andrea, Lia Sintia Salim dan Vania Chrisdiana Rejeki. Terima kasih untuk bantuan dalam

menyelesaikan tugas dan ujian selama berkuliah. Semoga kedepannya tetap dapat terjalin kerjasama dan hubungan yang baik dalam berbagai bidang. Sukses untuk kita semua di jenjang Pendidikan berikutnya dan dalam dunia kerja;

9. Teman-teman baik penulis dari luar Universitas Pelita Harapan Surabaya yang pernah bersama-sama menempuh Pendidikan di SMAK St. Louis 1 Surabaya, Agnes Chrisha Jingga Aprilla, Herlin Puspita Kuarso, Regina Novembra Nau, Maria Natalia Devi Ratnasari, Gabriella Christina, dan Gabriela Calista, terima kasih untuk motivasinya sehingga penulis dapat menyelesaikan Pendidikan S1 tepat pada waktunya. Semoga kedepannya terus terjalin relasi yang baik dan sukses selalu untuk kita semua;
10. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu-persatu yang telah banyak memberikan bantuan, motivasi dan ilmu untuk penulis dalam menyelesaikan skripsi dan Pendidikan S1 ini.

Akhir kata, semoga Tuhan Yesus Kristus selalu memberikan berkat, rahmat dan lindungan dan membalas semua kebaikan semua pihak tanpa terkecuali yang telah membantu dan membimbing penulis dalam menyelesaikan skripsi ini. Penulis berharap skripsi ini dapat bermanfaat bagi para pembaca, serta dapat memberikan kontribusi bagi ilmu hukum khususnya di Fakultas Hukum Universitas Pelita Harapan Surabaya.

Surabaya, 1 Agustus 2018

Meishell Njoto

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	
LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN TUGAS AKHIR.....	ii
LEMBAR PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING.....	iii
LEMBAR PERSETUJUAN TIM PENGUJI TUGAS AKHIR.....	iv
ABSTRAK.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	ix
Bab I Pendahuluan.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	6
1.3 Tujuan Penelitian.....	6
1.4 Manfaat Penelitian.....	6
1.5 Metodologi Penelitian.....	6
1.6 Sistematika Penulisan.....	8
Bab II Perlindungan Konsumen Dalam Jual-Beli Secara Online.....	10
2.1 Pengertian E-commerce.....	10
2.2 Ketentuan Jual-Beli Online	12
2.3 Penyelesaian Sengketa Dalam Transaksi Jual-Beli Secara Online	17
Bab III Analisis Pertanggungjawaban Dan Langkah Hukum Terhadap Lazada.....	26
3.1 Kronologi Kasus.....	26
3.2 Tanggung Jawab Pihak Lazada Terkait Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen.....	32
Bab VI Penutup.....	39
4.1 Kesimpulan.....	39
4.2 Saran.....	39
DAFTAR BACAAN.....	41