

# **PERLINDUNGAN KONSUMEN DALAM JUAL BELI ONLINE MENGGUNAKAN SITUS LAZADA.CO.ID**

Shintia Latifa<sup>1</sup>, Adri<sup>1</sup>

<sup>1</sup> Program Studi Ilmu Hukum, Fakultas Hukum, Universitas Bung Hatta  
E-mail : [shintyalatifa30@gmail.com](mailto:shintyalatifa30@gmail.com)

## **ABSTRAK**

Pada dunia teknologi banyak perdagangan yang memanfaatkan media internet ini disebut *E-commerce*, dalam perkembangan saat ini banyak cara yang dilakukan penjual dan pembeli untuk melakukan transaksi. Ada beberapa perusahaan yang bergerak dalam bidang *e-commerce* yang terkenal di Indonesia salah Lazada.co.id, dalam melakukan belanja *online* terdapat berbagai keluhan dari konsumen karena ketidakpuasan dari barang yang dibeli tidak sesuai dengan informasi yang diberikan pelaku usaha. Rumusan masalah, 1) Bagaimana proses transaksi jual beli *online* pada situs lazada.co.id, 2) Bagaimana tanggung jawab yang diberikan kepada konsumen terhadap barang yang tidak sesuai dengan yang diiklankan pada situs lazada.co.id. penelitian ini menggunakan pendekatan hukum sosiologis, data yang digunakan meliputi data primer dan sekunder, teknik pengumpulan data berupa wawancara dan data dokumen, data analisa secara kualitatif. Dari hasil penelitian menunjukkan bahwa, 1) proses transaksi jual beli *online* pada situs lazada.co.id meliputi: masuk ke situs atau website lazada, memilih produk yang diinginkan, klik perintah beli, transaksi pembayaran, pengiriman barang, 2) tanggung jawab yang diberikan lazada jika barang tidak sesuai dengan yang diiklankan yaitu, Lazada memberikan tanggung jawab dengan cara pengembalian barang atau pengembalian dana, dalam hal ini Lazada berperan dalam proses penyelesaian melalui non litigasi yaitu negoisasi atau cara damai.

**Kata kunci :** Situs Lazada, Jual Beli, *Online*

# **CONSUMER PROTECTION IN ONLINE SELLING USING LAZADA.CO.ID SITE**

Shintia Latifa<sup>1</sup>, Adri<sup>1</sup>

<sup>1</sup>Law Study Program, Faculty of Law, Universitas Bung Hatta

E-mail : [shintyalatifa30@gmail.com](mailto:shintyalatifa30@gmail.com)

## **ABSTRACT**

*In the world of technology, many trades that utilize internet media are called E-commerce, in today's development there are many ways that sellers and buyers do transactions. There are several companies engaged in e-commerce that are well-known in Indonesia, one of which is Lazada.co.id, when doing online shopping there are various complaints from consumers, because the dissatisfaction with the goods purchased did not match the information provided by the business actor. Formulation of the problem: 1) How to process online buying and selling transactions on the site Lazada.co.id?, 2) How to responsibility is given to consumers for goods that do not match those advertised on the Lazada.co.id site?. This study uses a sociological law approach, the data used includes primary and secondary data, data collection techniques in the form of interviews and document data, qualitative analysis data. From the research results show that, 1) the process of buying and selling online transactions on the Lazada.co.id site includes: entry go to the Lazada site or website, choose the desired product, click the buy order, payment transactions, delivery of goods, 2) the responsibility given by Lazada if the goods do not match what is advertised, namely, Lazada provides responsibility by returning the goods or refunds, in this case Lazada plays a role in the settlement process through non-litigation, namely negotiations or peaceful means.*

**Keyword:** *Lazada Site, Buy and Sell, Online*