

**TANGGUNG GUGAT PT. LAZADA INDONESIA DALAM JUAL BELI
ONLINE TERHADAP KONSUMEN
(STUDI KASUS PT. ECART WEB PORTAL (PT. LAZADA INDONESIA))
SKRIPSI**



Oleh:

SALSABILLA RIZQIA WARROHMAH

No. Mahasiswa: 20410109

**PROGRAM STUDI HUKUM PROGRAM SARJANA
FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA
YOGYAKARTA
2024**

**TANGGUNG GUGAT PT. LAZADA INDONESIA DALAM JUAL BELI
ONLINE TERHADAP KONSUMEN
(STUDI KASUS PT. ECART WEB PORTAL (PT. LAZADA INDONESIA))**

SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan Guna memperoleh
Gelar Sarjana (Strata-1) pada Fakultas Hukum
Universitas Islam Indonesia
Yogyakarta



Oleh:

SALSABILLA RIZQIA WARROHMAH

No. Mahasiswa: 20410109

**PROGRAM STUDI HUKUM PROGRAM SARJANA
FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA
YOGYAKARTA**

2024



TANGGUNG GUGAT PT. LAZADA INDONESIA DALAM JUAL BELI ONLINE TERHADAP KONSUMEN (STUDI KASUS PT. ECART WEB PORTAL (PT. LAZADA INDONESIA))

Telah diperiksa dan disetujui Dosen Pembimbing Tugas Akhir untuk diajukan
ke depan TIM Penguji dalam Ujian Tugas Akhir / Pendararan

pada tanggal 14 Juni 2024

Yogyakarta, 25 Mei 2024

Dosen Pembimbing Tugas Akhir,

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Eko Rial Nugroho'.

Eko Rial Nugroho, S.H., M.H.





**TANGGUNG GUGAT PT. LAZADA INDONESIA DALAM JUAL
BELI ONLINE TERHADAP KONSUMEN (STUDI KASUS PT.
ECART WEB PORTAL (PT. LAZADA INDONESIA))**

Telah Dipertahankan di Hadapan Tim Penguji dalam
Ujian Tugas Akhir / Pendadaran
pada tanggal dan Dinyatakan LULUS

Yogyakarta, 14 Juni 2024

Tim Penguji

1. Ketua : Budi Agus Riswandi, Prof., Dr., S.H., M.Hum.
2. Anggota : Eko Rial Nugroho, S.H., M.H.
3. Anggota : Indah Parmitasari, S.H., M.H.

Tanda Tangan

Mengetahui:
Universitas Islam Indonesia
Fakultas Hukum
Dekan,



Prof. Dr. Budi Agus Riswandi, S.H., M.H.
NIK. 014100109

SURAT PERNYATAAN
ORISINALITAS KARYA ILMIAH/TUGAS AKHIR MAHASISWA
FAKULTAS HUKUM UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA



Yang bertandatangan di bawah ini, saya:

Nama : **SALSABILLA RIZQIA WARROHMAH**

NIM : 20410109

Adalah benar-benar mahasiswa Fakultas Hukum Universitas Islam Indonesia Yogyakarta yang melakukan penulisan Karya Tulis Ilmiah (Tugas Akhir) berupa skripsi dengan judul:

TANGGUNG GUGAT PT. LAZADA INDONESIA DALAM JUAL BELI
ONLINE TERHADAP KONSUMEN
(STUDI KASUS PT. ECART WEB PORTAL (PT. LAZADA INDONESIA))

Karya ilmiah ini saya ajukan kepada Tim Penguji dalam Ujian Pendadaran yang diselenggarakan oleh Fakultas Hukum Universitas Islam Indonesia.

Sehubungan dengan hal tersebut, dengan ini saya menyatakan:

1. Bahwa karya tulis ilmiah ini adalah benar-benar karya saya sendiri dan saya juga tunduk serta patuh kepada kaidah, etika, dan norma-norma penulisan sebuah karya ilmiah sesuai dengan ketentuan yang berlaku selama penyusunan;
2. Bahwa meskipun secara prinsip hak milik atas karya tulis ilmiah ini ada pada saya, namun demi kepentingan-kepentingan yang bersifat akademik dan

pengembangannya, saya memberikan kewenangan kepada Perpustakaan Fakultas Hukum Universitas Islam Indonesia dan perpustakaan di lingkungan Universitas Islam Indonesia untuk mempergunakan karya ilmiah saya tersebut.

Selanjutnya berkaitan dengan hal di atas, saya sanggup menerima sanksi, baik sanksi administratif, akademik, bahkan pidana jika terbukti secara kuat dan meyakinkan telah melakukan perbuatan yang menyimpang dari pernyataan saya tersebut.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya, dalam kondisi sehat jasmani dan rohani, dengan sadar serta tidak ada tekanan dalam bentuk apapun dan oleh siapapun.

Yogyakarta, 27 Mei 2024



(Salsabilla Rizqia Warrohmah)

CURRICULUM VITAE

1. Nama Lengkap : Salsabilla Rizqia Warromah
2. Tempat, Tanggal Lahir : Klaten, 28 Juni 2002
3. Jenis Kelamin : Perempuan
4. Golongan Darah : A
5. Alamat : Tegalmas, RT 01/RW 12 Prawatan,
Jogonalan, Klaten
6. Identitas Orang tua :
 - a. Nama Ayah Hendra Widyatmoko
 - b. Pekerjaan Ayah Wiraswasta
 - c. Nama Ibu Siska Habsari
 - d. Pekerjaan Ibu Wiraswasta
7. Riwayat Pendidikan :
 - a. SD SDIT Al-Hasna Klaten
 - b. SMP SMP Muhammadiyah Boarding School
Yogyakarta
 - c. SMA SMA Muhammadiyah Boarding School
Yogyakarta
8. Organisasi : FKPH FH UII
9. Pengalaman : *Legal intern* Kantor Notaris Widi Astuti,
S.H., M.Kn (Oktober 2023-Desember 2023)

HALAMAN MOTTO

“Dan apabila hamba-hamba-Ku bertanya kepadamu tentang Aku, maka (jawablah), bahwasanya Aku adalah dekat. Aku mengabulkan permohonan orang yang berdoa apabila ia memohon kepada-Ku, maka hendaklah mereka itu memenuhi (segala perintah-Ku) dan hendaklah mereka beriman kepada-Ku, agar mereka selalu berada dalam kebenaran.”

Q.S. Al-Baqarah:186

“Hidup yang tak dipertaruhkan, tak kan pernah bisa dimenangkan.”

(Sutan Sjahrir)

“No matter what happens in life, be good to people. Being good to people is a wonderful legacy to leave behind.”



HALAMAN PERSEMBAHAN



Skripsi ini saya persembahkan kepada Mama, Papa, Mbahput, Mbah kakung karena mereka yang mengantarkan penulis hingga berada di titik ini. Mereka sebagai pihak terbaik yang telah mengusahakan segala kebutuhan penulis dan mendoakan dengan tulus untuk kelancaran segala Langkah penulis. Penulis juga ingin berterimakasih pada diri sendiri yang telah berjuang sejauh ini dengan tekad bertahan demi mencapai cita-cita untuk kebahagiaan mereka. Tidak lupa kepada setiap orang yang menghantarkan penulis untuk berkembang, semoga Allah SWT membalas semua kebaikan orang-orang baik di sekitar penulis.



KATA PENGANTAR



Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Puji syukur saya panjatkan kepada Allah SWT, karena atas berkat dan rahmat-Nya, saya dapat menyelesaikan skripsi ini. Penulisan skripsi ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Hukum Prodi Ilmu Hukum Fakultas Hukum Universitas Islam Indonesia.

Penulis menyadari, bahwa tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, dari masa perkuliahan sampai pada penyusunan skripsi ini, sangatlah sulit bagi saya untuk menyelesaikan skripsi ini. Oleh karena itu, saya mengucapkan terima kasih kepada:

1. Kepada Allah SWT yang telah memberikan rahmat, hidayah dan berbagai kemudahan sehingga skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik dan Rasulullah Muhammad SAW sebagai panutan umat Islam di muka bumi ini
2. Kepada Dekan Fakultas Hukum Universitas Islam Indonesia Bapak Prof. Dr. Budi Agus Riswandi, S.H., M.Hum;
3. Kepada Bapak Eko Rial Nugroho, S.H., M.H., selaku Dosen Pembimbing Tugas Akhir, Terimakasih telah membimbing penulis dalam penyusunan skripsi ini, dengan ikhlas dan tulus memberikan saran, masukan dan ilmu yang bermanfaat bagi penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi hingga akhir;

4. Kepada Almarhum Bapak Dr. Aunurrohim Faqih, S.H., M.Hum dan keluarga yang telah memberikan dukungan kepada penulis untuk bisa menempuh Pendidikan S1 di Fakultas Hukum Universitas Islam Indonesia. Terimakasih atas segala kebaikan yang diberikan kepada penulis dan keluarga;
5. Kepada Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Hukum Universitas Islam Indonesia yang telah memberikan ilmunya selama menempuh Pendidikan Strata-1 di Fakultas Hukum Universitas Islam Indonesia
6. Kepada almarhumah eyang putri tercinta, Eyang Sutaningsih. Terimakasih atas segala dukungan, semangat dan kasih sayang nya selama ini sampai akhir hayatnya kepada penulis. Terimakasih telah menaruh harapan besar kepada penulis untuk bisa menjadi sarjana;
7. Kepada mama tersayang, Mama Siska yang telah memberikan kasih dan sayang yang tiada henti kepada penulis. Terimakasih telah membersamai dan mendukung setiap proses perkuliahan hingga proses penyusunan skripsi ini;
8. Kepada Eyang kakung, eyang Suharjo yang telah memberikan dukungan dan semangat kepada penulis untuk menyelesaikan pendidikan S1 serta memberi kesempatan kepada penulis untuk mewujudkan cita-citanya mempunyai cucu sarjana;
9. Kepada Oliv, Mba Lia, Pak Sigit, Buk Nana, Danish, dan keluarga galmas, terimakasih telah memberikan semangat, keceriaan, dukungan kepada penulis dalam setiap proses menempuh pendidikan S1;

10. Kepada Utsman Anhar yang telah kebersamai penulis selama proses perkuliahan dan selama proses penyusunan skripsi. Terimakasih atas dukungan, bantuan, semangat serta menjadi rumah untuk berkeluh kesah;
11. Kepada sahabat Sari Listiyani yang telah memberikan support dan bantuan tiada henti kepada penulis untuk dapat menyelesaikan perkuliahan ini. Terimakasih sudah menjadi sahabat baik suka maupun duka bagi penulis;
12. Kepada sahabat pertamaku di FH UII, Aulya Bella Rahmawati yang telah memberikan support dan bantuan tiada henti kepada penulis untuk dapat menyelesaikan perkuliahan ini;
13. Kepada Nabila Viona Rizqy yang telah memberikan support dan bantuan tiada henti kepada penulis untuk dapat menyelesaikan perkuliahan ini;
14. Kepada Husniya Tazkiya, Hapsari Arinta, Terimakasih untuk semua dukungan, bantuan, perhatian dan semangat yang tiada henti diberikan kepada penulis selama ini;
15. Kepada para Sahabat Nye, Don, Tsalis, Alvito, Bella, Aurel, Feri, Ghazy, Aurel, Adel, Ucil, Rania, Haura, Faiq, Jambi, Artha, Ewok, Fida, Nabey, Gita, Indi dan Fadhil yang telah mengiringi proses perkuliahan dan proses skripsi;
16. Kepada para Sahabat Cuties, Sasa, Tasok, Luluk, Sopek, Ndut, Shabil, Ibriza, Azka, Mumun, Rara, Ulil, Memet, Aufa, Nailur, Fatha, Ludep dan Ninta yang telah memberikan dukungan dan semangat dalam menyelesaikan skripsi ini;
17. Kepada Mba Sania, Mas Nukhi dan Mas Alfath yang telah membantu penulis dalam penyusunan skripsi ini.

Penulis sadar bahwa dalam penulisan skripsi ini tidak luput dari kekurangan dan kesalahan. Oleh karena itu, diharapkan pembaca dapat memberikan kritik dan saran yang membangun untuk dapat menyempurnakan skripsi ini sehingga dapat dijadikan sebagai pembelajaran kedepannya. Akhir kata, semoga skripsi yang telah dibuat dengan sepenuh hati ini dapat memberikan manfaat.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Yogyakarta, 27 Mei 2024

Penulis



Salsabilla Rizqia Warrohman

NIM: 20410109

DAFTAR ISI

Halaman Sampul	i
Halaman Judul.....	ii
Halaman Persetujuan Dosen Pembimbing.....	iii
Halaman Pengesahan Tugas Akhir	iv
Surat Pernyataan.....	v
Lembar <i>Curriculum Vitae</i>	vii
Halaman Motto.....	viii
Halaman Persembahan	ix
Kata Pengantar	x
Daftar Isi.....	xiv
Abstrak	xvi
BAB I.....	1
PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah.....	10
C. Tujuan Penelitian.....	10
D. Orisinalitas Penelitian.....	10
E. Tinjauan Pustaka.....	14
F. Definisi Operasional.....	19
G. Metode Penelitian.....	20
H. Kerangka Skripsi	23
BAB II TINJAUAN UMUM TENTANG PERJANJIAN, JUAL BELI.....	25
A. Perjanjian Pada Umumnya	25
1. Pengertian Perjanjian.....	25
2. Syarat Sah Perjanjian.....	27
B. Jual Beli dan <i>E-commerce</i>	31
1. Perjanjian Jual Beli.....	31
2. Jual Beli Melalui <i>E-Commerce</i>	32
3. Jenis Jenis Transaksi <i>E-Commerce</i>	37
4. Dasar Hukum Transaksi <i>E-Commerce</i>	38
C. Tanggung Gugat	41

1. Pengertian Tanggung Gugat	41
2. Bentuk-Bentuk Tanggung Gugat	43
D. Jual Beli <i>Online</i> Dalam Prespektif Islam	45
BAB III HASIL DAN PEMBAHASAN	47
Tanggung Gugat PT. Lazada Indonesia dalam Jual Beli <i>Online</i> Terhadap Konsumen.....	47
BAB IV PENUTUP	71
A. Kesimpulan.....	71
B. Saran	71
DAFTAR PUSTAKA.....	73



ABSTRAK

Permasalahan dalam penelitian ini adalah bagaimana tanggung gugat PT. Lazada Indonesia selaku jasa layanan atas kerugian yang dialami konsumen. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian hukum normatif. Pendekatan penelitian ini digunakan dengan pendekatan perundang-undangan (*statute approach*) dan pendekatan kasus (*case approach*). Berdasarkan pada hasil penelitian yang dilakukan, sengketa antara konsumen dengan PT. Lazada Indonesia yang teregister perkara nomor 588/Pdt.G/2020/Pn.Jkt.Brt terdapat unsur kesalahan yang dilakukan konsumen. Unsur kesalahan meliputi kesengajaan dan kelalaian. Pada kasus ini konsumen memberikan kode OTP yang bersifat rahasia kepada pihak yang mengaku sebagai *seller* Lazada. Bahwa atas perbuatannya konsumen mendapatkan kerugian senilai Rp.17.000.000,- (Tujuh Belas Juta Rupiah). Hal ini merupakan kelalaian konsumen maka, berdasarkan Pasal 19 ayat (5) Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen PT. Lazada Indonesia tidak dapat dibebankan tanggung gugat atas kerugian yang dialami oleh konsumen. Pada kasus ini konsumen menempuh penyelesaian sengketa melalui litigasi. PT. Lazada Indonesia menolak atas gugatan tersebut.

Kata Kunci: Kelalaian, Lazada dan Tanggung Gugat.



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Internet merupakan layanan penyedia informasi dan komunikasi elektronik yang memiliki berbagai keunggulan diantaranya untuk mencari informasi data dan berita, mencari literatur untuk bahan pembelajaran, melakukan komunikasi melalui media sosial, dan juga memberikan pelayanan bagi para penggunanya untuk membuka lapak maupun berbelanja pada platform *online*.¹

Dampak dari pesatnya perkembangan teknologi dibidang informasi dan telekomunikasi salah satunya adalah transaksi jual beli melalui jaringan komputer atau yang biasa disebut dengan “*e-commerce*”.² Peralnya, transaksi jual beli yang semula hanya dilakukan di pasar tradisional yang mengharuskan adanya pertemuan antara pedagang dengan pembeli, namun dengan adanya *e-commerce*, kini transaksi jual beli dapat dilakukan dengan mudah sebab dapat dilakukan kapan dan dimana saja. Hal ini karena penjual dapat memperkenalkan produk yang dijualnya kepada pembeli melalui *e-commerce* sedangkan bagi pembeli sendiri, melalui *e-commerce* tersebut, pembeli dapat mengetahui rincian dan spesifikasi pada produk yang hendak

¹ Ahmad M. Ramli, *Cyber Law dan HAKI dalam Sistem Hukum Indonesia*, Refika Aditama, Jakarta, 2004, hlm. 1.

² Herman, dkk., *Pengantar Hukum Bisnis Online*, CV. Azka Putra, Sumatera Barat, 2021, hlm. 48.

dibelinya. Dengan demikian, adanya *e-commerce* dapat membantu para pihak dalam melakukan transaksi jual beli secara lebih efisien.³

Beberapa kemudahan yang diperoleh pelaku usaha dari adanya *e-commerce* diantaranya meringankan dalam hal sewa menyewa *kios* atau ruko sebagai lapak jualan sehingga pelaku usaha dapat menawarkan produk dengan harga yang relatif lebih murah tanpa memperhitungkan biaya sewa *kios* atau ruko, pemanfaatan waktu yang lebih efisien karena setiap proses jual belinya dilakukan secara *online* dan juga mampu memberikan jangkauan promosi yang jauh lebih luas karena media *online* dapat diakses pembeli dari wilayah manapun.⁴

Sehubungan dengan perkembangan teknologi digital, para investor bersaing untuk menciptakan berbagai platform *e-commerce*. Diantara berbagai layanan *e-commerce* yang tersedia di Indonesia, salah satu yang kerap digunakan adalah toko *online* Lazada. Lazada dikelola oleh PT. Ecart Webportal yang beroperasi di Jakarta. Lazada Indonesia didirikan pada tahun 2012 dan masih beroperasi hingga saat ini.⁵ Lazada Indonesia merupakan bagian dari Lazada Group yang menjadi platform belanja nomor satu di Asia Tenggara. Lazada Group tidak hanya beroperasi di Indonesia, namun juga beroperasi di Malaysia, Filipina, Thailand, dan Vietnam.

