

TANGGUNG JAWAB PELAKU USAHA DALAM TRANSAKSI  
ELEKTRONIK PADA LAZADA

SKRIPSI

*Diajukan Sebagai Syarat*

*Untuk Memenuhi Gelar Sarjana Hukum*



OLEH :

LOVANA MAE ANGELKHA SUTRI

1910012111033

BAGIAN HUKUM PERDATA

FAKULTAS HUKUM  
UNIVERSITAS BUNG HATTA

PADANG

2023

UNIVERSITAS BUNG HATTA

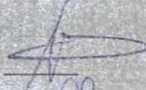

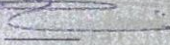
**FAKULTAS HUKUM  
UNIVERSITAS BUNG HATTA**

**PENGESAHAN SKRIPSI**  
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 dipertahankan di depan Tim Penguji pada bagian Hukum Perdata pada Hari Jum'at Tanggal Sebelas Bulan Agustus Tahun Dua Ribu Dua Puluh Tiga dan dinyatakan LULUS.

**SUSUNAN TIM PENGUJI :**

1. Dr. (C) Suamperi, S.H.,M.H (Ketua/Pembimbing) 
2. Dr. YOFIZA MEDIA, S.H., M.H (Anggota Penguji) 
3. Dr. Desmal Fajri, S.Ag. MH (Anggota Penguji) 

**Dekan Fakultas Hukum  
Universitas Bung Hatta**

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



**FAKULTAS HUKUM  
UNIVERSITAS BUNG HATTA**


**PERSETUJUAN SKRIPSI**  
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 disetujui pada Hari **Senin** Tanggal **Tujuh** Bulan **Agustus** Tahun **Dua Ribu  
Dua Puluh Tiga** untuk dipertahankan dihadapan Tim Penguji:

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

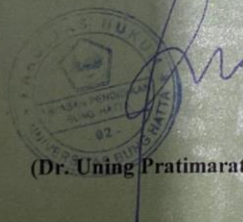
(Pembimbing)



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)

TANGGUNG JAWAB PELAKU USAHA DALAM TRANSAKSI  
ELEKTRONIK PADA LAZADA

Lovana Mae Angelkha Sutri<sup>1</sup>, Suamperi<sup>1</sup>

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

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

ABSTRAK

Pesatnya perkembangan teknologi dan informasi telah membawa kemajuan dan dampak bagi kehidupan manusia. Salah satu aspek akibat dampak kemajuan teknologi adalah ekonomi. Secara nyata terlihat pada aktivitas ekonomi yakni munculnya aktivitas bertransaksi melalui internet. Penelitian ini mengkaji tentang transaksi elektronik yang diatur dalam Undang-Undang No. 19 Tahun 2016, dengan identifikasi 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? Penelitian ini menggunakan penelitian yuridis sosiologis. Data yang dikumpulkan berupa data primer dan data sekunder. Kemudian dianalisa dengan metode kualitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa : (1) Mekanisme dalam transaksi jual beli elektronik, ada dua hal utama yang biasa dilakukan oleh konsumen, pertama, melihat produk-produk atau jasa-jasa yang ditawarkan oleh perusahaan melalui *websitenya*. Kedua, mencari data atau informasi yang dibutuhkan sehubungan dengan proses transaksi elektronik yang dilakukan. (2) Dampak kerugian bagi konsumen yang ditimbulkan akibat transaksi elektronik yakni ekonomi, waktu, dan psikologi. (3) Tanggung jawab pelaku usaha terhadap kerugian yang dialami konsumen dalam transaksi elektronik yaitu dalam bentuk memberikan ganti rugi atas kerusakan dan pencemaran.

*Kata Kunci : tanggung jawab, pelaku usaha, transaksi elektronik*

# BUSINESS RESPONSIBILITIES IN ELECTRONIC TRANSACTIONS AT LAZADA

Lovana Mae Angelkha Sutri<sup>1</sup>, Suamperi<sup>1</sup>

<sup>1</sup>Legal Studies Program, Faculty Of Law, Bung Hatta University

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

## ABSTRACT

The rapid development of technology and information has brought progress and impact on human life. One aspect due to the impact of technological progress is the economy. This is clearly seen in economic activity, namely the emergence of transaction activities via the internet. This research examines electronic transactions regulated in Law no. 19 of 2016, with problem identification : (1) What is the mechanism for electronic transactions at Lazada? (2) Does it have an impact on consumer losses in electronic transactions at Lazada? (3) What is the responsibility of business actors for consumer losses in electronic transactions at Lazada? This study uses sociological juridical research. The data collected is in the form of primary data and secondary data. Then analyzed with qualitative methods. The research results show that: (1) Mechanisms in electronic buying and selling transactions, there are two main things consumers usually do. First, look at the products or services offered by the company through its website. Second, look for data or information needed in connection with the electronic transaction process being carried out. (2) The impact of losses for consumers caused by electronic transactions, namely economics, time, and psychology. (3) The responsibility of business actors for losses suffered by consumers in electronic transactions is in the form of providing compensation for damage and pollution.

