

**PERLINDUNGAN KONSUMEN AKIBAT PEMBATALAN
TRANSAKSI ONLINE DI APLIKASI BELANJA LAZADA
(PERSPEKTIF UU NOMOR 8 TAHUN 1999 TENTANG
PERLINDUNGAN KONSUMEN DAN KOMPILASI HUKUM
EKONOMI SYARI'AH)**

SKRIPSI

Diajukan Kepada Universitas Negeri KH Achmad Siddiq Jember
Untuk memenuhi salah satu persyaratan memperoleh
Gelar Sarjana Hukum (S.H)
Fakultas Syari'ah
Jurusan Hukum Ekonomi Syari'ah



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
**KH ACHMAD SIDDIQ
JEMBER**

Oleh :

**ISMIATUL MUAROFAH
NIM : S20172039**

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI AHMAD SIDDIQ JEMBER
FAKULTAS SYARI'AH
JULI 2021**

**PERLINDUNGAN KONSUMEN AKIBAT PEMBATALAN
TRANSAKSI ONLINE DI APLIKASI BELANJA LAZADA
(PERSPEKTIF UU NOMOR 8 TAHUN 1999 TENTANG
PERLINDUNGAN KONSUMEN DAN KOMPILASI HUKUM
EKONOMI SYARI'AH)**

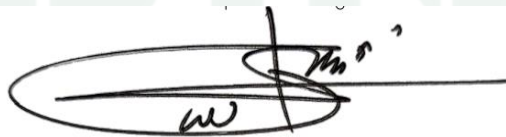
SKRIPSI

Diajukan kepada Universitas Negeri KH Achmad Siddiq Jember Untuk
memenuhi salah satu persyaratan memperoleh
Gelar Sarjana Hukum (S.H)
Fakultas Syari'ah
Jurusan Hukum Ekonomi Syari'ah

Oleh :

Ismiatul Muarofah
NIM : S20172039

Disetujui Pembimbing



Dr. H. Ahmad Junaidi S. Pd, M. Ag
NIP. 197311052002121002

**PERLINDUNGAN KONSUMEN AKIBAT PEMBATALAN
TRANSAKSI ONLINE DI APLIKASI BELANJA LAZADA
(PERSPEKTIF UU NOMOR 8 TAHUN 99 TENTANG
PERLINDUNGAN KONSUMEN DAN KOMPILASI HUKUM
EKONOMI SYARI'AH)**

Jujur, Sabar dan Iktidar jalan tujuan hidup yang sesungguhnya

SKRIPSI

telah diuji dan diterima untuk memenuhi salah satu persyaratan
memperoleh Gelar Sarjana Hukum (S.H)
Fakultas Syariah
Program Studi Hukum Ekonomi Syariah

Hari : Selasa

Tanggal : 07 Desember 2021

Tim Penguji

Ketua

Dr. Hj. Busriyanti, M. Ag

NIP. 197106101998032002

Sekretaris

Freddy Hidayat, S.H, M.H

NIP. 198808262019031003

Anggota :

1. Dr. Muhammad Muhaimin M. Ag
2. Dr. H. Ahmad Junaidi, S.Pd, M. Ag

Menyetujui

Dekan Fakultas Syari'ah



Prof. Dr. M. Noor Harisudin, M. Fil

NIP. 19780925 200501 1 002

PERSEMBAHAN

Skripsi ini saya persembahkan untuk :

1. Kedua Orang Tua (Ahmad Sofyan dan Siti Halimah), Kedua Mertua (Sujari dan Lutfiyah) tercinta yang senantiasa selalu memberikan semangat, motivasi dan doa juga kasih sayang setiap waktu yang tak terhingga.
2. Suami tercinta, Fawaidurrahman yang penuh sejuta cinta mendampingi saya sampai saat ini.
3. Almamater Fakultas Syari'ah.
4. Guru Alif, guru TK sampai Perguruan Tinggi yang saya hormati dan sayangi, telah memberikan ilmunya dan membimbing saya dengan rasa penuh sabar dan ikhlas.