³ Ida Ayu Dyah, S.W, “Akibat Hukum Wanprestasi Debitur dalam Transaksi Elektronik Melalui Layanan PayLater pada Aplikasi Shopee”, *Jurnal Kentha Semaya*, Edisi No. 6, Vol. 10, 2022, hlm. 144.

⁴ Sandryones Palinggi, Erich C. Limbongan, “Pengaruh Internet Terhadap Industri E-Commerce Dan Regulasi Perlindungan Data Pribadi Pelanggan Di Indonesia”, *Jurnal Seminar Nasional Riset dan Teknologi (SEMNAS RISTEK)*, Edisi No. 1, Vol.4, 2020, hlm. 226.

⁵ Lazada, <https://id.wikipedia.org/wiki/Lazada>, Diakses pada tanggal 21 Oktober 2023 pukul 19.50 WIB.

Dalam dunia bisnis terdapat beberapa bentuk interaksi yang dilakukan para pelaku bisnis. Diantaranya B2B (*Business to Business*), B2C (*Business to Customer*), C2C (*Customer to Customer*), dan C2B (*Customer to Business*). Lazada sendiri merupakan macam *e-commerce* yang bentuk interaksinya menggunakan B2C.⁶

Suatu perjanjian mutlaknya menimbulkan hubungan hukum⁷. Hubungan hukum antara penjual barang atau jasa, platform (Lazada), dengan pembeli yang timbul dari adanya transaksi jual beli ialah Lazada sebagai penyedia platform *e-commerce* yang menjadi penghubung dalam jual beli *online* antara penjual dengan pembeli. Dalam hal hubungan penjual dan pembeli pada platform Lazada, Penjual wajib terdaftar di Lazada dan wajib memenuhi syarat dan ketentuan yang dituangkan dalam perjanjian baku. Perjanjian baku adalah perjanjian yang isinya hanya dibuat oleh salah satu pihak, sedangkan pihak lainnya wajib memenuhi isi dari perjanjian yang telah dibakukan. Begitu juga dengan pembeli wajib memenuhi syarat dan ketentuan yang telah diberikan oleh Lazada. Selain itu Lazada sebagai penyedia juga mempunyai kewajiban untuk memberikan fasilitas dalam hal pelayanan, jaringan infrastruktur dan keamanan, dan juga bantuan guna menanggapi keluhan baik dari pembeli ataupun pelaku usaha.

Transaksi *e-commerce* juga merupakan suatu perjanjian jual beli, yang mana dalam proses transaksi *e-commerce* mengandung suatu asas

⁶ Mahir Pradana, "Klasifikasi Jenis-Jenis Bisnis E-Commerce Di Indonesia," *Jurnal Neo-Bis*, Edisi No. 2 Vol. 9, 2015, hlm. 38.

⁷ Sudikno Mertokusumo, *Mengenal Hukum: Suatu Pengantar*, Liberty, Yogyakarta, 1988, hlm. 97.

konsensualisme. Dengan asas konsensualisme, dikatakan bahwa perjanjian itu lahir dari adanya kesepakatan kedua belah pihak. Setelah terciptanya kesepakatan dari para penjual dan pembeli maka, timbulah kewajiban bagi pembeli untuk memenuhi prestasi yang telah diperjanjikan dan pembeli mempunyai hak untuk mendapatkan pemenuhan dari prestasi yang diperjanjikan.⁸

Perjanjian yang dibuat dalam transaksi jual beli *online*, semestinya harus mempunyai kekuatan yang sama dengan perjanjian pada umumnya.⁹ Perjanjian elektronik dalam transaksi *online* terlihat lebih mudah dan praktis, akan tetapi tidak mengurangi pembuktian kekuatan perjanjian elektronik. Pengaturan kontrak elektronik terdapat dalam Pasal 1 angka 17 Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (selanjutnya disebut UU ITE) yang menyebutkan bahwa:

“Kontrak elektronik adalah Perjanjian para pihak yang dibuat melalui sistem elektronik”

Meskipun kontrak tersebut dibuat secara elektronik, namun apabila berpedoman dalam Pasal 1320 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (selanjutnya disebut KUHPerdata), dan terpenuhinya semua persyaratan yang ada didalamnya yaitu:¹⁰

⁸ RR Dewi Anggraeni, Acep Heri Rizal, “Pelaksanaan Perjanjian Jual Beli Melalui Internet (*E-Commerce*) Ditinjau Dari Aspek Hukum Perdataan”, *Jurnal Sosial dan Budaya Syar-I*, Edisi No.3 Vol. 6, 2019, hlm. 224.

⁹*Ibid.*, hlm. 225.

1. Adanya kesepakatan dari para pihak yang melakukan kesepakatan;
2. Dilakukan oleh subjek hukum atau pihak yang cakap hukum sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan;
3. Suatu hal tertentu;
4. Sebab yang halal yang artinya objek atau prestasinya tidak boleh bertentangan dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku, kesusilaan, dan ketertiban umum.

Kontrak yang memenuhi syarat tersebut dinyatakan sebagai kontrak yang sah di mata hukum dan perjanjian tersebut mengikat selayaknya undang-undang sebagaimana dalam Pasal 1338 KUHPerdara yang menyatakan sebagai berikut:

“Semua Perjanjian yang dibuat secara sah dan mengikat berlaku sebagai undang-undang bagi yang membuatnya”.

Sehubungan dengan hal di atas merupakan pokok-pokok yang wajib dipenuhi bagi para pihak yang melakukan perjanjian.¹¹

Jual beli yang dilakukan secara *online* yang artinya proses transaksi jual beli dilakukan hanya sebatas melihat bentuk produk melalui iklan atau foto yang ditampilkan pada etalase platform *online* dan deskripsi yang diberikan oleh pelaku usaha. Dengan begitu, pelaku usaha dilarang untuk memperdagangkan barang yang tidak sesuai dengan yang di janjikan atau dinyatakan dalam deskripsi, keterangan maupun iklan. Mengingat

¹¹ Dahlan,” Syarat Sahnya Perjanjian Jual Beli Online yang Dilakukan Oleh Anak di bawah Umur Menurut Kitab Undang-Undang Hukum Perdata”, *JHM*, Edisi No. 1 Vol.4, 2023, hlm. 3.

mayoritas pelaku usaha pasti menerapkan prinsip untuk mendapatkan keuntungan yang maksimal. Ketidaktahuan dan ketidaksadaran pembeli seringkali dimanfaatkan pelaku usaha untuk mendapatkan keuntungan.

Sebagai pembeli harus bertindak lebih selektif dalam memilih toko yang akan dipilih dengan melihat berbagai ulasan yang dimiliki oleh toko *online* tersebut. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (Selanjutnya disebut UUPK) yaitu perkembangan hukum perlindungan konsumen di Indonesia. UUPK menjadi wadah guna melindungi hak-hak konsumen yang lebih detail diatur dalam Pasal 4 meliputi hak atas keamanan, kenyamanan serta keselamatan dalam memilih barang dan jasa juga untuk memperoleh nilai yang sebanding dengan apa yang sudah diperjanjikan, hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi apabila barang dan jasa yang diterima tidak sebagaimana mestinya dalam perjanjian.¹²

Berbagai kemudahan yang diberikan oleh platform *online* guna transaksi jual beli banyak memberikan manfaat bagi aspek perdagangan.¹³ Namun ada kalanya posisi itu tidak berjalan seperti semestinya, terdapat pihak-pihak yang menjalankan kewajiban sebagaimana normanya, tetapi terdapat juga pihak-pihak yang menjalankan kewajiban tidak sebagaimana normanya.

¹² Viggly Sinaulan, "Tanggung Gugat Produsen Terhadap Peredaran Produk Cacat Dalam Rangka Perlindungan Konsumen Menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999", *Jurnal Lex et Societaris*, Edisi No. 6 Vol. 5, 2017, hlm. 105.

¹³ Nicolas dan Atalim, "Tanggung Jawab Badan Usaha Perdagangan Melalui Sistem Elektronik Dalam Hal Terjadinya Wanprestasi", *Jurnal Hukum Adigama*, Edisi No. 2 Vol. 4, 2021, hlm. 1941

Atas perbuatan yang menyebabkan kerugian perlu untuk mempertegas ketentuan guna melindungi hak-hak konsumen. Ketentuan untuk memperkuat konsumen memperoleh haknya dinyatakan pada Pasal 19 ayat (1) UUPK:

“Pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan/atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan”

Berdasarkan pasal tersebut yang menyebutkan adanya kewajiban untuk memberikan ganti kerugian maka, pihak yang merasa dirugikan berhak menggugat tanggung jawab kepada orang yang akan melakukan ganti rugi atau disebut tanggung gugat.

Penulisan skripsi ini mencoba mengambil permasalahan yang berawal dari sengketa nama yang disamakan Tuan Reno dengan PT. LAZADA INDONESIA dalam putusan nomor: 588/Pdt.G/2020/PN.Jkt.Brt adapun konstruksi masalahnya adalah sebagai berikut:¹⁴

Reno adalah konsumen situs belanja *online* yang diselenggarakan oleh PT. LAZADA INDONESIA dengan akun yang digunakan di cantumkan nomor handphone 082234878999 milik Reno. Reno melakukan pemesanan pada situs belanja *online* Lazada berupa Antam Logam Mulia Keping Emas (50 g/999.9% *Fine Gold Certificate*) dengan Nomor pesanan 390468958969274 yang dibeli dan dibayarkan dengan nominal sebesar Rp. 17.000.000, (tujuh belas juta rupiah) dari rekening atas nama Reno kepada

¹⁴DirektoriPutusan,<https://putusan3.mahkamahagung.go.id/direktori/putusan/zaebac8a71672060a174313034303137.html>, Diakses pada tanggal 21 Desember 2023

Rekening tujuan BCA yakni dengan nomor rekening 3905280630443928 milik Lazada.¹⁵

Setelah melakukan pembayaran Reno dihubungi oleh nomor yang tidak dikenal dengan nomor *handphone* 082389289782 yang mengaku bernama Herlambang dan mengaku sebagai Penjual (*Seller/Merchant*) Lazada dengan dalih memberikan informasi bahwa pesanan atas nama Reno tidak dapat dilakukan pengiriman dikarenakan nomor resi pesanan belum diaktifkan.¹⁶

Pihak yang mengaku sebagai Herlambang menyatakan memerlukan nomor OTP yang akan dikirim melalui SMS ke nomor *handphone* Reno dan meminta Reno untuk segera memberikan kepadanya untuk mengaktifkan pesannya. Sebagai konsumen Reno tidak merasa curiga dikarenakan Herlambang mengetahui detail nomor pesanan, nomor *handphone* Reno selaku pemesan, produk yang dipesan, alamat pesanan, serta Reno merasa yakin bahwa yang bersangkutan pasti memiliki legalitas sebagai subjek hukum yang jelas dan telah terdaftar di Sistem Elektronik yang diselenggarakan. Kemudian Reno mengikuti arahan dari Herlambang untuk memberikan 6 (enam) *digit* kode OTP yang dikirimkan melalui SMS nomor *handphone* milik Reno, bahwa setelah menerima kode OTP tersebut Reno memberikannya kepada Herlambang.¹⁷

¹⁵ *Ibid*

¹⁶ *Ibid*

¹⁷ *Ibid*

Reno sebagai konsumen yang beriktikad baik untuk memperkuat keyakinan mengenai pengaktifan nomor resi pesanan tersebut, maka Reno mengkonfirmasi kepada *customer service* Lazada atas kejadian yang dialaminya. Berdasarkan informasi yang diberikan, *customer service* Lazada atas kejadian tersebut menyatakan adanya dugaan peretasan pada akun konsumen. Kemudian konsumen meminta untuk dilakukan pengembalian dana dan dilakukan pembatalan pesanan. Namun, dalam menanggapi permintaan tersebut 1 (satu) hari setelah menerima informasi adanya dugaan peretasan pihak Lazada tetap memproses pengembalian uang sebesar Rp. 17.000.000,00 (tujuh belas juta rupiah) ke akun konsumen Reno yang mana diketahui telah dilakukan *hacking*. Konsumen dalam hal ini mendapatkan kerugian senilai Rp. 17.000.000,00 (tujuh belas juta rupiah).¹⁸

Konsumen meminta pertanggungjawaban dari PT. Lazada Indonesia atas kerugian yang dialami oleh konsumen. Mengingat pertanggungjawaban pelaku usaha merupakan aspek penting dalam terselenggaranya Sistem Elektronik. Yang mana dapat ditarik kesimpulan bahwa Lazada sebagai PPMSE tidak sesuai dengan ketentuan Pasal 24 ayat (1) Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 80 Tahun 2019 tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik (selanjutnya disebut PP PMSE) yang mengatur bahwa:

¹⁸ *Ibid.*

“PPMSE dalam negeri dan/atau PPMSE luar negeri wajib menjaga Sistem Elektronik yang aman, andal, dan bertanggung jawab dan membangun kepercayaan terhadap sistem yang diselenggarakannya kepada publik”

Berdasarkan uraian pada latar belakang tersebut di atas, maka penulis tertarik untuk mengkaji lebih lanjut tentang permasalahan tersebut dan menuliskan rencana penelitian dengan judul “Tanggung Gugat PT. Lazada Indonesia Dalam Jual Beli *Online* Terhadap Konsumen (Studi Kasus (PT. Ecart Web Portal(PT.Lazada Indonesia))”

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, yang menjadi permasalahan pembahasan selanjutnya adalah bagaimana tanggung gugat PT. Lazada Indonesia dalam jual beli *online* terhadap konsumen?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan penelitian yang telah ditetapkan, maka penelitian ini bertujuan untuk untuk mengetahui dan menganalisa tanggung gugat PT. Lazada Indonesia dalam jual beli *online* terhadap konsumen.

D. Orisinalitas Penelitian

Penelitian ini telah dibandingkan dengan 5 (lima) penelitian terdahulu. Adapun perbedaan penelitian yang dilakukan oleh penulis dengan penelitian-penelitian lainnya, antara lain:

No	Nama	Judul	Persamaan	Perbedaan
1.	Arya Bintang Utomo, (2021)	Analisa Putusan Pengadilan Kasus Wanprestasi dalam Transaksi <i>E-Commerce</i> Berdasarkan Perjanjian Transaksi Elektronik (Studi Kasus: PT. E-CART WEBPORTA L INDONESIA (LAZADA INDONESIA)	Penelitian ini sama-sama menggunakan kronologi dalam putusan kasus no. 588/Pdt.G/2020/Pn.Jkt. Brt, khususnya studi kasus PT. Ecart Webportal Indonesia (Lazada Indonesia berdasarkan Undang-Undang Hukum Perikatan, Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang ITE	Pada penelitian ini peneliti membahas mengenai tanggung gugat <i>provider</i> dalam hal terjadinya kerugian pada transaksi elektronik Lazada
2.	Reza Ghovin Ankasa, (2021)	Pembatalan Kontrak Secara Sepihak Oleh PT. Lazada Dalam Transaksi <i>E-Commerce</i>	Menganalisis perlindungan hukum bagi konsumen dalam transaksi <i>e-commerce</i> diatur dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen Nomor 8 Tahun 1999 dan	Pada penelitian ini peneliti membahas mengenai tanggung gugat <i>provider</i> dalam hal terjadinya kerugian pada transaksi elektronik Lazada

			<p>Undang-Undang Informasi Dan Transaksi Elektronik Nomor 19 Tahun 2016 oleh PT. LAZADA menggunakan metode penelitian normatif dengan menggunakan alat pengumpul data studi dokumen dan menggunakan analisis kualitatif.</p>	
3.	Ridho Ardiansyah, (2020)	Tanggung Jawab Penjual Terhadap Barang Yang Tidak Sesuai Dengan Iklan Pada Situs Jual-Beli Online Lazada	<p>Menganalisis keterkaitan dengan isu tanggung jawab dalam transaksi jual-beli online di Lazada. Serta isu dalam konteks transaksi jual-beli online, yang menjadi perhatian penting dalam perkembangan <i>e-commerce</i> di Indonesia</p>	<p>Pada penelitian ini peneliti membahas mengenai tanggung gugat <i>provider</i> dalam hal terjadinya kerugian pada transaksi elektronik Lazada</p>
4.	Rizqiana Setyani, (2022)	Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Pengiriman	<p>Menganalisis aspek hukum dalam transaksi elektronik, khususnya terkait dengan permasalahan hukum dan perlindungan</p>	<p>Menganalisis aspek perlindungan hukum terhadap konsumen dalam konteks pengiriman barang yang tidak sesuai</p>

		Barang Yang Tidak Sesuai Dengan Gambar Pada Marketplace Menurut Undang-undang No 8 Tahun 1999 (Studi Kasus pada Pelanggan Lazada di Kendal)	konsumen. Serta isu hukum dalam konteks transaksi elektronik, yang meliputi hak dan kewajiban konsumen serta pelaku usaha dan tanggung jawab <i>provider</i> atau platform dalam transaksi elektronik terkait dengan aplikasi undang-undang perlindungan konsumen, yang menjadi landasan hukum dalam melindungi konsumen dalam transaksi elektronik, termasuk di platform Lazada.	dengan gambar pada <i>marketplace</i> , dengan menggunakan Undang-Undang No 8 Tahun 1999 sebagai landasan hukum. Sedangkan penelitian ini membahas mengenai tanggung gugat <i>provider</i> dalam hal terjadinya kerugian pada transaksi elektronik Lazada
5.	Ra Yhan Rafi Adamas, (2017)	Penyelesaian Sengketa Antara Konsumen Dengan Pt Lazada Atas Kekeliruan Informasi Penjualan Dalam Laman Lazada Berdasarkan Undang-Undang Perlindungan Konsumen	Menganalisis keterkaitan dengan Undang-Undang Perlindungan Konsumen Nomor 8 Tahun 1999 sebagai landasan hukum dalam melindungi konsumen dalam transaksi jual-beli <i>online</i> di Lazada. Serta isu perlindungan konsumen dalam	Menganalisis aspek wanprestasi yang dilakukan oleh PT. Lazada Indonesia selaku jasa layanan. Sedangkan penelitian ini Pada penelitian ini peneliti membahas mengenai tanggung gugat <i>provider</i> dalam hal terjadinya kerugian

		Nomor 8 Tahun 1999	konteks transaksi jual-beli <i>online</i> , yang menjadi perhatian penting dalam perkembangan <i>e-commerce</i> di Indonesia. Kemudian juga membahas aspek hukum dalam transaksi jual-beli <i>online</i> , termasuk hak dan kewajiban konsumen serta pelaku usaha, serta tanggung jawab <i>provider</i> atau <i>platform</i> dalam transaksi elektronik.	pada transaksi elektronik Lazada
--	--	--------------------	--	----------------------------------

E. Tinjauan Pustaka

1. Perjanjian Jual Beli

Perjanjian merupakan sesuatu yang mengikat dan tanpa paksaan. Pendapat yang banyak dianut (*communis opinio cloctortinz*) perjanjian adalah perbuatan hukum berdasarkan kata sepakat untuk menimbulkan suatu akibat hukum.¹⁹

Pendapat Subekti, perjanjian adalah suatu peristiwa dimana seseorang berjanjian kepada seseorang lain atau dimana dua orang itu

¹⁹ Sudikno Mertokusumo, *Hukum Acara Perdata Indonesia*, Liberty, Yogyakarta, 1985, hml.98

saling berjanji untuk melaksanakan sesuatu hal. Kesimpulan dari peristiwa itu adalah terbentuknya suatu hubungan antara dua orang tersebut yang dinamakan perikatan. Perjanjian merupakan sumber perikatan disamping sumber-sumberlain. Suatu perikatan lahir dari perjanjian.²⁰

Sebagaimana diatur dalam Pasal 1332 KUHPerdara barang yang menjadi prestasi atau objek dari perjanjian jual beli adalah “haruslah barang yang berada dalam lalu lintas perdagangan”. Jual beli menurut Pasal 1457 KUHPerdara adalah:

“Suatu persetujuan, dengan mana pihak yang satu mengikatkan dirinya untuk menyerahkan suatu kebendaan, dan pihak yang lain untuk membayar harga yang telah dijanjikan.”