*Keywords: Responsibility, Business Actors, Electronic Transactions*

## DAFTAR ISI

ABSTRAK .....	i
ABSTRACT.....	ii
KATA PENGANTAR .....	iii
DAFTAR ISI.....	vi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah .....	5
C. Tujuan Penelitian.....	5
D. Metode Penelitian .....	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	8
A. Tinjauan tentang Lazada Sebagai Sarana Perdagangan Transaksi Elektronik .....	8
1. Pengertian Transaksi Elektronik.....	8
2. Lazada Sebagai Sarana Transaksi Elektronik.....	11
3. Pengaturan Perdagangan Secara Elektronik Dalam Regulasi di Indonesia.....	14
B. Transaksi Elektronik Sebagai Bentuk Perkembangan Jual Beli Dalam Komunitas Perekonomian di Indonesia .....	17
1. Perkembangan Transaksi Secara Elektronik .....	17
2. Tahapab Dalam Transaksi Elektronik .....	20
3. Pembentukan Lembaga Sertifikasi Keandalan Dalam Mendukung Transaksi Elektronik.....	22
C. Perlindungan Hukum Dalam Transaksi Elektronik.....	25
1. Pengaturan Perlindungan Hukum.....	25
2. Urgensi Perlindungan Hukum Dalam Transaksi Elektronik .....	27
3. Kasus-Kasus yang Berkaitan Dalam Transaksi Elektronik di Lazada.....	29
BAB III HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....	33
A. Mekanisme Dalam Transaksi Elektronik di Lazada.....	33
B. Penyebab Kerugian Konsumen Dalam Transaksi Elektronik di Lazada.....	39
C. Tanggung Jawab Pelaku Usaha Terhadap Kerugian Konsumen Dalam Transaksi Elektronik di Lazada .....	43
BAB IV PENUTUP .....	54
A. Simpulan.....	54

B. Saran .....	55
DAFTAR PUSTAKA	

# BAB 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.<sup>1</sup> 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.<sup>2</sup>

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

---

<sup>1</sup> Man Suparman Sastrawidjaja, 2002, *Perjanjian Baku Dalam Aktivitas Dunia Maya, Cyberlaw: Suatu Pengantar*, Cetakan I, Jakarta : Elips II, hlm 14

<sup>2</sup> Roberto Ranto, 2019, 'Tinjauan Yuridis Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Transaksi Jual Beli Melalui Media Elektronik', *Jurnal Ilmu Hukum Alethea*, Volume 2 Nomor 2, Februari 2019, hlm 146



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.

Dalam Pasal 9 Undang-Undang No. 19 Tahun 2016 Tentang Perubahan Undang-Undang No. 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik menyebutkan bahwa pelaku usaha yang menawarkan produk melalui sistem elektronik harus menyediakan informasi yang lengkap dan benar berkaitan dengan syarat kontrak, produsen, dan produk yang ditawarkan. Kerugian dalam transaksi elektronik juga diatur dalam Pasal 21 ayat (3) Undang-Undang No. 19 Tahun 2016 Tentang Perubahan Undang-Undang No. 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik, yang berbunyi jika kerugian transaksi elektronik disebabkan gagal beroperasinya agen elektronik akibat tindakan pihak ketiga secara langsung terhadap sistem elektronik, segala akibat hukum menjadi tanggung jawab penyelenggara agen elektronik.

Pada Pasal 47 Peraturan Pemerintah No. 82 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik, dijelaskan mengenai syarat sah kontrak elektronik yang berbunyi bahwa transaksi elektronik dapat dilakukan berdasarkan kontrak elektronik atau bentuk kontraktual lainnya sebagai bentuk kesepakatan yang dilakukan oleh para pihak dan kontrak elektronik dianggap sah apabila : terdapat kesepakatan para pihak, dilakukan oleh subjek yang cakap atau yang berwenang mewakili sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan, terdapat hal tertentu, dan objek

transaksi tidak boleh bertentangan dengan peraturan perundang-undangan, kesusilaan, dan ketertiban umum.

Transaksi elektronik merupakan proses pembelian, penjualan atau pertukaran produk, jasa dan informasi melalui jaringan komputer. Transaksi elektronik adalah bagian dari *e-business*, di mana cakupan *e-business* lebih luas, tidak hanya sekedar perniagaan namun meliputi juga pengkolaborasi mitra bisnis, pelayanan nasabah, lowongan pekerjaan, dan lain-lain. Selain teknologi jaringan *www*, transaksi elektronik juga memerlukan teknologi basis data atau pangkalan data (*database*), e-surat atau *e-mail*, serta bentuk teknologi non komputer yang lain seperti halnya sistem pengiriman barang, dan alat pembayaran untuk transaksi elektronik ini.<sup>3</sup>

Secara garis besar transaksi elektronik adalah istilah yang digunakan untuk mendeskripsikan penjualan barang dan jasa melalui internet. Dalam pengertian yang paling umum, hanya menciptakan situs web yang mengiklankan dan mempromosikan produk itu sudah dapat dianggap “transaksi elektronik” dalam beberapa tahun terakhir, bagaimanapun transaksi elektronik sudah menjadi lebih canggih. Bisnis transaksi elektronik saat ini menawarkan toko online dimana pelanggan dapat mengakses ribuan produk, pemesanan, pilih metode pengiriman yang diinginkan dan pembayaran dengan menggunakan atm, *mobile-banking*, atau kartu kredit.