UIN

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI

KH ACHMAD SIDDIQ
JEMBER

ABSTRAK

Ismiatul Muarofah, 2021. Perlindungan Konsumen Akibat Pembatalan Transaksi Online di Aplikasi Lazada (Perspektif UU Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen dan Kompilasi Hukum Ekonomi Syari'ah).

Kata Kunci : Pembatalan Transaksi, Lazada, Perlindungan Konsumen, Kompilasi Hukum Ekonomi Syari'ah (KHES) UU No. 8 Tahun 1999.

Dalam aplikasi jual beli *online* Lazada terdapat situasi dimana Lazada membatalkan transaksi secara sepihak. Hal inilah yang menarik untuk dikaji bagaimana hukum perlindungan konsumen berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dan Kumpulan Hukum Ekonomi Syari'ah

Fokus penelitian ini adalah 1. Bagaimana proses seorang pelaku usaha (Lazada) membatalkan perjanjian jual beli online secara sepihak akibat wanprestasi pelaku usaha? 2. Dari perspektif UU No. 08 tentang Perlindungan Konsumen dan KHES, bagaimana proses pembatalan sepihak perjanjian jual beli online oleh pelaku perdagangan (Lazada) karena wanprestasi oleh pelaku perdagangan?. Tujuan dari penelitian ini adalah 1. Untuk mengetahui proses yang dilakukan oleh Lazada secara sepihak membatalkan perjanjian jual beli online karena wanprestasi. 2. Dari perspektif UU No. 08 tentang Perlindungan Konsumen dan KHES? Memahami proses pelaku usaha (Lazada) yang secara sepihak membatalkan perjanjian jual beli online akibat wanprestasi yang dilakukan oleh pelaku usaha.

Jenis penelitian ini adalah yuridis normatif. Metode penelitian hukum normatif atau yang disebut juga dengan sebuah penelitian hukum kepustakaan adalah metode yang digunakan dalam penelitian hukum yang dilakukan dengan sebuah cara mengecek bahan pustaka yang ada. Bahan-bahan ini diurutkan dan dipelajari secara sistematis, dan kemudian ditarik kesimpulan tentang masalah yang diteliti. Hal ini terkait Lazada secara sepihak membatalkan perlindungan hukum terhadap konsumen dalam pembelian dan penjualan online sesuai dengan hukum positif dan hukum Islam. Penelitian ini menyimpulkan bahwa sesungguhnya Lazada tidak dapat membatalkan transaksi online dengan konsumen secara sepihak karena perilaku tersebut melanggar Pasal 16 UU Perlindungan Konsumen. Menurut Undang-Undang Perlindungan Konsumen, konsumen yang mengalami kerugian akibat pembatalan transaksi secara sepihak oleh Lazada berhak atas ganti rugi dan mediasi melalui jalur litigasi atau non litigasi. Namun dalam syarat dan ketentuan website Lazada telah diatur upaya penyelesaian sengketa, yaitu Lazada telah memilih arbitrase sebagai kesepakatan dengan konsumen. Menurut analisis penulis, pembatalan sepihak dalam kasus ini pada dasarnya bertentangan dengan Kompilasi Hukum Ekonomi Syari'ah.

KATA PENGANTAR

Terima kasih penulis ucapkan kepada Allah SWT. Karena rahmat serta karunia-Nya, maka penyusunan skripsi, pelaksanaan dan penyelesaian sebagai salah satu syarat penyelesaian program studi sarjana dapat diselesaikan dengan baik. Amin. Shalawat salam semoga terus tercurah kepada Nabi Muhammad SAW. Yang membawa seluruh agama untuk menyempurnakan akhlak manusia dan *rahmatan lil alamin* di muka bumi.