Berdasarkan pengertian jual beli menurut Pasal 1457 KUHPerdara, dapat disimpulkan bahwa jual beli merupakan hubungan timbal balik yakni memerlukan pihak pihak didalamnya. Penjual memberikan objek dari perjanjian tersebut dan pembeli membayar harga atas objek yang diperjanjikan. Istilah yang menjadi lingkup dua perbuatan yang bertimbal balik itu adalah sesuai dengan istilah Belanda *koop en verkoop* yang juga mengandung pengertian bahwa pihak yang satu *verkoopt* (menjual) sedang yang lainnya *koopt* (membeli).²¹

²⁰ Subekti, *Hukum Perjanjian*, PT. Intermasa, Jakarta, 1996, hlm. 1.

²¹ R. Subekti, *Aneka Perjanjian*, Citra Aditya Bakti, Bandung, 1995, hlm. 2.

Perjanjian jual beli terdapat asas konsensualisme. Asas konsensualisme lahir dari adanya kata sepakat dari para pihak yang melakukan perjanjian. Asas konsensualisme itu sendiri diatur dalam Pasal 1458 KUHPdata mengatur sebagai berikut:

“Jual beli sudah terjadi antara kedua belah pihak seketika setelah mereka mencapai kata sepakat tentang barang dan harga meskipun barang belum diserahkan dan harga belum dibayar”.

Menurut Wiryono Prodjodikro, perjanjian terdiri dari dua macam subyek. Subyek yang pertama adalah individu yakni penjual dan pembeli, dan subyek yang kedua dapat berupa badan hukum. Keduanya masing masing memiliki hak dan kewajiban.²²

2. Pengertian Transaksi Secara Elektronik

Istilah transaksi elektronik bersinggungan dengan istilah *electronic commerce (e-commerce)* yang menjadikan transaksi elektronik menjadi bagian dari *e-commerce*.²³ Seiring dengan berkembangnya platform *e-commerce* juga meningkatkan sistem pembayaran secara elektronik yang lebih andal dari sebelumnya. Menurut UU ITE, transaksi jual-beli melalui internet termasuk dalam transaksi yang menggunakan sistem elektronik menggunakan jaringan internet sehingga dalam bahasa undang-undang disebut transaksi

²² Wiryono Prodjodikoro, *Azas – Azas Hukum Perjanjian*, Sumur Bandung, Jakarta, 1973, hlm.17.

²³ Ahmad Rodli, “Rekonstruksi Pengaturan Hukum Transaksi Elektronik di Indonesia,” *Jurnal Lex Renaissance*, Edisi No. 2 Vol.6, 2021, hlm.284

elektronik. Transaksi elektronik dijelaskan di UU ITE dalam Pasal 1 angka 2 bahwa:²⁴

“transaksi elektronik adalah perbuatan hukum yang dilakukan dengan menggunakan komputer, jaringan komputer, dan/atau media elektronik lainnya.”

Terjadinya poses jual beli secara elektronik dalam KUHPPerdata berasal dari kesepakatan yang terjadi antara pihak penjual dan pembeli. Kesepakatan tersebut dikenal dengan kontrak. Kontrak memiliki persamaan dengan perjanjian namun ada sedikit perbedaan dimana kontrak merupakan suatu perjanjian yang dibuat secara tertulis, sedangkan perjanjian merupakan bentuk hubungan antara penjual dan pembeli mengenai perjanjian yang akan dilakukan untuk suatu hal dan tidak membedakan apakah perjanjian tersebut tertulis atau tidak. Kontrak merupakan perjanjian secara sempit karena hanya bentuk tertulis.²⁵

Mekanisme transaksi elektronik berbeda dengan jual beli konvensional karena transaksi elektronik di proses melalui media internet baik dari tahap penawaran oleh pelaku usaha, tahap penerimaan oleh konsumen, tahap kesepakatan antara kedua belah pihak, tahap pembayaran, dan tahap akhir pengiriman produk melalui jasa ekspedisi.²⁶

²⁴ Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik.

²⁵ Munir Fuady, *Hukum Kontrak : Dari Sudut Pandang Hukum Bisnis*, PT.Citra Aditya Bakti, Bandung, 2001, hlm. 2.

²⁶ Rizka Syafriana, “Perlindungan Konsumen dalam Transaksi Elektronik”, *Jurnal De Lege Lata* Edisi No.2, Vol. 1, 2016, hlm. 20.

Sistem pembayaran transaksi elektronik dapat dilakukan secara tunai maupun kredit. Alat pembayaran yang dapat dipilih dapat berupa tunai dan non tunai yang dapat dilakukan dengan cek, bilyet giro, transfer bank, internet *banking*, kartu kredit, kartu ATM, kartu debit, uang elektronik, *virtual payment*, atau *paylater*.

3. Tanggung Gugat

Menurut istilah tanggung gugat dipadankan dengan akuntabilitas atau *accountability* yang mempunyai pengertian kepastian untuk menggugat tanggung jawab kepada orang yang akan melakukan tugas tertentu.

Menurut Peter Mahmud Marzuki, pengertian tanggung jawab dalam arti *liability* diartikan sebagai tanggung gugat yang juga merupakan terjemahan dari *liability/aanspralijkheid*, bentuk spesifik dari tanggung jawab. Menurutnya, istilah "tanggung gugat" mengacu pada posisi seseorang atau badan hukum yang dianggap mempunyai kewajiban membayar ganti rugi atau kompensasi setelah peristiwa atau tindakan hukum terjadi.²⁷

Pendapat Peter Mahmud Marzuki tidak jauh berbeda dengan pendapat ahli hukum perdata yakni J.H.Niewenhuis, bahwa tanggung gugat adalah suatu kewajiban untuk menanggung ganti kerugian dari

²⁷ Arman Anwar, "Tanggung Gugat Resiko Dalam Aspek Hukum Kesehatan", *Jurnal Sasi*, Edisi No. 2 Vol. 23, 2017, hlm. 160.

suatu akibat pelanggaran norma. Penyebab pelanggaran norma diantaranya perbuatan melawan hukum dan wanprestasi.²⁸

Mengacu pada ketentuan Pasal 1246 KUHPPerdata, bahwa tidak semua kerugian yang diderita oleh kreditur dapat dilimpahkan kepada debitur akan tetapi digaris bawahi debitur wajib membayar ganti rugi dengan 2 syarat yaitu apabila kerugian yang dapat diduga pada waktu perjanjian dibuat dan kerugian yang disebabkan oleh ingkar janji atau wanprestasi.

F. Definisi Operasional

Dalam memberikan penjelasan serta batasan dalam pengerjaan penelitian ini, maka penulis menyertakan definisi operasional sebagai cakupan mengenai penelitian ini yang dijelaskan sebagai berikut:

1. Tanggung Gugat adalah keadaan dimana seseorang atau badan hukum dianggap mempunyai kewajiban untuk memberikan ganti rugi;
2. Perdagangan *online* adalah kegiatan jual beli dengan sistem elektronik berbasis aplikasi dan seluruh transaksinya dilakukan secara *online*;
3. Perlindungan hukum adalah suatu perlindungan yang diberikan kepada subjek hukum sebagai kewajiban dari pemerintah guna memenuhi hak-haknya.

²⁸ Paulus Aluk Fajar Dwi Santo. *Konsepsi Tanggung Gugat*, terdapat dalam <http://business-law.binus.ac.id/2016/05.31/konsepsi-tanggung-gugat> , Diakses pada 26 Oktober 2023, Pukul 22.31 WIB.

G. Metode Penelitian

Adapun metode penelitian yang digunakan dalam menyusun skripsi ini diuraikan lebih rinci sebagai berikut:

1. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan pada penelitian ini merupakan jenis penelitian normatif. Penelitian hukum normatif adalah jenis penelitian hukum yang mengandalkan data sekunder untuk mendukung temuannya. Konsep penelitian dalam penulisan ini memiliki tujuan untuk menghubungkan suatu peristiwa hukum dengan sumber data primer dan sumber data sekunder yang akan penulis gunakan sebagai penunjang dalam penelitian skripsi ini. Penelitian hukum normatif ini berfokus pada bentuk tanggung gugat yang dilakukan oleh PT. Lazada Indonesia dalam jual beli *online* terhadap konsumen.

2. Pendekatan Penelitian

Penelitian yang digunakan adalah penelitian normatif yakni pendekatan dalam tulisan ini adalah pendekatan adalah *statute approach* atau pendekatan perundang-undangan dan *case approach* atau pendekatan kasus.²⁹ Pendekatan perundang-undangan (*statute approach*) dilakukan dengan menelaah undang-undang dan regulasi yang berhubungan dengan masalah yang diteliti peneliti. Selain itu, peneliti juga menggunakan pendekatan kasus (*case approach*) yakni

²⁹ Soerjono Soekanto, *Penelitian Hukum Normatif*, PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2010, hlm. 16.

dengan cara melakukan telaah terhadap kasus-kasus yang berkaitan dengan masalah yang diteliti.

3. Objek Penelitian

Objek yang akan peneliti kaji adalah perbuatan yang dilakukan oleh bentuk tanggung gugat PT. Lazada Indonesia bentuk tanggung gugat yang dilakukan oleh PT. Lazada Indonesia dalam jual beli *online* terhadap konsumen.

4. Sumber Data Penelitian

Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini merupakan data sekunder yang terdiri dari:

a. Bahan Hukum Primer

Bahan hukum primer merupakan bahan hukum yang memiliki otoritas. Bahan hukum primer adalah dokumen peraturan yang mengikat yang sudah ditetapkan oleh pihak yang berwenang.

Bahan-bahan hukum yang mengikat terdiri dari:

- 1) Kitab Undang-undang Hukum Perdata;
- 2) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen;
- 3) Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik;
- 4) Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik;

- 5) Peraturan Pemerintah Nomor 71 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik;
- 6) Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 80 Tahun 2019 Tentang Penyelenggara Perdagangan Melalui Sistem Elektronik;
- 7) Putusan Nomor 588/Pdt.G/2020/Pn.Jkt.Brt.

b. Bahan Hukum Sekunder

Bahan hukum sekunder merupakan bahan hukum yang mengandung penjelasan tentang bahan hukum primer, yang terdiri dari buku, jurnal, tulisan ilmiah hukum yang berkaitan dengan penelitian ini.

c. Bahan Hukum Tersier

Bahan hukum tersier merupakan bahan hukum yang terdiri dari petunjuk dan penjelasan yang berkaitan dengan bahan hukum primer dan bahan hukum sekunder yang berasal dari kamus, data elektronik, dan lain sebagainya.

5. Teknik Pengumpulan Data Penelitian

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penulisan skripsi ini adalah menggunakan studi kepustakaan dan studi dokumen, dengan cara mempelajari peraturan perundang-undangan, buku, situs internet, dan putusan pengadilan yang berkaitan dengan unsur dari judul skripsi ini sehingga dapat digunakan sebagai dasar penelitian dalam menganalisa masalah yang dihadapi.

6. Analisis Data Penelitian

Data dianalisis secara sistematis melalui pendekatan kualitatif. Sistematis melalui evaluatif, dimana data diambil berkaitan dengan masalah yang akan diteliti. Pendekatan kualitatif berarti menghubungkan asas hukum dan peraturan lainnya menjadi sistematis, kualitatif, dan komprehensif, menggambarkan fakta-fakta yang berlaku dan terkait dengan hukum yang berlaku.

H. Kerangka Skripsi

Secara keseluruhan penulisan ini terbagi dalam 4 bab yang masing-masing terdiri dari sub bab yang telah di kembangkan dan memerlukan pembahasan yang lebih rinci. Adapun sistematika dalam bab tersebut adalah:

1. BAB I PENDAHULUAN

Bab ini menguraikan tentang latar belakang, serta alasan penulis untuk memilih judul skripsi ini, rumusan masalah, tujuan penelitian, tinjauan pustaka, metode penelitian, dan kerangka skripsi.

2. BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini menguraikan teori-teori yang lebih spesifik yang berasal dari peraturan Perundang-undangan, buku, dan jurnal.

3. BAB III HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab ini menguraikan tentang hasil analisis mengenai bagaimana tanggung gugat PT. Lazada Indonesia dalam jual beli *online* terhadap konsumen.

4. BAB IV PENUTUP

Bab ini menguraikan kesimpulan dan saran dari pembahasan sebagai sumber rekomendasi bentuk tanggung gugat yang dilakukan oleh PT. Lazada Indonesia dalam jual beli *online* terhadap konsumen.



BAB II

TINJAUAN UMUM TENTANG PERJANJIAN, JUAL BELI *E-COMMERCE*, DAN TANGGUNG GUGAT DALAM TRANSAKSI *E- COMMERCE*

A. Perjanjian Pada Umumnya

1. Pengertian Perjanjian

Istilah perjanjian dalam KUHPdata yaitu *overeenkomst*. Menurut Pasal 1313 KUHPdata, perjanjian adalah perbuatan dengan mana satu orang atau lebih mengikatkan dirinya kepada satu orang atau lebih lainnya. Perjanjian menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, suatu persetujuan baik secara lisan maupun tertulis yang didalamnya terdapat pihak-pihak yang melakukan persetujuan serta pihak-pihaknya bersedia untuk saling mentaati isi dari persetujuan tersebut. Sedangkan dalam Kamus Hukum perjanjian adalah suatu persetujuan atau pemufakatan antara para pihak untuk melakukan sesuatu yang disetujui. Persetujuan secara tertulis disebut juga kontrak.³⁰

Perjanjian adalah suatu perbuatan di mana seseorang berjanji kepada seseorang lainnya atau dua orang yang saling berjanji untuk melakukan suatu hal yang hendak dicapai.³¹ Bentuk dari perjanjian umumnya berupa kalimat-kalimat baik ucapan maupun tertulis yang memuat janji-janji atau kesediaan dalam melaksanakan prestasi.³² M.Yahya Harahap menyatakan, perjanjian atau

³⁰ Subekti, *Kamus Hukum*, Pradnya Paramita, Jakarta, 2005, hlm. 89

³¹ Subekti, *Hukum Perjanjian*, Ctk. Kedua puluh, PT. Intermasa, Jakarta, 2020, hlm. 1.

³² *Ibid*

verbinten merupakan hubungan hukum yang mencakup mengenai harta benda atau kekayaan yang menimbulkan kewajiban pihak yang satu untuk memperoleh prestasi dan pihak yang lain untuk memenuhi prestasi.³³

Perikatan berbeda dengan perjanjian, Perikatan sendiri merupakan suatu hubungan hukum. Sedangkan perjanjian merupakan suatu perbuatan hukum. Perbuatan hukum menjadi pencetus adanya hubungan hukum yang mana pada umumnya dapat dikatakan bahwa suatu perikatan lahir dari perjanjian. Begitu juga dapat disimpulkan perjanjian lah yang menimbulkan perikatan.

Ketentuan perjanjian elektronik dalam UU ITE hanya dijelaskan mengenai batasan umumnya saja. Perjanjian elektronik didefinisikan pada Pasal 17 UU ITE yakni perjanjian antara para pihak yang dibuat secara elektronik.³⁴ Keabsahan perjanjian elektronik hanya dijelaskan secara *implisit*. Pasal 18 ayat (1) UU ITE menyatakan bahwa isi dari perjanjian elektronik mengikat para pihaknya. Dari Pasal diatas dapat disimpulkan bahwa setiap perjanjian elektronik mengikat para pihak yang membuatnya selayaknya undang-undang bila mana perjanjian tersebut dibuat secara sah menurut hukum dan memenuhi syarat sahnya perjanjian yang berlaku.

Lahirnya perikatan dari perjanjian jual beli elektronik adalah pada saat penjual melakukan penawaran atas barang atau jasa pada situs *online* atau platform yang digunakan dan pembeli tertarik dengan penawaran tersebut. Kesimpulannya bahwa ketertarikan pembeli tidak hanya pada barang atau jasa

³³ M. Yahya Harahap, *Segi-segi Hukum Perjanjian*, Ctk. Kedua, Alumni, Bandung, 1986, hlm. 6.

³⁴ Pasal 17 UU ITE

yang ditawarkan namun, penjual juga harus memberikan harga yang sesuai dengan apa yang diperjual-belikan. Kesepakatan yang dimaksud diantaranya pengisian identitas, alamat serta penggunaan *personal identification number* (selanjutnya disebut PIN) transaksi yang bersifat pribadi. Nomor PIN atau biasa dikatakan sebagai sandi merupakan sebuah nomor unik yang bersifat pribadi yang mempunyai fungsi untuk masuk atau *login* pada platform atau laman tertentu. Proses tersebut dapat dikatakan telah terjadinya kesepakatan dalam perjanjian elektronik.