---

<sup>3</sup> Siregar, Riki R, 2010, *Strategi Meningkatkan Persaingan Bisnis Perusahaan dengan Penerapan Transaksi elektronik*, [http://blog.trisakti.ac.id/riki/2010/03/12/strategi-meningkatkan-persainganbisnis-perusahaan-dengan-penerapan-transaksi elektronik/](http://blog.trisakti.ac.id/riki/2010/03/12/strategi-meningkatkan-persainganbisnis-perusahaan-dengan-penerapan-transaksi-elektronik/), diakses tanggal 19 Oktober 2022

Perkembangan belanja online sudah mempengaruhi struktur industri. Transaksi elektronik sudah merevolusi cara bertransaksi berbagai bisnis, seperti toko peralatan elektronik. Individu atau pelaku bisnis yang terlibat dalam transaksi elektronik, baik itu pembeli maupun penjual memanfaatkan teknologi berbasis internet untuk melaksanakan transaksi. Transaksi elektronik mempunyai kemampuan untuk memudahkan transaksi di mana saja dan kapan saja.<sup>4</sup> Dengan aktivitas bisnis secara elektronik, maka pelaku usaha atau perusahaan dapat memperluas aktivitas dan menjangkau konsumen dengan lebih mudah.

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.<sup>5</sup> 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.<sup>6</sup> Lazada juga terus mendorong peningkatan kepuasan konsumen untuk berbelanja online dengan

---

<sup>4</sup> Mahir Pradana, 2015, 'Klasifikasi Jenis-Jenis Bisnis Transaksi elektronik Di Indonesia', *Jurnal Neo-bis*, Volume 9, No. 2, Des 2015

<sup>5</sup> 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

<sup>6</sup> Faisal Reza, 2016, 'Strategi Promosi Penjualan Online Lazada.co.id', *Jurnal Kajian Komunikasi*, Volume 4, No. 1, Juni 2016, hlm 65.

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

Berdasarkan uraian di atas, maka penulis merumuskan rumusan masalah sebagai berikut :

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

Berdasarkan rumusan masalah penelitian, maka penelitian ini memiliki tujuan yaitu :

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

Penelitian ini menggunakan pendekatan yuridis sosiologis, yaitu penelitian yang dilaksanakan dengan terjun langsung ke lapangan.

## 2. Sumber Data

### a. Data Primer

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

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

### a. Wawancara

Teknik pengumpulan data yang penulis gunakan dalam penelitian adalah wawancara langsung atau wawancara semi terstruktur. Wawancara semi terstruktur adalah pedoman pewawancara yang dilakukan untuk mencari permasalahan secara terbuka, di mana antara pihak yang terkait secara terperinci.<sup>7</sup> Pertanyaan akan penulis ajukan

---

<sup>7</sup> Sugiyono, 2010, *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, Bandung : Alfabeta, hlm 9.



kepada informan pada saat melakukan penelitian, informan bebas memberikan jawaban.

#### b. Studi Dokumen

Teknik pengumpulan data berdasarkan dokumentasi menjadi hal penting dalam penelitian. Secara defenitif kajian dokumentasi merupakan teknik pengumpulan data dengan mengumpulkan informasi dengan cara memahami atau informasi tambahan seperti peraturan perundang-undangan, dokumen-dokumen, buku-buku yang relevan, artikel serta jurnal yang bisa menunjang kasus yang hendak diulas.<sup>8</sup>

#### 4. Teknik Analisis Data

Teknik analisa data dalam penelitian ini bersumber pada bahan serta informasi yang dikumpulkan baik informasi utama serta tambahan disusun secara terperinci analisa kualitatif. Pengertian analisa kualitatif dalam penelitian ini adalah analisa yang dicoba di mana informasi yang telah diperoleh setelah itu diolah serta dijabarkan dalam wujud kalimat yang disusun sedemikian rupa serta membagikan pengertian-pengertian terhadap informasi kemudian diperoleh kesimpulan yang cocok terhadap kasus yang dibahas dipenelitian ini.

---

<sup>8</sup> Bambang Sunggono, 2019, *Metodologi Penelitian Hukum*, Cetakan ke-2, RajaGrafindo Persada, Jakarta, hlm 112