Dalam proses penyusunan Skripsi ini, penulis menyadari keterbatasan pengalaman. Mengenai tingkat kesempurnaan karya ini, peneliti mengatakan masih jauh dari sempurna, karena banyak kendala yang sangat penting. Tetapi semua itu peneliti katakan adalah proses menuju kesempurnaan yang lebih besar. Oleh karena itu, segala kesalahan dan kelalaian menjadi tanggung jawab penyidik. Keberhasilan dari

Penulis bersyukur karena memperoleh dukungan banyak pihak. Oleh karena itu, peneliti harus mengetahui dan menyampaikan terimakasih yang sedalam-dalamnya:

1. Kedua orang tua Bapak Ahmad dan Ibu Siti Halimah, Kedua Mertua Aba Sujari dan Ummi Lutfiyah.
2. Suami tercinta Fawaidurrahman.
3. Bapak Prof. Dr. H. Babun Suharto, SE., MM Rektor IAIN Jember.
4. Bapak Prof. Dr. M. Noor Harisuddin, M.Fill.I selaku Dekan Fakultas Syariah IAIN Jember.

5. Ibu Busriyanti M. Ag selaku prodi Program Studi Hukum Ekonomi Syari'ah.
6. Bapak Dr. H. Ahmad Junaidi S. Pd, M. selaku Dosen Pembimbing skripsi. Yang selalu memberikan arahan dalam penelitian skripsi.
7. Seluruh Dosen IAIN Jember khususnya Dosen Fakultas Syariah.
8. Teman2 dan sahabat2 seperjuangan Program Studi Hukum Ekonomi Syari'ah khususnya Kelas Muamalah 2 dan teman-teman fakultas Syariah IAIN Jember yang banyak menorehkan kisah suka dan duka selama menempuh pendidikan di bangku kuliah.

Jember, 04 April 2021

Penulis,



DAFTAR ISI

	Hal
HALAMAN SAMPUL	i
LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
MOTTO	iv
PERSEMBAHAN	v
ABSTRAK	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	ix
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Fokus Kajian	6
C. Tujuan Penelitian	6
D. Manfaat Penelitian	7
E. Definisi Istilah	7
F. Sistematika Pembahasan	10
BAB II KAJIAN KEPUSTAKAAN	12
A. Penelitian Terdahulu	12
B. Kajian Teori.....	15
1. Perlindungan Hukum Bagi Konsumen.....	15
a. Latar Belakang Perlindungan Konsumen	15
b. Pengertian Perlindungan Konsumen	16

c. Pengertian Konsumen	18
d. Asas dan Tujuan Perlindungan Konsumen	18
2. Pembatalan Transaksi Jual Beli Online secara Sepihak	21
3. Lazada	28
a. Sejarah Berdirinya Lazada	28
b. Jenis Pelayanan di Lazada	30
c. Kelebihan Berbelanja di Lazada	33
4. Undang-undang Nomor 8 Tahun 99 tentang Perlindungan Konsumen	34
a. Konsumen	34
b. Pelaku Usaha	37
c. Penyelesaian Sengketa Konsumen	41
5. Kompilasi Hukum Ekonomi Syari'ah	44
BAB III METODE PENELITIAN	50
A. Jenis Penelitian.....	50
B. Pendekatan Penelitian	50
C. Bahan Hukum	51
D. Teknik Pengumpulan Data.....	52
E. Teknik Analisis Data.....	53
F. Keabsahan Data.....	53
G. Tahap-Tahap Penelitian	54

BAB IV PEMBAHASAN.....	55
Proses Pembatalan Perjanjian Jual Beli Online Secara Sepihak oleh Pelaku Usaha (Lazada) sebagai Akibat Wanprestasi	57
BAB V PEMBAHASAN	72
Proses Pembatalan Perjanjian Jual Beli Online Secara Sepihak oleh Pelaku Usaha (Lazada) sebagai Akibat Wanprestasi dalam Perspektif Undang-undang No 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen dan Kompilasi Hukum Ekonomi Syari'ah	72
BAB VI PENUTUP	76
A. Kesimpulan	76
B. Saran.....	77
DAFTAR PUSTAKA	79
LAMPIRAN	