2. Syarat Sah Perjanjian

Sebagaimana diketahui perjanjian atau kontrak dapat mengikat para pihak bila mana perjanjian atau kontrak tersebut dibuat secara sah menurut hukum dan memenuhi ketentuan mengenai syarat sah perjanjian yang diatur dalam Pasal 1320 KUHPerdara:³⁵

- a. Adanya kesepakatan dari para pihak yang melakukan kesepakatan;

Komponen utama dalam perjanjian atau kontrak adalah adanya kesepakatan dari pihak-pihak yang membuat perjanjian. Menurut J. Satrio terdapat dua cara mengemukakan kesepakatan yakni: 1). secara tegas (eksplisit) baik secara tertulis maupun lisan, 2). secara diam-diam (implisit).³⁶ Kesepakatan yang dimaksud adalah murni dari dirinya sendiri atau tidak ada paksaan (*dwang*) dari pihak manapun, kekhilafan (*dwaling*) atau penipuan (*bedrog*). Apabila suatu perjanjian atau

³⁵ Pasal 1320 KUHPerdara

³⁶ Ridwan Khairandy, *Hukum Kontrak Indonesia : dalam Perspektif Perbandingan (Bagian Pertama)*, Ctk. 1, FH UII Press, Yogyakarta, 2013, hlm. 168-170.

kontrak mengandung salah satu dari unsur tersebut maka perjanjian itu menjadi tidak sah.

- b. Dilakukan oleh subjek hukum atau pihak yang cakap hukum sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan;

Secara umum istilah dari kecakapan bertindak adalah kondisi di mana seseorang mampu melakukan perbuatan hukum yang dari perbuatannya tersebut dapat menimbulkan akibat hukum. Sedangkan menurut hukum, yakni seseorang atas wewenangnya mampu membuat kontrak atau melakukan tindakan hukum baik untuk kepentingan pribadi maupun bertindak sebagai kuasa. Misalnya mewakili badan hukum.³⁷ Ketentuan dalam Pasal 1330 KUHPerdara mengenai orang yang tidak cakap dalam melakukan tindakan hukum, yakni:

- 1). Orang yang dianggap belum dewasa (*minderjarigen*). Seseorang yang dinyatakan sudah dewasa menurut ketentuan Pasal 330 KUHPerdara yakni yang sudah berumur 21 tahun atau sudah menikah. Seseorang yang perkawinannya berpisah pada usia yang belum 21 tahun maka tetap dinyatakan sudah dewasa karena berdalil sudah kawin. Sedangkan menurut Undang-Undang Nomor 1 tahun 1974 tentang Perkawinan dan Undang-Undang Nomor 2 tahun 2014 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 30

³⁷ Machdi dan Sri Soesilowati, *Hukum Perdata Suatu Pengantar*, Ginatama Jaya, Jakarta, 2005, hlm. 142

tahun 2004 tentang Jabatan Notaris (selanjutnya disebut UUNJ) yakni seseorang dikatakan dewasa apabila sudah mencapai umur 18 tahun.

2). Meraka yang ditaruh dibawah pengampuan (*die order curatele gesteld zijn*). Kategori bagi seseorang yang ditaruh dibawah pengampuan diantaranya gila, lemah akal, dungu, atau boros

3). Perempuan yang telah kawin dalam hal-hal yang telah ditentukan undang-undang dan kepada siapa yang undang-undang telah melarang membuat perjanjian-perjanjian tertentu.

c. Suatu hal tertentu;

Setiap perjanjian wajib memiliki suatu hal tertentu. Pasal 1313 ayat (1) KUHPerdata menyatakan bahwa dalam setiap perjanjian wajib memiliki pokok suatu objek yang paling sedikit dapat ditentukan berdasarkan jenisnya.³⁸ Objek kontrak dalam suatu hal tertentu adalah prestasi. Prestasi merupakan kewajiban dan kewajiban yang timbul dari adanya perjanjian yang harus dipenuhi dan dilaksanakan kedua belah pihak. Prestasi tersebut dapat berupa:

- 1) Memberikan sesuatu (objek atau barang)
- 2) Berbuat sesuatu (jasa)
- 3) Tidak berbuat sesuatu

³⁸ Pasal 1313 ayat (1) KUHPerdata

d. Sebab yang halal

Istilah kausa yang berasal dari Bahasa latin yakni sesuatu yang menjadi penyebab seseorang melakukan sesuatu. Pasal 1337 KUHPerdata menyatakan bahwa suatu kausa atau sebab dinyatakan terlarang apabila bertentangan dengan peraturan perundang-undangan, kesusilaan dan ketertiban umum.³⁹ Kausa atau sebab yang dimaksud adalah isi dari perjanjian yang dibuat. Perjanjian yang dibuat harus memenuhi kausa yang halal artinya para pihak harus memperhatikan isi dari perjanjian tersebut agar tidak bertentangan dengan ketentuan perundang-undangan yang berlaku serta tidak bertentangan dengan kesusilaan dan ketertiban umum.⁴⁰

Berdasarkan keempat syarat sah perjanjian tersebut masing-masing memiliki konsekuensi apabila tidak terpenuhinya syarat tersebut. Pada point pertama dan kedua yang menyebutkan adanya kesepakatan dari para pihak yang melakukan kesepakatan dan dilakukan oleh subjek hukum atau pihak yang cakap hukum sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan merupakan syarat subjektif karena pada intinya mengenai pihak-pihak atau subjek dalam perjanjian, sedangkan poin ketiga dan keempat yang menyebutkan suatu hal tertentu dan sebab yang halal merupakan syarat objektif karena pada intinya mengenai objek atau prestasi dari perjanjian yang dibuat.⁴¹

³⁹ Pasal 1337 KUHPerdata

⁴⁰ Martha Eri Safira, *Hukum Ekonomi di Indonesia*, Nata Karya , Ponorogo, 2016, hlm. 88.

⁴¹ Subekti, *Hukum Perjanjian*, Ctk. Kedua puluh, PT. Intermasa, Jakarta, 2020, hlm. 20.

Mengenai konsekuensinya bila mana tidak terpenuhinya syarat subjektif, maka perjanjian tersebut dapat dibatalkan. Namun apabila salah satu pihak yang membuat perjanjian tidak memohonkan untuk dilakukan pembatalan, maka perjanjian tersebut tetap sah dan mengikat. Sedangkan dengan tidak terpenuhinya syarat objektif, maka perjanjian tersebut batal demi hukum yang artinya perjanjian tersebut dianggap tidak ada sejak awal atau dianggap tidak pernah ada.

B. Jual Beli dan *E-commerce*

1. Perjanjian Jual Beli

Awal mula dari adanya jual beli yakni adanya penawaran. Penawaran dilakukan baik dari pihak penjual atau pembeli. Penawaran yang dilakukan oleh pihak penjual berupa penawaran barang dengan harga yang telah ditetapkan oleh penjual, sedangkan penawaran yang dilakukan oleh pihak pembeli bisa berupa menawarkan harga yang dirasa sesuai dengan pembeli yang kemudian disetujui oleh kedua belah pihak maka lahirlah jual beli.

Istilah jual beli dalam hukum perjanjian Indonesia diambil dari Bahasa Belanda yakni *koop en verkop*. Hukum Belanda mengikuti prinsip *emptio vendito* yang berasal dari hukum Romawi. *Emptio* memiliki arti membeli, sedangkan *vendito* memiliki arti menjual. Dari kedua arti tersebut dapat disimpulkan bahwa dari aktivitas jual beli terdapat hubungan hukum timbal balik antara dua belah pihak yang mana pihak pertama melakukan tindakan hukum menjual dan pihak kedua melakukan tindakan hukum membeli.

Berdasarkan Pasal 1457 KUHPdata, jual beli merupakan kesepakatan yang sah antar pihak penjual dan pembeli dengan dalih pihak penjual memberikan barang yang akan dijual dan pihak pembeli membayar harga atas barang yang telah disepakati bersama.⁴²

Menurut Suryodiningrat, suatu kegiatan jual beli terdapat 2 pihak yang satu penjual (*verkopen*) mengikatkan diri kepada pihak pembeli (*loper*) guna memindah tangankan kepimilkannya dengan mendapatkan pembayaran yang berbentuk uang.⁴³ Konsep dari perjanjian jual beli menurut Salim H.S merupakan penyerahan suatu barang yang menjadi objek perjanjian kepada apembeli dengan imbalan mendapatkan pembayaran dari barang yang diberikan.⁴⁴ Makna yang dapat disirat dari pendapat Salim H.S,yakni:

- a. Perjanjian jual beli wajib ada subjek hukum yang melakukan aktivitas jual beli;
- b. Kesepakatan menjadi dasar dari perjanjian jual beli tersebut, kesepakatan berupa harga, objek, dsb;
- c. Adanya perjanjian jual beli melahirkan hak dan kewajiban bagi para pihak yang membuat.

2. Jual Beli Melalui *E-Commerce*

Jual beli yang ada di era modern ini adalah jual beli dengan menggunakan fasilitas *cyberspace* atau yang disebut *e-commerce*. *E-commerce* merupakan

⁴² M. Yahya Harahap, *Op.Cit*, hlm.181

⁴³ R.M. Suryodiningrat, *Perikatan-Perikatan Bersumber Perjanjian*, Tarsito, Bandung, 1996, hlm.14

⁴⁴ Salim H.S., *Hukum Kontrak Teori dan Teknik Penyusunan Kontrak*, Sinar Grafika, Jakarta, 2003, hlm. 49

aktivitas jual beli yang dilakukan menggunakan internet sebagai media jual beli. Seiring dengan berkembangnya zaman para pihak tidak perlu lagi melakukan kegiatan jual beli secara langsung, akan tetapi dilakukan dengan media-media sosial seperti *instagram*, *facebook*, *whatsapp*, *website*, dan aplikasi *e-commerce*.

E-commerce adalah suatu perbuatan hukum melalui transaksi elektronik dengan perantara media internet. *E-commerce* merupakan perkembangan dari transaksi melalui internet. Perubahan yang dimunculkan dalam *e-commerce* diantaranya lebih menekankan adanya hubungan hukum yang dilandasi dengan perjanjian yang sah. Perjanjian tersebut bertujuan untuk melindungi hak-hak para pihak serta menyelesaikan permasalahan bila mana merasa dirugikan dari perbuatan hukum tersebut.⁴⁵

Perjanjian jual beli *e-commerce* didalamnya terdapat dua pihak yakni penjual dan juga konsumen atau *customer* selaku pembeli. Dalam perjanjian ini tidak hanya melibatkan dua pihak tersebut, namun terdapat *provider* selaku penyedia jasa layanan dan bank selaku sarana transaksi online. Perjanjian yang umumnya terdapat dalam *e-commerce* merupakan perjanjian baku. Klausul dari perjanjian baku bersifat sepihak atau hanya ditentukan oleh salah satu pihak yang kedudukannya lebih berkuasa.

Penggunaan *e-commerce* tentunya terdapat kelebihan dan kekurangan tersendiri bagi pelaku usaha. Adapun kelebihan menggunakan *e-commerce*, yakni:⁴⁶

⁴⁵ RR Dewi Anggraeni dan Acep Heri Rizal, *Op.Cit*, hlm.224

⁴⁶ Arip Purkon, *Bisnis Online Syari'ah: Meraup Harta Berkah dan Berlimpah Via Internet*, PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta, 2014, hlm. 20

- a. Jual beli melalui *e-commerce* tidak terikat pada tempat dan waktu, yang artinya dapat dilakukan dimana saja dan kapan saja. Di karenakan bisnis ini berbentuk digital yang mana hanya dibutuhkan jaringan untuk mengaksesnya;
- b. Modal usaha yang dibutuhkan lebih terjangkau. Meminimalisir pengeluaran untuk biaya sewa *kios* sehingga pelaku usaha dapat menjual produknya dengan harga yang *relative* lebih murah;
- c. Membuka peluang bisnis bagi pelaku usaha dengan mudah. Misalnya dalam *e-commerce* pelaku usaha dapat memasarkan produknya melalui iklan atau memasarkan produknya langsung pada *etalase* platform yang digunakan;
- d. Program jual beli yang disediakan oleh platform berjalan secara otomatis. Sehingga memudahkan pelaku usaha untuk dapat melakukan aktivitas lainnya;
- e. Jangkauan pasar lebih luas. Jaringan internet yang tak terbatas membuat pelaku usaha memiliki konsumen yang lebih banyak;
- f. Konsumen lebih mudah mendapatkan informasi melalui *online*. Komunikasi antar pelaku usaha dan konsumen hanya terbatas pada personal chat toko, akan tetapi hal itu memudahkan keduanya lebih efisien dalam hal biaya maupun waktu.

Diantara beberapa kelebihan yang dipaparkan diatas, terdapat beberapa kekurangan bagi pelaku usaha dari jual beli menggunakan *e-commerce*, yakni:⁴⁷

- a. Minimnya kepercayaan seseorang terhadap transaksi jual beli *e-commerce*. Sehingga masih banyak orang yang menganggap asing jual beli *e-commerce* tersebut. Umumnya konsumen lebih menyukai melakukan jual beli secara langsung agar melihat kondisi produk secara nyata;
- b. Minimnya pengetahuan terhadap teknologi, terkhusus pada jual beli yang berbasis internet;
- c. Adanya pihak-pihak yang tidak bertanggung jawab yang bertujuan tidak baik dalam jual beli *e-commerce*, misalnya pembobolan data, pembobolan akun milik pelaku usaha maupun konsumen;
- d. Terdapat gangguan teknis dalam penggunaan, misalnya konsumen salah memasukkan alamat atau konsumen kurang cermat dalam memilih produk sehingga produk yang datang tidak sesuai sehingga konsumen mengeluh kepada pelaku usaha;
- e. Terdapat gangguan teknis pada *server* internet, diantaranya diakibatkan jaringan yang tidak stabil atau aplikasi yang sedang dilakukan perbaikan. Sehingga mengakibatkan pembeli tidak jadi melakukan pembelian.

⁴⁷ *Ibid*

Selanjutnya terdapat beberapa kelebihan jual beli *e-commerce* yang dapat ditinjau dari segi konsumen, yakni:⁴⁸

- a. Konsumen dapat melakukan pembelian dari rumah. Hal ini dapat memudahkan konsumen untuk menghemat biaya, waktu dan tenaga;
- b. Mekanisme jual beli *online* sangat praktis dan mudah dipahami. Memudahkan konsumen dengan cepat menemukan kebutuhan yang dicari;
- c. Konsumen mendapatkan berbagai pilihan yang dapat dipilih sesuai dengan keinginan konsumen, misalnya konsumen dapat melakukan perbandingan toko mana yang lebih terpercaya atau membandingkan toko mana yang mempunyai harga lebih terjangkau;
- d. Konsumen tidak terikat oleh waktu. Konsumen bebas melakukan pembelian pada jam berapapun;
- e. Konsumen dapat menemukan produk yang tidak ditemukan di toko *offline*.

Diantara beberapa kelebihan yang dipaparkan diatas, terdapat beberapa kekurangan bagi konsumen dari jual beli menggunakan *e-commerce*, yakni:⁴⁹

- a. Konsumen hanya memilih produk berdasarkan gambar dan deskripsi;
- b. Tidak melihat atau mengidentifikasi secara langsung;
- c. Kurangnya informasi mengenai produk yang ditawarkan;

⁴⁸ Rif'ah Roihanah, "Perlindungan Hak Konsumen Dalam Transaksi Elektronik (*E-Commerce*)", *Jurnal Justicia Islamica*, Edisi No. 2 Vol 8, 2011, hlm. 112

⁴⁹ *Ibid.*, hlm. 113

- d. Konsumen tidak mengetahui secara langsung pelaku usaha yang menawarkan produknya sehingga tidak memberikan jaminan kepastian terhadap subjek yang melakukan penjualan;
- e. Kurangnya jaminan kepastian dalam melakukan transaksi seperti halnya kasus pembobolan, penipuan, dsb;
- f. Pembebanan resiko yang tidak berimbang, misalnya pada sistem pembayaran yang dilakukan terlebih dahulu sebelum barang dikirimkan.

3. Jenis Jenis Transaksi *E-Commerce*

Bentuk-bentuk interaksi dalam dunia bisnis yang dilakukan para pelaku usaha, diantaranya:

a. *Business to business (B2B)*

Bentuk interaksi bisnis yang dilakukan oleh sesama perusahaan. Bisnis ini biasanya pelaku usaha memproduksi barang dalam jumlah banyak sehingga *partner* bsinisnya memerlukan biaya yang tinggi untuk melakukan kerja sama.

b. *Business to Customer (B2C)*

Bentuk interaksi bisnis yang dilakukan oleh pelaku usaha dengan konsumen akhir. Transaksi ini biasanya dilakuakn secara *online*. Dengan berkembangnya zaman yang semakin canggih bisnis ini berkembang pesat. *Business to Customer* ini seperti toko *ritel* yang mempunyai produk satuan untuk diperjualkan dan barang stok yang berada di gudang. Harga yang diberikan jauh lebih murah dan proses pengiriman

sangat efisien.⁵⁰ Contoh bisnis yang menggunakan interaksi ini adalah Lazada.

c. *Customer to Costumer (C2C)*

Bentuk interaksi bisnis yang dilakukan oleh konsumen kepada konsumen. Maksudnya hal ini merupakan aktivitas seseorang yang menjual barang nya dengan layanan *online*. Seperti mengiklankan produknya, menjelaskan deskripsi produk dan detail produk pada platform yang digunakan. Contohnya : Shopee, Tokopedia, dsb

d. *Customer to Business (C2B)*

Bentuk interaksi yang dilakukan oleh konsumen kepada perusahaan konsumen. Konsumen menawarkan produknya kepada perusahaan yang membutuhkan

4. Dasar Hukum Transaksi *E-Commerce*

Ditinjau berdasarkan pesatnya perkembangan jual beli melalui platform *online*, maka penting untuk adanya dasar hukum yang membahas mengenai regulasi penyelenggara sistem elektronik. Adanya dasar hukum yang jelas dapat menjamin kepastian hukum serta melindungi hak-hak konsumen dalam menggunakan sistem elektronik.