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Jual beli merupakan salah satu aktivitas bisnis yang sudah berlangsung cukup lama dalam masyarakat. Namun demikian, tidak ada catatan pasti kapan mulanya awal bisnis secara formal. Ketentuan yang jelas ada dalam masyarakat adalah jual beli yang telah mengalami perkembangan dari pola tradisional sampai pada pola yang modern. Jual beli istilah dalam fiqh disebut al-ba'i yang berarti menjual dan menukar sesuatu dengan sesuatu yang lain. Dalam bahasa Arab lafal al-ba'i terkadang digunakan untuk pengertian lawannya, yakni kata *asy'syira* (beli). Artinya, kata al-ba'i berarti jual, tetapi sekaligus juga berarti beli. Menurut bahasa, jual beli berarti menukarkan sesuatu dengan sesuatu. Penjelasan diatas dapat dipahami bahwa jual beli merupakan menukar barang dengan barang atau barang dengan uang atau dengan jalan melepaskan hak milik dari yang satu kepada yang lain atas dasar saling merelakan.

Pada intinya, jual beli ialah suatu perjanjian tukar menukar barang atau benda yang mempunyai manfaat untuk penggunaanya, kedua belah pihak sudah sama-sama menyepakati perjanjian yang telah dibuat.

Akad-akad bisa sah dan efektif apabila telah memenuhi rukun dan syarat yang ditetapkan dalam syari'at Islam. Perbedaan dari akad-akad

tersebut hanya terletak pada lafadz-lafadz (penyebutan) menurut apa yang diadakan. Akad berasal dari Bahasa Arab ialah dari kata العقد.

Kata tersebut adalah bentuk mashdar yang berarti menyimpulkan, membuhul tali, perjanjian, persetujuan, penghitungan, mengadakan pertemuan. Akad dalam istilah dikenal dengan sebuah perjanjian, perikatan atau kontrak. Perjanjian berarti suatu peristiwa yang mana seseorang berjanji kepada orang lain atau pihak lain (perorangan atau badan hukum) atau suatu peristiwa yang mana dua orang atau lebih saling berjanji untuk melakukan suatu hal.¹

Dapat diketahui bahwa akad adalah suatu ikatan dan kesepakatan. Akad sebagai pertalian ijab-qabul sesuai dengan kehendak syari'at yang berpengaruh pada suatu objek perikatan. "*Ijab adalah suatu pernyataan seseorang yang melakukan ikatan, sedangkan qabul adalah sebagai suatu pernyataan penerimaan terhadap ikatan tersebut*". Dalam Islam, tentunya seluruh perikatan yang dilakukan oleh dua pihak atau lebih harus sesuai dengan kehendak syari'at. Akad yang putus atau batal adalah akad yang sudah sahadanya kemudian dilepaskan ikatan akadnya, baik dengan keinginannya ataupun tidak. Diakhirinya akad terdapat dua macam sebab, yaitu *fasakh (pembatalan) dan infisakh (batal demi hukum)*.

¹Ahmad Azhar Basyir, *Asas-asas Mu'amalah (Hukum Perdata Islam)*, (Yogyakarta : FH UIN, 1990), Hal : 7

² Esti Rophikin, *Kebebasan Berkontrak Dalam Pembuatan Perjanjian*, e-jurnal Undip Semarang-2010, Hal : 10

Fasakh adalah melepaskan ikatan akad dari kedua belah pihak baik dengan keinginan sendiri maupun tidak. Sedangkan Infisakh adalah akad yang dapat melepaskan ikatannya sendiri apabila tidak mungkin diteruskan dan dapat lepas pula ikatan akadnya yang secara terus menerus, masih berlaku akad yang mengikat cara membatalkannya sama dengan mengakadkannya, yaitu harus dengan persetujuan kedua belah pihak. Persetujuan kedua belah pihak ini mempunyai gambaran. Pertama, memperhatikan kepentingan orang-orang yang berakad itu sendiri yang kemudian berakibat masing-masing pihak kembali kepada keadaan seperti sebelum berakad. Kedua, memperhatikan kepentingan orang ketiga untuk melindungi haknya dari tindakan-tindakan yang dilakukan oleh kedua belah pihak.