Penyelenggaraan sistem dan transaksi elektronik ini diatur dengan Peraturan Pemerintah Nomor 71 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik (Selanjutnya disebut PP PSTE). Telah disebutkan dengan

⁵⁰ Yesnio Malau, "Pemanfaatan E-Tailing Untuk Meningkatkan Penjualan dan Daya Saing Padausaha Kecil Dani Menengah", *Jurnal Paradigma* ,Edisi No. 2 Vol. 16, Jakarta, 2014, hlm. 22

jelas pada Pasal 2 ayat (5) huruf a PP PSTE yang menyebutkan bahwa penyelenggara sistem elektronik diatur dan diawasi oleh kementerian atau lembaga berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan. Atas pernyataan tersebut ketentuan penyelenggara sistem elektronik harus taat pada ketentuan peraturan yang ada serta telah teruji untuk beroperasi. Menteri berwenang dalam melakukan pengawasan serta penelusuran atas terselenggaranya sistem elektronik. Pasal 2 ayat (5) huruf b PP PSTE dijelaskan lebih lanjut mengenai Penyelenggara Sistem Elektronik yang memiliki portal, *situs*, atau aplikasi dalam jaringan melalui internet yang dipergunakan untuk:⁵¹

- a. Menyediakan, mengelola, dan/atau mengoperasikan penawaran dan/atau perdagangan barang dan/ atau jasa;
- b. Menyediakan, mengelola, dan/atau mengoperasikan layanan transaksi keuangan;
- c. Pengiriman materi atau muatan digital berbayar melalui jaringan data baik dengan cara unduh melalui portal atau situs, pengiriman lewat surat elektronik, atau melalui aplikasi lain ke perangkat pengguna;
- d. Menyediakan, mengelola, dan/atau mengoperasikan layanan komunikasi meliputi namun tidak terbatas pada pesan singkat, panggilan suara, panggilan video, surat elektronik, dan percakapan dalam jaringan dalam bentuk platform digital, layanan jejaring dan media sosial;

⁵¹ Pasal 2 ayat (5) huruf b Peraturan Pemerintah Nomor 71 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik

- e. Layanan mesin pencari, layanan penyediaan Informasi Elektronik yang berbentuk tulisan, suara, gambar, animasi, musik, video, film, dan permainan atau kombinasi dari sebagian dan/ atau seluruhnya; dan/ atau
- f. Pemrosesan Data Pribadi untuk kegiatan operasional melayani masyarakat yang terkait dengan aktivitas Transaksi Elektronik.

Beberapa poin diatas merupakan fasilitas yang diberikan penyelenggara sistem elektronik dalam suatu aplikasi atau platform kepada penggunanya baik pelaku usaha maupun konsumen guna mempermudah proses transaksi. Pada poin f yang menyebutkan mengenai pemrosesan data pribadi, penyelenggara sistem elektronik mempunyai kewajiban untuk memelihara data pribadi pengguna dan menjamin tidak adanya penyalahgunaan pada data pribadi tersebut.

Ketentuan selanjutnya pada Pasal 3 ayat (1) PP PSTE yang menyebutkan bahwa:

“Setiap Penyelenggara Sistem Elektronik harus menyelenggarakan Sistem Elektronik secara andal dan aman serta bertanggung jawab terhadap beroperasinya Sistem Elektronik sebagaimana mestinya”.

Sistem elektronik yang andal dan aman memberikan dampak yang positif bagi platform yang digunakan. Terjaminnya keamanan platform menjadikan konsumen merasa puas dalam menggunakan transaksi *e-commerce*, dengan begitu konsumen akan percaya dan tidak merasa ragu untuk melakukan transaksi. Keamanan yang dimaksud meliputi penyimpanan data pribadi dengan baik, penerimaan barang yang sesuai, pemberian fasilitas pada aplikasi yang memudahkan konsumen. Dengan begitu, konsumen dapat terhindar dari segala

bentuk kerugian. Seperti yang disebutkan pada Pasal 31 PP PSTE yang menyebutkan bahwa:

“Penyelenggara Sistem Elektronik wajib melindungi penggunanya dan masyarakat luas dari kerugian yang ditimbulkan oleh Sistem Elektronik yang diselenggarakannya”.

Seperti yang sudah disebutkan diatas bahwa platform yang disediakan oleh penyelenggara sistem elektronik wajib dipastikan aman dalam beroperasi guna melindungi konsumen dari segala bentuk kerugian. Kerugian yang timbul biasanya pada penggunaan sistem yang terjadi eror atau ada kelalaian pada sistem atau terdapat campur tangan pihak ketiga yang diluar kendali penyelenggara sistem elektronik.

C. Tanggung Gugat

1. Pengertian Tanggung Gugat

Teori *Caveat Emptor* berasal dari istilah bahasa latin yang artinya harus waspada. Keharusan konsumen untuk waspada yang dimaksud adalah jika konsumen tidak menerapkan prinsip kehati-hatian dalam melakukan pembelian maka konsumen sendiri yang bertanggung jawab atas adanya tidak kesesuaian atau tidak menguntungkannya suatu barang atau jasa. Seiring berjalannya zaman yang menyatakan pentingnya tanggung jawab pelaku usaha maka, teori tersebut bergeser menjadi teori *Caveat Vendor*. Teori tersebut menuntut pelaku usaha untuk memastikan bahwa konsumen terhindar dari segala bentuk kerugian.⁵²

⁵² Celina Tri, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Sinar Grafika, Jakarta, 2011, hlm. 100.

Aspek hukum mengenai pertanggung jawaban diketahui dengan istilah tanggung jawab dan tanggung gugat. Peter Mahmud Marzuki menggunakan istilah *liability* sebagai pengertian dari tanggung gugat, bahwa tanggung gugat mengacu pada posisi pelaku usaha dipandang harus membayar ganti rugi atas adanya peristiwa hukum.⁵³ Tanggung gugat memiliki makna suatu keadaan wajib menanggung bilamana terdapat sesuatu hal boleh dituntut, dipersalahkan, diperkarakan, dan sebagainya.⁵⁴ Sementara itu, tanggung jawab dalam konteks *liability* merujuk pada tanggung jawab hukum sesuai dengan hukum perdata.⁵⁵

Menurut J.H. Niewenhuis, tanggung gugat adalah kewajiban untuk dibebani ganti rugi sebagai akibat dari perbuatan yang melanggar norma. Perbuatan yang melanggar norma dapat disebabkan karena perbuatan melawan hukum atau wanprestasi. Pengertian yang lebih luas disampaikan oleh J.H, Niewenhuis yakni tanggung gugat didasarkan pada pelanggaran hukum beserta kesalahan.⁵⁶

Pertanggung jawaban atau ganti rugi yang disebabkan wanprestasi tidak lain akibat dari ketidak terpenuhinya sesuatu yang telah dituangkan dalam perjanjian. Ketentuan mengenai pertanggung jawaban juga didasarkan pada kesepakatan kedua belah pihak yang melakukan perjanjian.⁵⁷

⁵³ Peter Mahmud Marzuki, *Prinsip-Prinsip Hukum*, Kencana Media Group, Jakarta, 2016, hlm. 258

⁵⁴ Firzhal Arzhi Jiwantara, dkk, "Tanggung Gugat (Pertanggungjawaban) Pemerintah di Indonesia dan Netherland" *Jurnal Ilmiah Multidisiplin*, Edisi No. 7 Vol. 1, 2022, hlm. 2

⁵⁵ K. Martono, *Kamus Hukum dan Regulasi Penerbangan*, Ctk. Pertama, Raja Grafindo, Jakarta, 2007, hlm. 306

⁵⁶ Paulus Aluk Fajar Dwi Santo., *Loc.Cit*

⁵⁷ Itra Saleh, dkk, "Tanggung Jawab Pelaku Usaha Terhadap Konsumen", *Jurnal Ilmu Hukum dan Administrasi Negara*, Edisi No. 3 Vol. 1, 2023, hlm. 363

2. Bentuk-Bentuk Tanggung Gugat

Berdasarkan ketentuan dalam UUPK tanggung gugat lahir dengan dibedakan menjadi 2 ruang lingkup, yakni:⁵⁸

1. Tanggung gugat yang muncul sebagai hasil dari hubungan kontraktual antara para pihak;
2. Tanggung gugat yang muncul dikarenakan adanya perbuatan melanggar hukum.

Ketentuan lain yang memuat mengenai kewajiban terpenuhinya hak konsumen dan pelaku usaha juga dicantumkan dalam Pasal 1365 KUHPerdara, yakni:⁵⁹

“Tiap adanya perbuatan melanggar hukum, yang dapat mengakibatkan adanya kerugian bagi orang lain, maka mewajibkan orang yang atas kesalahannya mengakibatkan kerugian tersebut harus mengganti kerugian”

Dikarenakan isi dari Pasal tersebut dinilai belum mencakup ruang lingkup yang luas, kemudian H.M.N Purwosutjipto berpendapat mengenai spesifik dari perbuatan yang melanggar.⁶⁰

1. Ketentuan hukum atau Peraturan Perundangan;
2. Mengusik hak orang lain;
3. Wajib hukumnya sendiri (bagi pembuat);
4. Keadilan, kesusilaan dan ketertiban;
5. Kepatutan sebagaimana terhadap barang atau orang.

⁵⁸ Fifi Junita dan Gianto Al Imron, “Aspek Hukum Tanggung Gugat Bank Dalam Kontrak Transaksi Derivatif”, *Lembaga Penelitian Universitas Airlangga*, Fakultas Hukum, 2002, hlm. 10

⁵⁹ Pasal 1365 KUHPerdara

⁶⁰ H.M.N. Purwosutjipto, *Pengertian Pokok Hukum Dagang Indonesia Pengetahuan Dasar Hukum Dagang*, Djambatan, Jakarta, 2013, hlm. 135-136

Berbagai ketentuan yang ada dirasa kedudukan konsumen masih sangat lemah dibandingkan dengan kedudukan pelaku usaha. Salah satu upaya yang dilakukan untuk meningkatkan perlindungan bagi konsumen yakni dengan menerapkan prinsip tanggung jawab mutlak dalam hukum mengenai tanggung jawab pelaku usaha. Akan tetapi, dengan adanya prinsip tanggung jawab mutlak para pelaku usaha juga dapat dibebaskan dari tanggung jawab mutlak tersebut bila mana dalam hal itu dinyatakan dalam undang undang.⁶¹

Pendapat Abdul Kadir mengenai tanggung jawab dalam perbuatan melanggar hukum berdasarkan buku hukum perusahaan Indonesia diuraikan menjadi beberapa teori:⁶²

1. Tanggung jawab yang disebabkan adanya perbuatan melawan hukum yang dilakukan dengan unsur kesengajaan yang mengakibatkan kerugian bagi orang lain;
2. Tanggung jawab yang disebabkan adanya perbuatan melawan hukum yang dilakukan karena kelalaian dengan didasarkan pada konsep kesalahan;
3. Tanggung jawab mutlak yang disebabkan adanya perbuatan melawan hukum tanpa memperhatikan adanya unsur kesalahan, baik dilakukan dengan maksud sengaja maupun tidak sengaja;

Pada ketentuan ganti menuntut pertanggung jawaban ganti rugi dalam perbuatan melawan hukum, pihak yang dirugikan tidak perlu dengan somasi atau

⁶¹ Itra Saleh, dkk, *Op.Cit*, hlm. 366

⁶² Abdul Kadir Muhammad, *Hukum Perusahaan Indonesia*, Citra Aditya Bakti, Bandung, 2010, hlm. 503

surat peringatan. Namun, seseorang yang merasa dirugikan dapat langsung menuntut ganti rugi.⁶³

D. Jual Beli *Online* Dalam Prespektif Islam

Jual beli pesanan dalam fiqh islam disebut *as-salam*, berdasarkan penduduk Iraq jual beli pesanan disebut *as-salaf*. Keduanya memiliki makna yang sama dikarenakan keduanya sama-sama digunakan oleh Nabi. Secara bahasa *As-Salam* adalah menjual suatu barang yang penyerahannya ditunda dan didahulukan pembayarannya, atau menjual suatu barang yang ciri-cirinya disebutkan dengan jelas dengan pembayaran modal terlebih dahulu, sedangkan barangnya diserahkan di akhir.⁶⁴

Syarat dan rukun yang harus dipenuhi dalam Rukun *as-salam*, yaitu:⁶⁵

1. Adanya penjual dan pembeli dalam jual beli;
2. Adanya barang yang diperjual belikan dan uang sebagai alat pembayarannya;
3. Adanya lafadz akad.

Selanjutnya syarat-syarat dilakukannya *salam*, yaitu:⁶⁶

1. Pembayaran dilakukan di awal pemesanan;
2. Selama barang belum diberikan menjadi kewajiban penjual;

⁶³ Gita Anggreina Kamagi, "Perbuatan Melawan Hukum (*Onrechtmatige Daad*) Menurut Pasal 1365 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata dan Perkembangannya", *Jurnal Lex Privatum*, Edisi No. 5 Vol. 6, 2018, hlm. 63

⁶⁴ Rozalinda. *Fiqh Ekonomi Syariah*, Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2016, hlm. 94.

⁶⁵ Munir Salim, "Jual Beli Online Menurut Pandangan Hukum Islam", *Jurnal Al-daulah*, Edisi No. 2 Vol. 6, 2017, hlm. 383

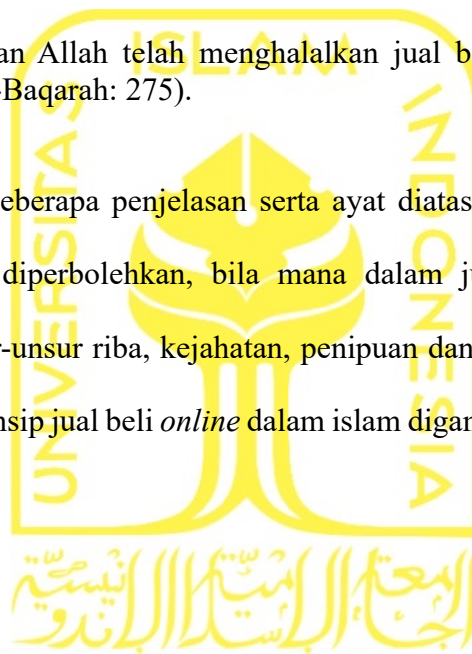
⁶⁶ *Ibid.*

3. Barang di berikan sesuai kesepakatan waktu yang disepakati;
4. Barang yang diperjualkan jelas, benar, terjamin, tidak ada cacat dan layak untuk diperjual belikan;
5. Sifat dari barang tersebut diketahui dan disetujui oleh konsumen;
6. Tempat penerimanya jelas.

وَأَحَلَّ اللَّهُ الْبَيْعَ وَحَرَّمَ الرِّبَا

Artinya: "...dan Allah telah menghalalkan jual beli dan mengharamkan riba... (QS Al-Baqarah: 275).

Berdasarkan beberapa penjelasan serta ayat diatas jual beli *online* dalam persepektif islam diperbolehkan, bila mana dalam jual beli tersebut tidak mengandung unsur-unsur riba, kejahatan, penipuan dan memenuhi syarat serta rukun jual beli. Prinsip jual beli *online* dalam islam digambarkan seperti jual beli *as-salam*.⁶⁷



⁶⁷ *Ibid.*, hlm. 385

BAB III

TANGGUNG GUGAT PT. LAZADA INDONESIA DALAM JUAL BELI *ONLINE* TERHADAP KONSUMEN

Tanggung Gugat PT. Lazada Indonesia dalam Jual Beli *Online* Terhadap Konsumen

Kegiatan jual beli dapat terlaksana tentunya diawali dengan adanya perjanjian. Berdasarkan Pasal 1457 KUHPerdara, jual beli merupakan kesepakatan yang sah antar pihak penjual dan pembeli dengan dalih pihak penjual memberikan barang yang akan dijual dan pihak pembeli membayar harga atas barang yang telah disepakati bersama.⁶⁸ Ketentuan mengenai syarat sah perjanjian yang diatur dalam Pasal 1320 KUHPerdara:

1. Adanya kesepakatan dari para pihak yang melakukan kesepakatan;

Komponen utama dalam perjanjian atau kontrak adalah adanya kesepakatan dari pihak-pihak yang membuat perjanjian. Menurut J. Satrio terdapat dua cara mengemukakan kesepakatan yakni: a). secara tegas (*eksplisit*) baik secara tertulis maupun lisan, b). secara diam-diam (*implisit*).⁶⁹ Kesepakatan yang dimaksud adalah murni dari dirinya sendiri atau tidak ada paksaan (*dwang*) dari pihak manapun, kekhilafan (*dwaling*) atau penipuan (*bedrog*). Apabila suatu perjanjian atau kontrak mengandung salah satu dari unsur tersebut maka perjanjian itu menjadi tidak sah.

⁶⁸ M. Yahya Harahap, *Op.Cit.*, hlm.181

⁶⁹ Ridwan Khairandy, *Loc.Cit*

2. Dilakukan subjek hukum atau pihak yang cakap hukum sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan;

Secara umum istilah dari kecakapan bertindak adalah kondisi di mana seseorang mampu melakukan perbuatan hukum yang dari perbuatannya tersebut dapat menimbulkan akibat hukum. Sedangkan menurut hukum, yakni seseorang atas wewenangnya mampu membuat kontrak atau melakukan tindakan hukum baik untuk kepentingan pribadi maupun bertindak sebagai kuasa. Misalnya mewakili badan hukum.⁷⁰ Ketentuan dalam Pasal 1330 KUHPerdara mengenai orang yang tidak cakap dalam melakukan tindakan hukum, yakni:

- a. Orang yang dianggap belum dewasa (*minderjarigen*). Seseorang yang dinyatakan sudah dewasa menurut ketentuan Pasal 330 KUHPerdara yakni yang sudah berumur 21 tahun atau sudah menikah. Seseorang yang perkawinannya berpisah pada usia yang belum 21 tahun maka tetap dinyatakan sudah dewasa karena berdalil sudah kawin. Sedangkan menurut Undang-Undang Nomor 1 tahun 1974 tentang Perkawinan dan Undang-Undang Nomor 2 tahun 2014 tentang perubahan atas Undang-Undang Nomor 30 tahun 2004 tentang Jabatan Notaris (selanjutnya disebut UUJN) yakni seseorang dikatakan dewasa apabila sudah mencapai umur 18 tahun;

⁷⁰ Machdi dan Sri Soesilowati, *Loc. Cit*

- b. Mereka yang ditaruh di bawah pengampuan (*die order curatele gesteld zijn*). Kategori bagi seseorang yang ditaruh dibawah pengampuan diantaranya gila, lemah akal, dungu, atau boros;
- c. Perempuan yang telah kawin dalam hal-hal yang telah ditentukan undang-undang dan kepada siapa yang undang-undang telah melarang membuat perjanjian-perjanjian tertentu.