Akibat hukum adalah segala akibat, konsekuensi yang terjadi dari segala perbuatan hukum yang dilakukan oleh subjek hukum terhadap objek hukum atau akibat-akibat lain yang disebabkan oleh kejadian-kejadian tertentu oleh hukum yang bersangkutan sendiri telah ditentukan atau dianggap sebagai akibat hukum. Atau akibat hukum suatu tindakan yang dilakukan untuk memperoleh suatu akibat yang dikehendaki pelaku dan yang diatur oleh hukum. singkatnya akibat hukum ialah akibat yang ditimbulkannya oleh peristiwa hukum.

Berdasarkan penjelasan tersebut, dapat diketahui bahwa akibat hukum adalah segala akibat yang terjadi dari segala perbuatan hukum yang dilakukan oleh subyek hukum terhadap obyek hukum atau akibat-akibat

lain yang disebabkan karena kejadian-kejadian tertentu oleh hukum yang bersangkutan telah ditentukan atau dianggap sebagai akibat hukum.

Berdasarkan hasil penelitian ditemukan bahwa perundang-undangan yang dapat dijadikan sebagai dasar hukum perlindungan konsumen pada transaksi jual beli online adalah UU No. 11 tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik, dilengkapi dengan PP No. 82 tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik dan UU No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Bentuk perlindungan konsumen pada jual beli online menurut undang-undang diantaranya berupa kepastian hukum bagi konsumen dan pelaku usaha jual beli online, memberikan sanksi pidana kepada pelaku usaha yang merugikan konsumen, dan melindungi hak dan kewajiban konsumen. Bentuk perlindungan hukum jual beli online menurut hukum Islam adalah berupa larangan dalam al-Quran dan hadits tentang jual beli gharar, praktik penipuan dan larangan berbuat curang. Pembatalan jual beli online dan ganti rugi serta penerapan hak khiyar dalam jual beli online juga merupakan bentuk dari perlindungan konsumen jual beli online.²

Pembelian barang atau jasa secara online dewasa ini sudah menjadi hal yang lumrah di tengah masyarakat. Proses yang mudah, cepat dan banyaknya penawaran menarik dengan harga murah menjadi alasan konsumen memilih toko online untuk melakukan pembelian barang atau jasa. Hubungan jual beli dilakukan tanpa tatap muka dengan antara penjual

² Undang-undang Nomor 08 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dan PP Nomor 82 Tahun 2012 Tentang Penyelenggaraan Sistem Transaksi Elektronik

(pihak Lazada) dengan pembeli. Pembeli atau konsumen dalam hubungan pembelian cukup hanya dengan mengklik barang yang diinginkan dan mentransfer ke virtual akun Lazada dengan memasukkan kode dan mengkonfirmasi kode transaksi apabila sudah melakukan pembayaran dalam waktu 24 jam sejak pemesanan dan barang akan dikirimkan dan akan sampai dalam waktu 3 hari kerja ke alamat pembeli sebagaimana dijanjikan oleh pihak *Lazada.co.id*. dan apabila ada konsumen yang mengalami ketidakadilan yang dilakukan oleh pelaku usaha, konsumen memiliki hak untuk mendapatkan perlindungan hukum guna melindungi hak-hak yang dimilikinya sebagai konsumen. Seperti yang diketahui pada situs *Viva.co.id* dan *Beritasatu* tanggal 23 Desember 2015 bahwasanya ada salah satu pihak konsumen yang membeli barang secara online di Lazada sudah melakukan transaksi lunas namun oleh pelaku usaha (Lazada) dibatalkan secara sepihak. Pihak Lazada tidak dapat memenuhi janjinya atau wanprestasi dan sangat merugikan konsumen karena kesalahan yang terdapat pada nominal harga, menjelaskan bahwa kesalahan tersebut disebabkan oleh banyaknya barang promosi.