3. Suatu hal tertentu;

Setiap perjanjian wajib memiliki suatu hal tertentu. Pasal 1313 ayat (1) KUHPdata menyatakan bahwa dalam setiap perjanjian wajib memiliki pokok suatu objek yang paling sedikit dapat ditentukan berdasarkan jenisnya.⁷¹ Objek kontrak dalam suatu hal tertentu adalah prestasi. Prestasi merupakan kewajiban dan kewajiban yang timbul dari adanya perjanjian yang harus dipenuhi dan dilaksanakan kedua belah pihak. Prestasi tersebut dapat berupa:

- a. Memberikan sesuatu (objek atau barang);
- b. Berbuat sesuatu (jasa);
- c. Tidak berbuat sesuatu.

4. Sebab yang halal

Istilah kausa yang berasal dari bahasa latin yakni sesuatu yang menjadi penyebab seseorang melakukan sesuatu. Pasal 1337 KUHPdata menyatakan bahwa suatu kausa atau sebab dinyatakan terlarang apabila bertentangan dengan peraturan perundang-undangan, kesusilaan dan

⁷¹ Pasal 1313 ayat (1) KUHPdata

ketertiban umum. Kausa atau sebab yang dimaksud adalah isi dari perjanjian yang dibuat. Perjanjian dipersyaratkan memenuhi kausa yang halal artinya para pihak harus memperhatikan isi dari perjanjian tersebut agar tidak bertentangan dengan ketentuan perundang-undangan yang berlaku serta tidak bertentangan dengan kesusilaan dan ketertiban umum.

Berdasarkan uraian mengenai syarat sah perjanjian, PT. Lazada Indonesia telah memenuhi unsur Pasal 1320 KUHPerdata. Maka, dalam hal ini Permasalahan yang terjadi pada konsumen dengan PT. Lazada Indonesia tidak didasarkan pada perjanjian.

Jual beli yang ada di era modern ini adalah jual beli dengan menggunakan fasilitas *cyberspace* atau yang disebut *e-commerce*. Kegiatan jual beli ini juga melahirkan inovasi baru para pelaku usaha dan konsumen tidak lagi melakukan kegiatan jual beli secara tatap muka atau langsung. Konsumen dalam menggunakan transaksi *e-commerce* tidak terbatas antara ruang dan waktu.⁷² Hal ini dibuktikan bahwa transaksi *e-commerce* dapat dilakukan 24 jam dan dapat dilakukan dimana saja.

Jual beli menggunakan platform sebagai jasa layanannya sama halnya dengan jual beli pada umumnya. Artinya keduanya sama-sama melahirkan hubungan hukum antar pihak-pihaknya. Hubungan hukum merupakan dua atau lebih subjek hukum yang terdapat hak dan kewajiban pihak satu bersebrangan dengan hak dan kewajiban pihak lainnya. Tujuan utama dari hubungan hukum

⁷² Munir Salim, "Jual Beli Secara Online Menurut Pandangan Hukum Islam", *Jurnal Al Daulah*, Vol 6 No. 2, Makassar, 2017, hlm. 373.

adalah untuk menetapkan hak dan kewajiban bagi pihak-pihak yang terlibat dalam interaksi tersebut, serta untuk memberikan kerangka kerja yang jelas dalam menyelesaikan perselisihan atau konflik yang mungkin timbul. Hubungan hukum antara pihak Lazada dengan pembeli merupakan hubungan kontraktual pengguna layanan dengan penyelenggara layanan.

Hubungan hukum antara Lazada dengan konsumen yakni hubungan yang lahir dari undang-undang. Pasal 1233 KUHPerdata menyatakan bahwa: “Tiap-tiap perikatan yang dilahirkan, baik karena persetujuan, baik karena Undang-Undang”. Kemudian perjanjian menurut pasal 1313 KUHPerdata adalah sebagai berikut: “Suatu persetujuan adalah suatu perbuatan dimana satu orang atau lebih mengikatkan diri terhadap satu orang lain atau lebih”.

Hubungan hukum ini memunculkan syarat dan ketentuan yang ada dalam platform Lazada sebagai kontrak baku. Identitas subjek hukumnya diatur dalam ketentuan Pasal 9 PP PMSE. Berkaitan dengan hak konsumen diatur pada UUPK. Kontrak baku yang dibuat oleh Lazada juga harus memenuhi ketentuan Pasal 1337 KUHperdata bahwa perjanjian yang dibuat tidak boleh bertentangan dengan undang-undang, ketertiban dan kesusilaan.

Mengenai hubungan hukum antara Lazada dengan penjual yakni hubungan kontraktual antara penjual dengan konsumen. Hubungan kontraktual yang dimaksud adalah hubungan jual beli yang dimulai pada saat konsumen menyetujui untuk melakukan transaksi jual beli pada platform Lazada.

Berbagai kemudahan yang diberikan oleh platform *online* guna transaksi jual beli banyak memberikan manfaat bagi aspek perdagangan.⁷³ Namun ada kalanya posisi itu tidak berjalan seperti semestinya, ada pihak-pihak yang menjalankan prestasinya sebagaimana normanya, tetapi ada juga pihak-pihak yang menjalankan prestasi tidak sebagaimana normanya.

Adanya sengketa antara Reno dengan PT. Lazada Indonesia yang teregister perkara nomor: 588/Pdt.G/2020/PN.Jkt.Brt dengan latar belakang masalah sebagai berikut:⁷⁴

Reno adalah konsumen situs belanja *online* yang diselenggarakan oleh PT. LAZADA INDONESIA dengan akun yang digunakan di cantumkan nomor *handphone* 082234878999 milik Reno. Reno melakukan pemesanan pada situs belanja *online* Lazada berupa Antam Logam Mulia Keping Emas (50 g/999.9% *Fine Gold Certificate*) dengan Nomor pesanan 390468958969274 yang dibeli dan dibayarkan dengan nominal sebesar Rp. 17.000.000, (tujuh belas juta rupiah) dari rekening atas nama Reno kepada Rekening tujuan BCA yakni dengan nomor rekening 3905280630443928 milik Lazada.⁷⁵

Setelah melakukan pembayaran Reno dihubungi oleh nomor yang tidak dikenal dengan nomor *handphone* 082389289782 yang mengaku bernama Herlambang dan mengaku sebagai Penjual (*Seller/Merchant*) Lazada dengan dalih

⁷³ Nicolas dan Atalim, *Loc.Cit*

⁷⁴DirektoriPutusan,<https://putusan3.mahkamahagung.go.id/direktori/putusan/zaebac8a71672060a174313034303137.html>, Diakses pada tanggal 21 Desember 2023

⁷⁵ *Ibid*

memberikan informasi bahwa pesanan atas nama Reno tidak dapat dilakukan pengiriman dikarenakan nomor resi pesanan belum diaktifkan.⁷⁶

Pihak yang mengaku sebagai Herlambang menyatakan memerlukan nomor OTP yang akan dikirim melalui SMS ke nomor *handphone* Reno dan meminta Reno untuk segera memberikan kepadanya untuk mengaktifkan pesannya. Sebagai konsumen Reno tidak merasa curiga dikarenakan Herlambang mengetahui detail nomor pesanan, nomor *handphone* Reno selaku pemesan, produk yang dipesan, alamat pesanan, serta Reno merasa yakin bahwa yang bersangkutan pasti memiliki legalitas sebagai subjek hukum yang jelas dan telah terdaftar di Sistem Elektronik yang diselenggarakan. Kemudian Reno mengikuti arahan dari Herlambang untuk memberikan 6 (enam) digit kode OTP yang dikirimkan melalui SMS nomor *handphone* milik Reno, bahwa setelah menerima kode OTP tersebut Reno memberikannya kepada Herlambang.⁷⁷

Reno sebagai konsumen yang beriktikad baik untuk memperkuat keyakinan mengenai pengaktifan nomor resi pesanan tersebut, maka Reno mengkonfirmasi kepada *customer service* Lazada atas kejadian yang dialaminya. Berdasarkan informasi yang diberikan, *customer service* Lazada atas kejadian tersebut menyatakan adanya dugaan peretasan pada akun konsumen. Kemudian konsumen meminta untuk dilakukan pengembalian dana dan dilakukan pembatalan pesanan. Namun, dalam menanggapi permintaan tersebut 1 (satu) hari setelah menerima informasi adanya dugaan peretasan pihak Lazada tetap memproses pengembalian

⁷⁶ *Ibid*

⁷⁷ *Ibid*

uang sebesar Rp. 17.000.000,00 (tujuh belas juta rupiah) ke akun konsumen Reno yang mana diketahui telah dilakukan hacking. Konsumen dalam hal ini mendapatkan kerugian senilai Rp. 17.000.000,00 (tujuh belas juta rupiah).⁷⁸

Berdasarkan pemaparan di atas diketahui bahwa konsumen meminta pertanggungjawaban PT. Lazada Indonesia atas kerugian yang dialami konsumen. PT. Lazada Indonesia sebagai Penyelenggara Perdagangan Melalui Sistem Elektronik (selanjutnya disebut PPMSE) tidak sesuai dengan ketentuan Pasal 24 ayat (1) PP PMSE yang mengatur bahwa:⁷⁹

“PPMSE dalam negeri dan/atau PPMSE luar negeri wajib menjaga Sistem Elektronik yang aman, andal, dan bertanggung jawab dan membangun keterpercayaan terhadap sistem yang diselenggarakannya kepada publik”

Bahwa permasalahan yang terjadi adalah terjadinya peretasan pada akun konsumen. Sehingga atas peretasan tersebut konsumen mengalami kerugian senilai Rp. 17.000.000,- (Tujuh Belas Juta Rupiah). Atas permasalahan tersebut konsumen memberikan surat peringatan kepada Lazada sebanyak 2 (dua) kali namun, tidak kunjung mendapatkan iktikad baik dari Lazada.

Tanggapan Lazada atas kerugian yang dialami konsumen merupakan kewajiban dari konsumen itu sendiri untuk menyimpan dan menggunakan *password* sebagaimana mestinya dengan tidak memberikan kepada siapapun.

Gugatan pada putusan nomor 588/Pdt.G/2020/Pn.Jkt.Brt disebabkan oleh perbuatannya yang mengakibatkan kerugian bagi pihak lain. Berdasarkan sengketa antara Reno dengan PT. Lazada Indonesia kerugian yang dialami oleh konsumen

⁷⁸ *Ibid*

⁷⁹ Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 80 Tahun 2019 tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik

tidak murni berdasarkan kesalahan Lazada. Namun, terdapat unsur kealaian yang dilakukan oleh konsumen dalam menggunakan sistem elektronik Lazada.

Berdasarkan fakta hukum yang terkait permasalahan antara konsumen dengan Lazada dimulai ketika konsumen memberikan kode OTP kepada pihak yang mengaku sebagai *seller* Lazada. Kode OTP merupakan *One Time Password*, yang berfungsi sebagai metode autentikasi. Kode tersebut berisi nomor unik dan tidak bisa digunakan berulang kali. Kode ini bersifat *privacy* serta mempunyai tingkat keamanan yang tinggi. Tujuan dari adanya kode OTP ini untuk mempunyai akses terhadap akun.⁸⁰

Teori *Caveat Emptor* berasal dari istilah bahasa latin yang artinya harus waspada. Keharusan konsumen untuk waspada yang dimaksud adalah jika konsumen tidak menerapkan prinsip kehati-hatian dalam melakukan pembelian maka konsumen sendiri yang bertanggung jawab atas adanya tidak kesesuaian atau tidak menguntungkannya suatu barang atau jasa.

Ditinjau berdasarkan teori perlindungan hukum yang menjelaskan bahwa perlindungan hukum sebagai suatu wadah untuk mengayomi masyarakat yang mendapatkan kerugian maka, jika dibahas dalam perlindungan konsumen dapat diartikan bahwa, setiap konsumen berhak memperoleh perlindungan hukum sebagai bentuk dari perlindungan konsumen.⁸¹

⁸⁰ Ivan Harry Cahyadi, dkk., “Perancangan Sistem Otentikasi Berbasis One Time Password (OTP) Dengan Algoritma RSA Sebagai Metode Autentikasi: Implementasi Menggunakan Bahasa Pemrograman Python, *Jurnal Triple A*, Edisi No. 1 Vol. 2, Depok, 2023, hlm. 8

⁸¹ Regina Christhalia dan Jeane Neltje Sally, “Perlindungan Konsumen Bank Terhadap Tidak Tanggung Jawabnya Bank Dalam Kasus Penipuan Kode One Time Password Ditinjau Dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen(Studi Putusan Nomor 170 K/Pdt. Sus-BPSK/2020)”, *Jurnal Hukum Adiguna*, Edisi No. 2 Vol. 5, 2022, hlm. 725

Setiap konsumen memiliki regulasi yang bertujuan untuk menjamin dan melindungi hak-hak setiap konsumen. Setiap negara termasuk Indonesia, terdapat UUPK yang menjadi landasan hukum utama untuk memberikan perlindungan terhadap konsumen. UUPK umumnya mencakup berbagai aspek yang menyangkut hak-hak dan kewajiban konsumen serta kewajiban penyedia barang atau jasa.

Hak konsumen yang tercantum Pasal 4 UUPK yang harus dipenuhi oleh pelaku usaha, antara lain:

- (1) hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa;
- (2) hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan;
- (3) hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa;
- (4) hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan;
- (5) hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut;
- (6) hak untuk mendapat pembinaan dan pendidikan konsumen;
- (7) hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
- (8) hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya;
- (9) hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.

Berkaitan dengan hak-hak yang diuraikan pada undang-undang perlindungan konsumen diatas merupakan kewajiban pelaku usaha untuk memberikan pemenuhan hak tersebut kepada konsumen. Namun, dalam permasalahan ini konsumen sendiri yang mengakibatkan tidak terpenuhinya hak-hak tersebut.

Ketentuan mengenai tanggung jawab pelaku usaha yang diatur dalam Pasal

19 ayat (1) UUPK bahwa:

“ Pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan/atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan”

Bunyi pasal tersebut dijelaskan kembali pada pasal 19 ayat (5) UUPK yang berbunyi:

“ Ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) tidak berlaku apabila pelaku usaha dapat membuktikan bahwa kesalahan tersebut merupakan kesalahan konsumen”

Menurut penjelasan bunyi pasal diatas yang dikaitkan dengan permasalahan Lazada dengan konsumen. Lazada dapat membuktikan bahwa adanya kesalahan yang disebabkan oleh konsumen sendiri. Kesalahan yang dimaksud yakni konsumen secara sadar dan sengaja memberikan kode OTP berisi 6 digit nomor unik yang bersifat privacy dan dilarang keras untuk diberikan kepada orang lain.

Pada faktanya konsumen tidak menerapkan prinsip kehati-hatian dalam mengoperasikan sistem elektronik. Syarat dan ketentuan Lazada yang mengatur mengenai Syarat dan Ketentuan pada penggunaan bagian 4.2.3 yang dapat diakses pada link: <https://www.lazada.co.id/terms-of-use/>, sebagaimana berikut:

“4. Pelanggan dengan Akun Lazada

2. Pengakuan pengguna/akses: Anda setuju dan mengetahui bahwa setiap penggunaan Layanan dan/atau akses ke Platform dan Informasi, data atau komunikasi merujuk Username dan Password anda akan dianggap, sebagai:

3. Username dan/atau Password Anda merupakan informasi rahasia yang tidak dapat dibagikan dengan pihak manapun.

Kami akan selalu berpegangan dan menganggap bahwa penggunaan atas nama username dan/atau password Anda dilakukan oleh Anda sendiri dan berhak menyimpulkan bahwa penggunaan kegiatan tersebut dilakukan dan dikirimkan oleh Anda. Anda selanjutnya setuju dan mengakui bahwa Anda terikat dan bertanggung jawab atas setiap akibat yang timbul terkait penggunaan layanan dan/atau akses ke platform dengan menggunakan username dan password Anda.”

Pada faktanya konsumen mengabaikan Syarat dan Ketentuan yang telah diberikan oleh Lazada dan memberikan kode OTP kepada pihak yang tidak dikenal. Atas perbuatan konsumen tersebut, pihak yang tidak dikenal dapat menguasai secara penuh akun konsumen.

Menurut pokok perkara yang disampaikan konsumen sebagai dalil untuk meminta ganti rugi kepada Lazada yang menyebutkan Pasal 24 ayat (1) PP PMSE yang mengatur bahwa:⁸²

“PPMSE dalam negeri dan/atau PPMSE luar negeri wajib menjaga Sistem Elektronik yang aman, andal, dan bertanggung jawab dan membangun kepercayaan terhadap sistem yang diselenggarakannya kepada publik”

Penilaian sistem elektronik yang beroperasi tidak aman dan tidak andal tidak hanya didasarkan pada pasal diatas, namun harus didasarkan pada penyelenggaraan sistem dan transaksi elektronik yang diatur pada Pasal 2 ayat (5) huruf a PP PSTE yang

⁸² Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 80 Tahun 2019 tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik

menyebutkan bahwa penyelenggara sistem elektronik diatur dan diawasi oleh kementerian atau lembaga berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan. Atas pernyataan tersebut ketentuan penyelenggara sistem elektronik harus taat pada ketentuan peraturan yang ada serta telah teruji untuk beroperasi. Menteri berwenang dalam melakukan pengawasan serta penelusuran atas terselenggaranya sistem elektronik. Artinya sistem elektronik yang sudah beroperasi pasti telah memenuhi sistem keamanan dan kendalannya.