Berdasarkan paparan diatas penulis tertarik untuk membahas apa akibat hukum yang ditimbulkan dalam hal melakukan pembatalan perjanjian secara sepihak oleh pelaku usaha dengan Skripsi yang berjudul

“PERLINDUNGAN HUKUM BAGI KONSUMEN TERHADAP PEMBATALAN TRANSAKSI OLEH APLIKASI BELANJA LAZADA PERSPEKTIF UU NO. 8 TAHUN 1999 TENTANG

PERLINDUNGAN KONSUMEN DAN KOMPILASI HUKUM EKONOMI SYARI'AH (KHES)".

B. Fokus Penelitian

Berdasarkan penjelasan diatas, maka ada beberapa pertanyaan yang dapat diambil untuk dijadikan pembahasan, adapun pertanyaannya sebagai berikut :

1. Bagaimana proses pembatalan perjanjian jual beli online secara sepihak oleh pelaku usaha (Lazada) sebagai akibat wanprestasi?
2. Bagaimana proses pembatalan perjanjian jual beli online secara sepihak oleh pelaku usaha (Lazada) sebagai akibat wanprestasi dalam perspektif Undang-undang No 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dan Kompilasi Hukum Ekonomi Syari'ah?

C. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian ini yaitu:

1. Untuk mengetahui proses pembatalan perjanjian jual beli online secara sepihak oleh pelaku usaha (Lazada) sebagai akibat wanprestasi.
2. Untuk mengetahui proses pembatalan perjanjian jual beli online secara sepihak oleh pelaku usaha (Lazada) sebagai akibat wanprestasi dalam perspektif Undang-undang No 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dan Kompilasi Hukum Ekonomi Syari'ah.

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Penulisan Proposal ini dapat memperkaya khasanah kajian ilmiah dibidang hukum dalam upaya perlindungan konsumen yang ada di Indonesia.

2. Manfaat Praktis

Tentang manfaat penelitian ini dapat peneliti kemukakan berdasar pada hasil-hasil penelitian yang telah dilaksanakan adalah dapat dijadikan sebagai informasi kepada masyarakat tentang pengetahuan perlindungan konsumen, menciptakan masyarakat yang cerdas dalam bermuamalah sehingga nantinya akan menjadi pelaku transaksi jual-beli yang cerdas baik sebagai penjual maupun pembeli agar lebih selektif lagi dalam melakukan transaksi dan mengedepankan aspek keamanan transaksi dan kehati-hatian sebagai pertimbangan utama dalam melakukan transaksi jual-beli. Terlebih dalam transaksi online yang marak-maraknya saat ini.

E. Definisi Istilah

1. Pembatalan Perjanjian Sepihak

Dalam praktik istilah kontrak atau perjanjian terkadang masih dipahami secara rancu. Banyak pelaku bisnis mencampuradukkan kedua istilah tersebut seolah merupakan pengertian yang berbeda. BW menggunakan istilah *overeenkomst contract* untuk pengertian yang sama. Subekti mempunyai pendapat yang berbeda mengenai istilah

perjanjian dengan kontrak. Menurut Subekti perjanjian ialah suatu peristiwa di mana seorang berjanji kepada seorang lain atau di mana dua orang itu saling berjanji untuk melaksanakan suatu hal.³

Pembatalan perjanjian sepihak artinya ketidaksesuaian salah satu pihak untuk memenuhi prestasi yang telah disepakati kedua belah pihak dalam perjanjian.⁴

2. Jual Beli Online

Jual beli online adalah transaksi jual beli melalui media elektronik dan jaringan internet.⁵

3. Lazada

Lazada adalah perusahaan *e-commerce* swasta Singapura yang didirikan oleh *Rocket Internet* pada tahun 2011. *Website e-commerce* Lazada telah *launching* pada bulan Maret tahun 2012 di Indonesia, Malaysia, Filipina, Thailand dan Vietnam. Situs *Lazada Grup*, beroperasi di Indonesia, Malaysia, Filipina, Singapura, Thailand, dan Vietnam, dan telah mengangkat sekitar US \$ 647.000.000 selama beberapa putaran investasi dari *investor* seperti *Tesco*, *Temasek Holdings*, *Summit Partners*, *JPMorgan Chase*, *investasi AB Kinnevik* dan *Internet Rocket*. Pada Maret 2016 Lazada mengklaim itu mencatat

³ Prof. Dr Agus Yudha Hernoko, S.H, M.H, *Hukum Perjanjian Personalitas Dalam Kontrak Komersial*, (Prenadamedia Group - Jakarta : 2012), hal : 3.