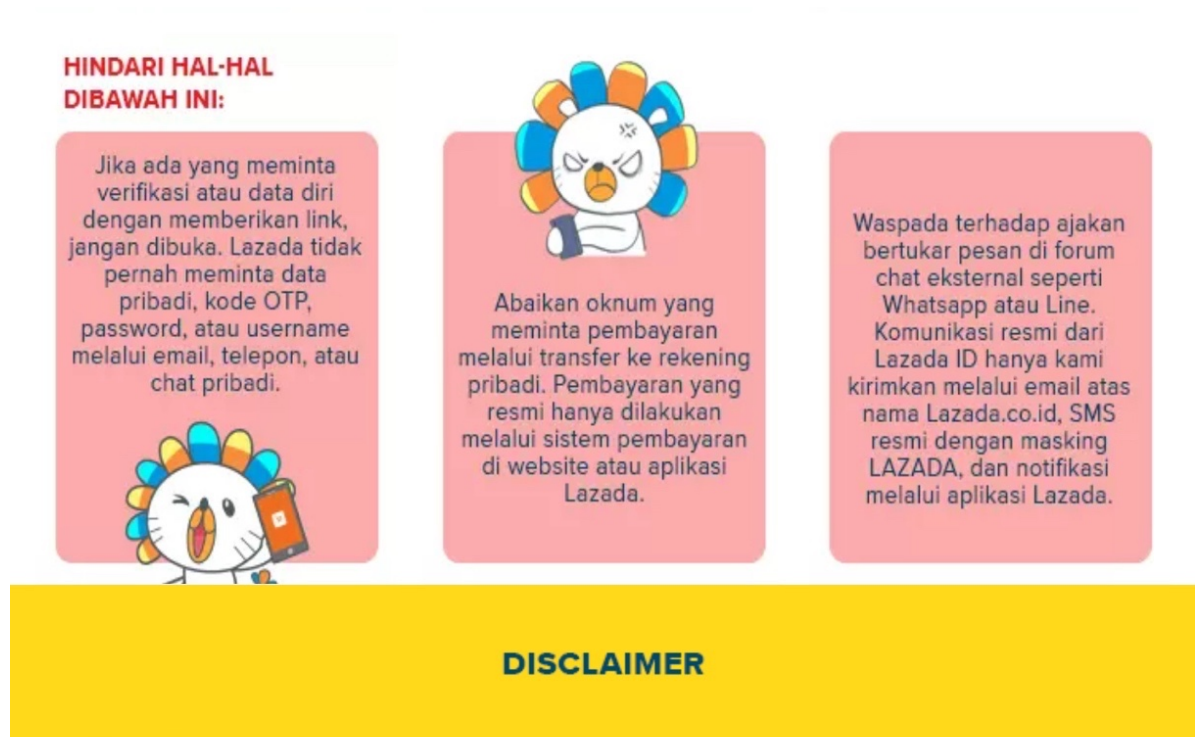
Unsur kesalahan/kelalaian yang dapat dijadikan sebagai dasar gugatan apabila memenuhi syarat-syarat:⁸³

1. Tindakan yang mengakibatkan kerugian karena tidak menerapkan prinsip kehati-hatian;
2. Kelalaian yang dibuktikan oleh penggugat bahwa tergugat lalai dalam melakukan kewajibannya;
3. Kelalaian menjadi penyebab dari adanya kerugian.

Permasalahan antara Lazada dengan konsumen yang dikaitkan dengan syarat-syarat diatas bahwa pihak yang tidak menerapkan prinsip kehati-hatiannya ialah pihak konsumen sendiri sehingga kelalaiannya berujung kerugian bagi dirinya sendiri. Prinsip kehati-hatian yang dimaksud adalah sebagai konsumen harus memperhatikan segala kemungkinan yang dapat menimbulkan kerugian baik bagi dirinya maupun bagi orang lain. Kewajiban yang semestinya dilakukan oleh Lazada adalah menghimbau konsumen untuk tidak memberikan kode OTP kepada

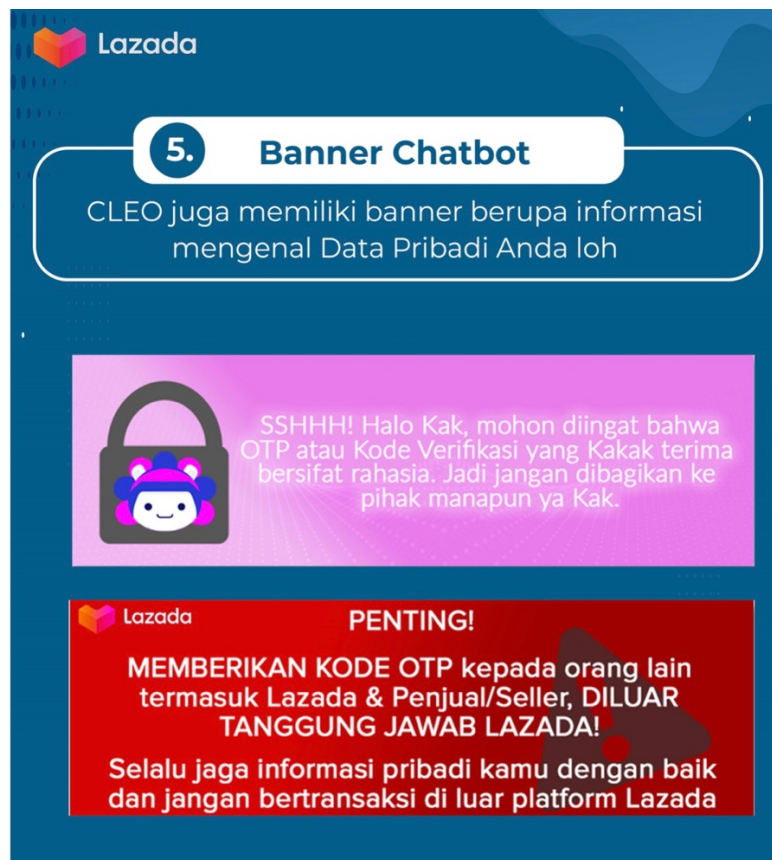
⁸³ Ahmadi Miru, *Hukum Perlindungan Konsumen*, PT Raja Grafindo Persada, Jakarta , 2004, hlm. 116.

siapapun. Dalam hal ini Lazada telah mencantumkan himbauan dan/atau larangannya dalam syarat dan ketentuan yang semestinya harus dibaca dan dipahami oleh para penggunanya.



Gambar 1.1 Waspada

Sumber: <https://www.lazada.co.id/panduan-keamanan/>



Gambar 1.2 Himbauan waspada

Sumber: <https://www.lazada.co.id/panduan-keamanan/>

Selain himbauan yang berada pada website lazada, Lazada juga mengirimkan peringatan kepada konsumen terkait panduan keamanan melalui SMS atau email yang berisi mengenai peringatan untuk tidak memberikan kata sandi kepada siapapun untuk menghindari penyalahgunaan oleh oknum-oknum yang tidak bertanggung jawab. Contoh pesan yang disampaikan lazada sebagai berikut:

**“ JANGAN BAGIKAN KODE INI KEPADA SIAPAPUN atau AKUN
Anda DAPAT DICURI! OTP: xxxx untuk Pengaturan ulang password
Lazada, berlaku 5 menit. Tips aman: lzd.co/aman”**

Berdasarkan Surat Edaran Menteri Komunikasi dan Informatika Nomor 5 tahun 2016 telah diatur mengenai batasan tanggung jawab yang dapat dilimpahkan

kepada konsumen dimana adanya kelalaian dalam menjaga kata sandi bukan merupakan tanggung jawab dari pelaku usaha. Sebagaimana berikut:

“2. Tanggung jawab penyedia platform meliputi:

- a. Bertanggung jawab atas penyelenggaraan sistem elektronik dan pengelolaan konten di dalam platform secara andal dan aman dan bertanggung jawab.*
- b. Ketentuan huruf a diatas tidak berlaku dalam hal dapat dibuktikan terjadinya kesalahan dan/atau kelalaian penjual atau konsumen.”*

Penjelasan sebagaimana berikut membuktikan bahwa penyelenggara sistem elektronik tidak dapat dilimpahkan tanggung jawab yang atas permasalahannya disebabkan kelalaian dari konsumen sendiri. Seperti halnya dalam permasalahan Lazada dengan konsumen yakni Lazada tidak dapat dimintakan pertanggung jawaban atas kerugian senilai Rp. 17.000.000,- (Tujuh Belas Juta Rupiah) yang merupakan kelalaian konsumen dalam memberikan kode OTP tersebut.

Ganti rugi dalam hukum perdata, merupakan berkurangnya jumlah harta seseorang yang disebabkan oleh wanprestasi atau adanya perbuatan melawan hukum⁸⁴. Ganti rugi yang disebabkan oleh wanprestasi merupakan bentuk ganti rugi dikarenakan pihak lainnya tidak memenuhi isi perjanjian, sedangkan ganti rugi yang disebabkan oleh perbuatan melawan hukum merupakan bentuk ganti rugi karena adanya tindakan yang menimbulkan kerugian bagi seseorang dan tidak disebabkan yang berkaitan dengan perjanjian.⁸⁵

⁸⁴ Agus Yudha Hemoko, *Hukum Perjanjian Asas Proporsionalitas Dalam Perjanjian*, Preanada Media, Jakarta, 2019, hlm. 264

⁸⁵ Suharnoko, *Hukum Perjanjian*, Pranada Media, Jakarta, 2004, hlm. 14

Tanggung gugat memiliki makna suatu keadaan wajib menanggung bilamana terdapat sesuatu hal boleh dituntut, dipersalahkan, diperkarakan, dan sebagainya.⁸⁶ Tanggung gugat ini berkaitan dengan adanya gugatan hukum pada lapangan hukum perdata, maka dalam hal ini terdapat pihak yang menanggung atas gugatan pihak lainnya.

Beberapa unsur yang memenuhi bentuk tanggung gugat atas perbuatan yang dilakukan seseorang, yakni:

1. Adanya kerugian yang timbul sehingga mengakibatkan seseorang mengajukan gugatan kepada pihak yang menimbulkan kerugian;
2. Adanya perbuatan yang menimbulkan kerugian;
3. Adanya gugatan yang menuntut seseorang untuk bertanggung jawab atas kerugian yang timbul.

Unsur sebagaimana disebutkan diatas berkaitan dengan kasus yang dibahas oleh peneliti. Berdasarkan kasus yang menimpa Reno selaku konsumen jasa layanan Lazada pada poin pertama relevan dengan adanya gugatan yang diajukan konsumen kepada Lazada yang teregister perkara nomor 588/Pdt.G/2020/Pn.Jkt.Brt. akan tetapi pada point kedua perbuatan yang menimbulkan kerugian disebabkan oleh konsumen sendiri. Maka, atas unsur-unsur tersebut PT. Lazada Indonesia tidak memenuhi ketiga unsurnya yang artinya tidak dapat dibebankan tanggung gugat atas kerugian yang dialami konsumen.

⁸⁶ Firzhal Arzhi Jiwantara, dkk., *Loc.Cit*

Berdasarkan ketentuan dalam UUPK tanggung gugat lahir dengan dibedakan menjadi 2 ruang lingkup, yakni:⁸⁷

1. Tanggung gugat yang muncul sebagai hasil dari hubungan kontraktual antara para pihak;
2. Tanggung gugat yang muncul dikarenakan adanya perbuatan melanggar hukum.

Menurut UUPK seseorang dapat dimintakan tanggung gugat apabila terbukti mempunyai kewajiban untuk menanggung ganti rugi atas perbuatannya. Berdasarkan permasalahan ini Lazada tidak turut menanggung gugat atas kesalahan yang murni disebabkan kelalaian konsumen.

Pertanggung jawaban dalam civil law system dikenal beberapa ajaran mengenai pertanggung jawaban perdata, meliputi:⁸⁸

1. Tanggung gugat disebabkan unsur kesalahan (*schuldaansprakelijkheid*).
Berdasarkan teori ini seseorang yang merasa dirugikan harus membuktikan bahwa pihak tersebut benar-benar melakukan kesalahan sebagaimana diatur pada Pasal 1365 KUHPperdata. Unsur kesalahan yakni jika memenuhi unsur sebagai berikut:⁸⁹ a. Ada unsur kesengajaan; b. Ada unsur kelalaian (*negligence, culpa*): dan c. Tidak ada alasan pembenar atau alasan pemaaf (*recht vaardigingsgrond*).
2. Tanggung gugat disebabkan kesalahan dengan beban pembuktian terbalik (*schuldaansprakelijkheid met omkering van de bewijslast*).

⁸⁷ Fifi Junita dan Gianto Al Imron, *Loc.Cit*

⁸⁸ Firzhal Arzhi Jiwantara, dkk., *Op.Cit*, hlm. 5

⁸⁹ Munir Fuady, *Perbuatan Melawan Hukum : Pendekatan Kontemporer*, Citra Aditya Bakti, Bandung, 2013, hlm. 12

Berdasarkan teori ini seseorang tidak perlu membuktikan bahwa seseorang menimbulkan kerugian. Namun, seseorang yang merasa dirugikan harus membuktikan bahwa dirinya sudah memenuhi prinsip kehati-hatian dalam melakukan perbuatannya.

3. Tanggung gugat berdasarkan resiko (*risicoaansprakelijkheid*).

Tanggung gugat resiko ini diartikan sama hal nya dengan strict liability atau tanggung jawab mutlak. Tanggung gugat ini tidak didasarkan pada unsur kesalahan.

Beberapa konsep tanggung gugat diatas, perbuatan yang dilakukan PT. Lazada atas pemrosesan pengembalian dana tidak bisa dalilkan pada unsur kesengajaan. Dikarenakan dalam hal ini pemrosesan pengembalian uang dilakukan atas permintaan dari konsumen pada akun konsumen tersebut serta prosesnya dilakukan secara otomatis pada pihak bank BRI. Maka, Lazada tidak secara sengaja melakukan pengembalian yang mana telah diketahui terjadi pertasan pada akun konsumen.

Pendapat Abdul Kadir mengenai tanggung jawab dalam perbuatan melanggar hukum berdasarkan buku hukum perusahaan Indonesia diuraikan menjadi beberapa teori:⁹⁰

1. Tanggung jawab yang disebabkan adanya perbuatan melawan hukum yang dilakukan dengan unsur kesengajaan yang mengakibatkan kerugian bagi orang lain;

⁹⁰ Abdul Kadir Muhammad, *Loc.Cit*

2. Tanggung jawab yang disebabkan adanya perbuatan melawan hukum yang dilakukan karena kelalaian dengan didasarkan pada konsep kesalahan;
3. Tanggung jawab mutlak yang disebabkan adanya perbuatan melawan hukum tanpa memperhatikan adanya unsur kesalahan, baik dilakukan dengan maksud sengaja maupun tidak sengaja;

Beberapa penjelasan teori diatas, bahwa pihak yang melakukan kesalahan dan kelalaian yakni ada pada pihak konsumen. Maka, atas permasalahan ini semestinya yang bertanggung jawab adalah konsumen sendiri yang mana sebagai subjek data pribadi.

Berdasarkan Pasal 57 ayat (1) UUPK yang menyatakan bahwa kontrak elektronik dianggap otomatis menjadi batal demi hukum apabila terjadi kesalahan teknis akibat Sistem Elektronik tidak aman, andal dan bertanggung jawab. Jika ditinjau pada Pasal 57 ayat (3) UUPK yang menyebutkan bahwa kerugian akibat terjadinya kesalahan teknis sebagaimana dimaksud pada ayat (1) sepenuhnya menjadi tanggung jawab Pelaku Usaha.

Penjelasan pasal diatas tidak relevan dengan permasalahan antara Lazada dengan konsumen. Pemberian kode OTP dilakukan dengan sadar dan sengaja oleh konsumen kepada pihak ketiga. Maka, hal ini bukan disebabkan adanya kesalahan teknis.

Ketentuan lain mengenai Pasal 1367 ayat (1) KUHPerdara yang menyebutkan bahwa:⁹¹

“Seseorang tidak hanya bertanggung jawab untuk kerugian yang disebabkan karena perbuatannya sendiri, tetapi juga terhadap perbuatan orang yang

⁹¹ Pasal 1367 KUHPerdara

menjadi tanggungannya atau barang-barang yang berada dalam pengawasannya.”

Lazada dapat turut bertanggung jawab apabila kesalahan yang berujung kerugian bagi konsumen tersebut disebabkan oleh barang-barang atau jasa-jasa yang berada dibawah naungannya. Seperti contohnya konsumen tidak menerima barang sesuai yang dideskripsikan atau pihak-pihak yang menaungi Lazada melakukan perbuatan yang merugikan konsumen. Namun, dalam hal ini ditegaskan kembali bahwa perbuatan-perbuatan tersebut murni dapat dibuktikan bahwa terdapat unsur kesalahan pada konsumen.

Mengenai ketentuan ganti kerugian juga disebutkan dalam Pasal 1366 KUHPerdara yang menyebutkan bahwa:⁹²

“ Seseorang tidak hanya bertanggung jawab atas perbuatan-perbuatannya, melainkan juga bertanggung jawab atas kelalaian atau kecerobohnya yang menimbulkan kerugian”

Atas penegasan isi pasal diatas, konsumen juga berhak untuk bertanggung jawab atas perbuatannya yang mengandung unsur kelalaian. Seperti halnya kelalaian yang dilakukan konsumen dalam memberikan kode rahasianya. Maka, dalam hal ini konsumen bertanggung jawab atas perbuatannya sendiri dengan menanggung kerugian senilai Rp. 17.000.000,- (Tujuh Belas Juta Rupiah) atau setara dengan Antam Logam Mulia Keping Emas (50 g/999.9% *Fine Gold Certificate*).

Apabila perbuatan yang berujung kerugian tersebut dilakukan oleh konsumen maka dijelaskan pada ketentuan Pasal 3 ayat (1) , (2), (3) PP PSTE bahwa:⁹³

⁹² Pasal 1366 KUHPerdara

⁹³ Pasal 3 ayat (1), (2), dan (3) Peraturan Pemerintah tentang Penyelenggara Sistem dan Transaksi Elektronik

- (1) Setiap Penyelenggara Sistem Elektronik harus menyelenggarakan Sistem Elektronik secara andal dan aman serta bertanggung jawab terhadap beroperasinya sistem elektronik sebagaimana mestinya.
- (2) Penyelenggara Sistem Elektronik bertanggung jawab terhadap penyelenggaraan Sistem Elektroniknya.
- (3) Ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) tidak berlaku dalam hal dapat dibuktikan terjadinya keadaan memaksa, kesalahan, dan/atau kelalaian pihak Pengguna Sistem Elektronik.

Berkaitan dengan kasus Lazada dengan konsumen pasal diatas dapat menegaskan bahwa Lazada tidak turut bertanggung gugat atas kerugian konsumen karena kelalaiannya dalam memberikan kode OTP kepada pihak yang tidak dikenal. Akibat dari tindakan yang dilakukan konsumen tersebut, pihak yang tidak dikenal melakukan perubahan informasi atau data mengenai nomor rekening yang semula rekening BCA 3905280630443928 menjadi rekening BRI dengan nomor 390468958969274 atas nama Aida Hasibuan. Perubahan tersebut tidak ada persetujuan secara sah dari Reno selaku pemilik akun seperti pengiriman nomor OTP atau verifikasi email sehingga mengakibatkan Reno tidak tahu menahu mengenai perubahan pada akunnya.

Berkaitan dengan kasus yang dianalisis peneliti, konsumen dalam hal ini mendapatkan kerugian diantaranya:

1. Kerugian senilai Rp. 17.000.000,- (Tujuh Belas Juta Rupiah) atau senilai dengan Antam Logam Mulia Keping Emas (50 g/999.9% *Fine Gold Certificate*);
2. Peretasan akun pada platform Lazada;
3. Penyalahgunaan data pribadi yang menimbulkan kerugian.

Dapat diketahui bahwa, beberapa penyebab dari adanya kerugian pada kasus ini diantaranya:

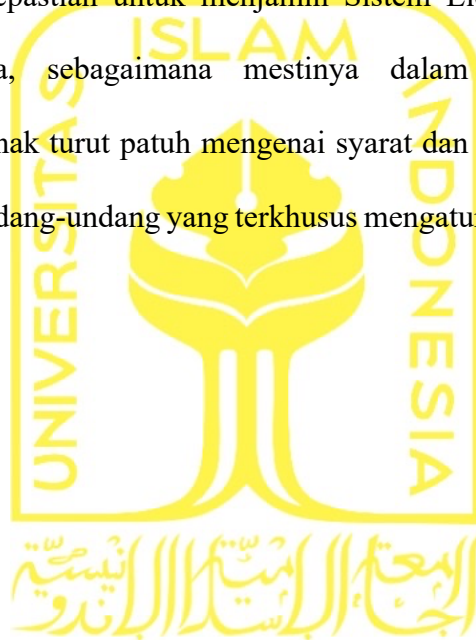
1. Kurangnya edukasi atau informasi mengenai himbauan waspada memberikan kode OTP;
2. Informasi yang diberikan tidak terletak pada halaman awal sistem elektronik;
3. Konsumen sering mengabaikan mengenai isi dari syarat dan ketentuan yang dicantumkan oleh PT. Lazada Indonesia;
4. Pihak yang tidak bertanggung jawab menyalahgunakan data konsumen untuk mendapatkan keuntungan;
5. Sistem keamanan yang kurang aman;
6. Kurangnya kesadaran konsumen bahwa kode OTP merupakan *password* yang bersifat *privacy*.

Pada permasalahan yang menimbulkan kerugian bagi konsumen, konsumen harus meninjau hubungan hukum antara para pihak yang bersengketa. Pada proses jual beli pihak yang menimbulkan perikatan yakni antara penjual dengan pembeli, dalam hal ini jasa layanan hanya sebagai perantara yang menyelenggarakan sistem elektronik. Akan tetapi apabila titik permasalahan ada pada pengoperasian sistem elektronik maka penyelenggara sistem elektronik dapat menjadi pihak pertama dalam permasalahan tersebut.

Atas kelalaian yang dilakukan oleh konsumen secara sadar dan secara sengaja, maka gugatan yang diajukan konsumen kepada PT. Lazada Indonesia tidak dapat didasarkan atas dasar gugatan wanprestasi atau Perbuatan Melawan Hukum.

Dikarenakan penyebab dari kerugian yang timbul ialah ketidak hati-hatian konsumen dalam memberikan data yang bersifat rahasia.

Lazada memberikan wadah bagi para *seller* untuk memperjual belikan produknya dan memberikan wadah bagi konsumen untuk mencari produk yang dibutuhkan. Lazada sebagai perusahaan yang bergerak dibidang *e-commerce* berharap dengan adanya platform ini dapat memudahkan konsumennya untuk mendapatkan barang yang dibutuhkan, selain itu Lazada juga memberikan berbagai perlindungan serta kepastian untuk menjamin Sistem Elektroniknya beroperasi dengan baik. Maka, sebagaimana mestinya dalam menjalankan sistem elektroniknya para pihak turut patuh mengenai syarat dan ketentuan pada klausul baku maupun pada undang-undang yang terkhusus mengatur mengenai penggunaan sistem elektronik.



BAB IV

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan, dapat ditarik kesimpulan yakni bentuk tanggung gugat yang semestinya diberikan PT. Lazada Indonesia adalah tanggung gugat yang disebabkan oleh perbuatan PT. Lazada Indonesia. Pada kasus yang teregister perkara nomor 588/Pdt.G/2020/Pn.Jkt.Brt ini unsur kesalahan yang meliputi kesengajaan dan kelalaian terletak pada pihak konsumen. Sehingga Lazada tidak turut bertanggung gugat atas kasus tersebut. Kerugian dalam bentuk uang sebesar Rp. 17.000.000,- (Tujuh Belas Juta Rupiah) menjadi tanggung jawab dari konsumen sendiri karena tidak menerapkan prinsip kehati-hatiannya dalam menggunakan sistem elektronik.

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan skripsi ini dapat disarankan hal-hal berikut:

1. Konsumen lebih bijak dalam menggunakan media elektronik serta lebih berhati-hati dalam menerima informasi yang mengatasnamakan *platform* tertentu agar tidak terjadi penyalahgunaan, konsumen juga harus mentaati syarat dan ketentuan yang juga didalamnya berisi himbauan mengenai mekanisme penggunaan sistem elektronik, serta konsumen harus paham dan mengetahui data yang bersifat pribadi sehingga tidak ada orang lain yang mengakses dengan maksud merugikan.

2. Bagi penyelenggara sistem elektronik untuk lebih memperketat sistem elektroniknya terkhusus pada perlindungan data konsumen. Penyelenggara sistem elektronik harus menambah informasi mengenai himbauan waspada penyalahgunaan kode OTP seperti pada halaman pertama platform agar himbauannya dapat lebih dijangkau oleh para penggunanya. Kemudian penyelenggara sistem elektronik juga harus memberikan *notification alert* atau pemberitahuan secara sah melalui email atau SMS mengenai adanya perubahan pada data konsumen agar meminimalisir adanya perubahan yang tidak sah pada data konsumen.



DAFTAR PUSTAKA

BUKU

- Abdul Kadir Muhammad, *Hukum Perusahaan Indonesia*, Citra Aditya Bakti, Bandung, 2010.
- Agus Yudha Hemoko, *Hukum Perjanjian Asas Proporsionalitas Dalam Perjanjian*, Prianada Media, Jakarta, 2019.
- Ahmad Miru dan Sutarman Yodo, *Prinsip-Prinsip Perlindungan Konsumen Bagi Konsumen di Indonesia*, Ctk Kedua, Rajawali Pers, Jakarta, 2013.
- Ahmad M. Ramli, *Cyber Law dan HAKI dalam Sistem Hukum Indonesia*, Refika Aditama, Jakarta, 2004.
- Arip Purkon, *Bisnis Online Syari'ah: Meraup Harta Berkah Dan Berlimpah Via Internet*, PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta, 2014.
- Celina Tri, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Sinar Grafika, Jakarta, 2011.
- Herman, dkk., *Pengantar Hukum Bisnis Online*, CV. Azka Putra, Sumatera Barat, 2021.
- H.M.N. Purwosutjipto, *Pengertian Pokok Hukum Dagang Indonesia Pengetahuan Dasar Hukum Dagang*, Djambatan, Jakarta, 2013. *.
- K. Martono, *Kamus Hukum dan Regulasi Penerbangan*, Ctk. Pertama, Raja Grafindo, Jakarta, 2007.
- Machdi dan Sri Soesilowati, *Hukum Perdata Suatu Pengantar*, Ginatama Jaya, Jakarta, 2005.
- Martha Eri Safira, *Hukum Ekonomi di Indonesia*, Nata Karya, Ponorogo, 2016.
- Munir Fuady, *Hukum Kontrak: Dari Sudut Pandang Hukum Bisnis*, PT. Citra Aditya Bakti, Bandung, 2001.
- _____, *Perbuatan Melawan Hukum : Pendekatan Kontemporer*, Citra Aditya Bakti, Bandung, 2013.
- M. Yahya Harahap, *Segi-segi Hukum Perjanjian*, Ctk. Kedua, Alumni, Bandung, 1986.

Peter Mahmud Marzuki, *Prinsip-Prinsip Hukum*, Kencana Media Group, Jakarta, 2016.

Ridwan Khairandy, *Hukum Kontrak Indonesia : dalam Perspektif Perbandingan (Bagian Pertama)*, Ctk. 1, FH UII Press, Yogyakarta, 2013.

R.M. Suryodiningrat, *Perikatan-Perikatan Bersumber Perjanjian*, Tarsito, Bandung, 1996.

Rozalinda. *Fiqh Ekonomi Syariah*, Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2016.

R. Subekti, *Aneka Perjanjian*, Citra Aditya Bakti, Bandung, 1995.

_____, *Hukum Perjanjian*, PT. Intermasa, Jakarta, 1996.

_____, *Kamus Hukum*, Pradnya Paramita, Jakarta, 2005.

_____, *Hukum Perjanjian*, PT. Intermasa, Jakarta, 2020.

Salim H.S., *Hukum Kontrak Teori dan Teknik Penyusunan Kontrak*, Sinar Grafika, Jakarta, 2003.

Soerjono Soekanto, *Penelitian Hukum Normatif*, PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2010.

Sudikno Mertokusumo, *Hukum Acara Perdata Indonesia*, Liberty, Yogyakarta, 1985.

_____, *Mengenal Hukum: Suatu Pengantar*, Liberty, Yogyakarta, 1988.

Suharnoko, *Hukum Perjanjian*, Pranada Media, Jakarta, 2004.

Wirjono Prodjodikoro, *Asas – Asas Hukum Perjanjian*, Sumur Bandung, Jakarta, 1973.

JURNAL

Ahmad Rodli, Rekonstruksi Pengaturan Hukum Transaksi Elektronik Di Indonesia, *Jurnal Lex Renaissance*, Edisi No. 2 Vol.6, 2021.

Arman Anwar, “Tanggung Gugat Resiko Dalam Aspek Hukum Kesehatan,” *Jurnal Sasi*, Edisi No. 2 Vol. 23, 2017.

- Dahlan,” Syarat Sahnya Perjanjian Jual Beli *Online* yang Dilakukan Oleh Anak Dibawah Umur Menurut Kitab Undang-Undang Hukum Perdata”, *JHM*, Edisi No. 1 Vol. 4, Lampung, 2023.
- Fifi Junita, Gianto Al Imron, “Aspek Hukum Tanggung Gugat Bank Dalam Kontrak Transaksi Derivatif”, *Lembaga Penelitian Universitas Airlangga*, Fakultas Hukum, 2002.
- Firzhal Arzhi Jiwantara, Anies Prima Dewi, dan Ady Supryadi, “Tanggung Gugat (Pertanggungjawaban) Pemerintah di Indonesia dan Netherland” *Jurnal Ilmiah Multidisiplin*, Edisi No. 7 Vol. 1, 2022.
- Gita Anggreina Kamagi, “Perbuatan Melawan Hukum (*Onrechtmatige Daad*) Menurut Pasal 1365 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata dan Perkembangannya”, *Jurnal Lex Privatum*, Edisi No. 5 Vol. 6, 2018.
- Ida Ayu Dyah, S.W, “Akibat Hukum Wanprestasi Debitur dalam Transaksi Elektronik Melalui Layanan PayLater pada Aplikasi Shopee”, *Jurnal Kentha Semaya*, Edisi No. 6, Vol. 10, 2022.
- Itra Saleh, Nur Mohamad Kasim, Dolot Alhasni Bakung, “Tanggung Jawab Pelaku Usaha Terhadap Konsumen”, *Jurnal Ilmu Hukum dan Administrasi Negara*, Edisi No. 3 Vol. 1, 2023.
- Ivan Harry Cahyadi, dkk., “Perancangan Sistem Otentikasi Berbasis One Time Password (OTP) Dengan Algoritma RSA Sebagai Metode Autentikasi: Implementasi Menggunakan Bahasa Pemrograman Phyton, *Jurnal Triple A*, Edisi No. 1 Vol. 2, Depok, 2023.
- Mahir Pradana, “Klasifikasi Jenis-Jenis Bisnis E-Commerce Di Indonesia,” *Jurnal Neo-Bis*, Edisi No. 2 Vol. 9, 2015.
- Munir Salim, “Jual Beli Secara Online Menurut Pandangan Hukum Islam”, *Jurnal Al Daulah*, Vol 6 No. 2, Makassar, 2017.
- Nicolas dan Atalim, “Tanggung Jawab Badan Usaha Perdagangan Melalui Sistem Elektronik Dalam Hal Terjadinya Wanprestasi”, *Jurnal Hukum Adigama*, Edisi No. 2 Vol. 4, 2021.
- Regina Christhalia dan Jeane Neltje Sally, “Perlindungan Konsumen Bank Terhadap Tidak Tanggung Jawabnya Bank Dalam Kasus Penipuan Kode One Time Password Ditinjau Dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen (Studi Putusan Nomor 170 K/Pdt. Sus-BPSK/2020)”, *Jurnal Hukum Adiguna*, Edisi No. 2 Vol. 5, 2022.

Rif'ah Roihanah, "Perlindungan Hak Konsumen Dalam Transaksi Elektronik (*E-Commerce*)", *Jurnal Justicia Islamica*, Edisi No. 2 Vol 8, 2011.

Rizka Syafriana, "Perlindungan Konsumen dalam Transaksi Elektronik," *Jurnal De Lege Lata* Edisi No.2, Vol. 1, 2016.

RR Dewi Anggraeni, Acep Heri Rizal, "Pelaksanaan Perjanjian Jual Beli Melalui Internet (E-Commerce) Ditinjau Dari Aspek Hukum Perdataan", *Jurnal Sosial dan Budaya Syar-i*, Edisi No. 3 Vol. 6, 2019.

Sandryones Palinggi, Erich C. Limbongan, "Pengaruh Internet Terhadap Industri E-Commerce Dan Regulasi Perlindungan Data Pribadi Pelanggan Di Indonesia", *Jurnal Seminar Nasional Riset dan Teknologi (SEMNAS RISTEK)*, Edisi No. 1, Vol.4, 2020.

Viggy Sinaulan, "Tanggung Gugat Produsen Terhadap Peredaran Produk Cacat Dalam Rangka Perlindungan Konsumen Menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999," *Jurnal Lex et Societaris*, Edisi No. 6 Vol. 5, 2017.

Yesnio Malau, "Pemanfaatano E-Tailing Untuko Meningkatkan Penjualano Dan Dayao Saing Padausaha Kecil Dani Menengah", *Jurnal Paradigma* ,Edisi No. 2 Vol. 16, Jakarta, 2014.

PERATURAN PERUNDANG-UNDANGAN

Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia 1945.

Kitab Undang-Undang Hukum Perdata.

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik.

Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 Tentang perubahan Atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik.

Peraturan Pemerintah Nomor 71 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik.

Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 80 Tahun 2019 Tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik.

DATA ELEKTRONIK

Lazada, <https://id.wikipedia.org/wiki/Lazada>, Diakses pada tanggal 21 Oktober 2023.

Paulus Aluk Fajar Dwi Santo. *Konsepsi Tanggung Gugat*, <http://business-law.binus.ac.id/2016/05.31/konsepsi-tanggung-gugat>, Diakses pada 26 Oktober 2023.

Direktori Putusan, [https:// putusan3.mahkamahagung.go.id/ direktori/putusan/zaebac8a71672313034303137.htm](https://putusan3.mahkamahagung.go.id/direktori/putusan/zaebac8a71672313034303137.htm), Diakses pada 21 Desember 2023.





FAKULTAS
HUKUM

Gedung Fakultas Hukum
Universitas Islam Indonesia
Jl. Kaliurang km 14,5 Yogyakarta 55584
T. (0274) 7070222
E. fh@uii.ac.id
W. law.uii.ac.id

SURAT KETERANGAN BEBAS PLAGIASI

No. : 150/Perpus-S1/20/H/V/2024

Bismillaahhirrahmaanirrahaim

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : **M. Arief Satejo Kinady, A.Md.**
NIK : **001002450**
Jabatan : **Kepala Divisi Adm. Akademik Fakultas Hukum UII**

Dengan ini menerangkan bahwa :

Nama : **SALSABILLA RIZQIA WARROHMAH**
No Mahasiswa : **20410109**
Fakultas/Prodi : **Hukum**
Judul karya ilmiah : **TANGGUNG GUGAT PT. LAZADA INDONESIA
DALAM HAL TERJADINYA PERBUATAN
MELAWAN HUKUM PADA TRANSAKSI E-
COMMERCE (STUDI KASUS PT. ECART WEB
PORTAL (PT. LAZADA INDONESIA))**

Karya ilmiah yang bersangkutan di atas telah melalui proses uji deteksi plagiasi dengan hasil **12%**.

Demikian surat keterangan ini dibuat agar dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

**TANGGUNG GUGAT PT. LAZADA INDONESIA DALAM HAL
TERJADINYA PERBUATAN MELAWAN HUKUM PADA
TRANSAKSI *E-COMMERCE*
(STUDI KASUS PT. ECART WEB PORTAL (PT. LAZADA INDONESIA))**

SKRIPSI



Oleh:

SALSABILLA RIZQIA WARROHMAH

No. Mahasiswa: 20410109

PROGRAM STUDI HUKUM PROGRAM SARJANA

FAKULTAS HUKUM

UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA

YOGYAKARTA

2024

TANGGUNG GUGAT PT. LAZADA INDONESIA DALAM HAL TERJADINYA PERBUATAN MELAWAN HUKUM PADA TRANSAKSI E-COMMERCE (STUDI KASUS PT. ECART WEB PORTAL (PT. LAZADA INDONESIA))

ORIGINALITY REPORT

12%

SIMILARITY INDEX

15%

INTERNET SOURCES

13%

PUBLICATIONS

9%

STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1

www.researchgate.net

Internet Source

3%

2

repositori.usu.ac.id

Internet Source

2%

3

ejournal.unsrat.ac.id

Internet Source

1%

4

Submitted to Universitas Islam Indonesia

Student Paper

1%

5

Submitted to Universitas Jember

Student Paper

1%

6

repository.umsu.ac.id

Internet Source

1%

7

repository.iainpurwokerto.ac.id

Internet Source

1%

8

fh.upnvj.ac.id

Internet Source

1%

9

doaj.org

Internet Source

1 %

10

repository.ub.ac.id

Internet Source

1 %

11

Submitted to Universitas Airlangga

Student Paper

1 %

Exclude quotes On

Exclude bibliography On

Exclude matches < 1 %