⁴ Prita Anindya, *Pembatalan Perjanjian secara Sepihak*,” (Jakarta: Fakultas Hukum Universitas Indonesia, 2009), 19.

⁵ Abdul Halim Barkatullah, *Hukum Transaksi Elektronik: sebagai Panduan dalam Menghadapi Era Digital Bisnis e-Commerce di Indonesia* (Bandung: Nusa Media, 2019), 12.

total senilai \$ 1,36 miliar tahunan di enam pasar di Asia, menjadikannya pemain *e-commerce* terbesar.

Lazada adalah pusat belanja *online* yang menawarkan berbagai macam jenis produk mulai dari Elektronik, *Fashion Wanita*, *Fashion Pria*, Peralatan Rumah Tangga, Kesehatan & Kecantikan, Bayi & Mainan Anak, Olahraga & *Travel*, *Groceries*(Grosir), *Otomotif & Media*. Selain lewat alamat *web* Lazada juga dapat diakses melalui aplikasi *mobile* di *smartphone* seperti *android* dan *IOS*.

Sesuai dengan *tagline* *Effortless Shopping*, Lazada Indonesia menyediakan *website* berbelanja *online* yaitu www.lazada.co.id. Lazada menjamin kenyamanan konsumen ketika konsumen *browsing* produk yang sedang dicari dan juga menjamin opsi pembayaran yang aman. Pilihan pembayaran Lazada termasuk kartu kredit, *cash on delivery*, *Bank transfer*, *Mobile banking* dan bahkan melalui layanan pembayaran *online* seperti halnya *Hello Pay*. Bahkan, pada aplikasinya Lazada memiliki promo sendiri yang berbeda dari Lazada versi *desktop*.⁶

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI

KH ACHMAD SIDDIQ
JEMBER

⁶ Lazada Indonesia, [http: LAZADAINDONESIA](http://LAZADAINDONESIA) , diakses pada tanggal 15 Desember 2020 pukul 10:02.

4. Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen adalah salah satu peraturan yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen.⁷

5. Kompilasi Hukum Ekonomi Syari'ah (KHES)

Kompilasi Hukum Ekonomi Syari'ah adalah kumpulan peraturan yang berkaitan dengan praktik ekonomi dalam rangka memenuhi kebutuhan manusia yang bersifat komersial dan tidak komersial yang di dasarkan pada Hukum Islam.⁸

F. Sistematika Pembahasan

Sistematika pembahasan berisi tentang deskripsi alur pembahasan skripsi yang dimulai dari bagian awal, bagian inti dan bagian akhir atau yang kemudian disimbolkan dengan BAB I bagian pendahuluan hingga BAB VI yang merupakan bagian penutup. Sistematika dalam pembahasan skripsi merupakan gambaran singkat dan urutan antar bab dari penelitian skripsi yang dirumuskan secara berurutan dari bab per bab, dengan tujuan mempermudah dan mempercepat dalam memahami skripsi.

Bab I berisi pendahuluan, pada bab ini berisi gambaran singkat mengenai keseluruhan pembahasan untuk dituangkan pada bab-bab selanjutnya, bab ini terdiri dari latar belakang masalah yang berisi uraian singkat tentang dilakukannya penelitian ini serta alasan pemilihan judul.

⁷ Pasal 1 Ayat 1 Undang-undang Nomor 08 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

⁸ Dr. Andri Soemitra, *Hukum Ekonomi Syari'ah dan Fiqh Muamalah*, (Prenadamedia Group – Jakarta Timur : 2019), hal : 02.

Bab ini berisi konteks penelitian, fokus penelitian, tujuan penelitian, manfaat penelitian, definisi istilah dan sistematika pembahasan.

Bab II berisi tentang Kajian Pustaka menggambarkan tentang penelitian terdahulu dan kajian teori yang digunakan untuk menganalisa masalah yang sedang diangkat. Dalam hal ini “Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Terhadap Pembatalan Transaksi Oleh Aplikasi Belanja Lazada Perspektif Hukum Ekonomi Syari’ah dan UU Nomor 08 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen”. Pada bab ini dibahas secara sistematis dan komprehensif mengenai penerapan Hukum Ekonomi Syari’ah dan UU Nomor 08 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

Bab III berisi tentang metode penelitian yang membahas tentang pendekatan dan jenis penelitian, lokasi penelitian, subyek penelitian, teknik pengumpulan data, analisis data, keabsahan data, dan tahap – tahap penelitian.

Bab IV dan Bab V berisi tentang pembahasan dari dua rumusan pokok kajian dalam penelitian ini yaitu Pembatalan Transaksi secara sepihak.

Bab VI merupakan bagian akhir atau penutup dalam penelitian karya tulis ilmiah ini, bagian ini berisi tentang kesimpulan dan saran. Kesimpulan ini didapat dari keseluruhan pembahasan yang terkait dengan fokus dan tujuan penelitian. Untuk akhir dari penelitian ditutup dengan saran.

BAB II

KAJIAN KEPUSTAKAAN

A. Penelitian Terdahulu

Guna pembahasan yang lebih komprehensif, peneliti juga melakukan kajian terhadap penelitian-penelitian yang lebih dahulu ditulis baik berupa skripsi maupun jurnal hukum yang masih ada hubungan dan relevansinya dengan penelitian ini, antara lain yaitu :

1. Penelitian yang dilakukan oleh Widyananda Yudikindra dan Siti Malikhatun Badriyah, mahasiswi Program Studi Magister Ilmu Hukum, Universitas Diponegoro Semarang, tahun 2016 dengan judul “Perlindungan Hukum Bagi Pelaku Usaha Jasa Pengiriman Paket Barang Domestik Atas Tindakan Konsumen Yang Beritikad Tidak Baik (Studi Pada Pt. Pos Indonesia (Persero) Yogyakarta)”. Dalam penelitian jurnal hukum ini yaitu membahas tentang sengketa dengan konsumen dalam penyelenggaraan jasa pengiriman paket barang domestik justru diciderai sendiri oleh konsumen, yakni dengan melakukan kekhilafan atau kekeliruan, paksaan, dan penipuan. Dalam penelitian tersebut pembelaan PT. Pos Indonesia dengan membuktikan letak kesalahan pada konsumen membawa konsekuensi perjanjian menjadi tidak sah sesuai Pasal 1321 KUH Perdata dan dapat dibatalkan. Adanya ketentuan UU Nomor 8 Tahun 1999, UU Nomor 38 Tahun 2009 maupun Keputusan Direksi PT. Pos Indonesia (Persero) Nomor : KD.65/DIRUT/0812 hanya menunjukkan perlindungan hukum secara represif untuk menyelesaikan sengketa.

Adapun kesamaan terhadap objek yang diteliti penulis dengan peneliti terdahulu yaitu sama-sama membahas tentang bentuk perlindungan hukum akibat pelanggaran hak yang dilakukan oleh konsumen yang diberikan oleh UU Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. Sedangkan perbedaannya adalah terdapat pada posisi kasus yang melatarbelakanginya.⁹

2. Penelitian yang dilakukan oleh Nursafitri, Mahasiswa Fakultas Syariah dan Hukum, Universitas Islam Negeri (UIN) Ar-Raniry Darussalam Banda Aceh, Tahun 2016 dengan judul yaitu “Tinjauan Hukum Islam Terhadap Pembatalan Akad Jual Beli Bahan Bangunan Secara Drop Order (DO) Oleh Pembeli di Kecamatan Indrajaya (Analisis Terhadap Pembatalan Sepihak dalam Konsep jual beli Salam)”. Dalam penelitian ini Saudara Nursafitri menitikberatkan tentang implikasi dan penyelesaian terhadap pembatalan akad jual beli secara Drop Order (DO) bahan bangunan bagi pihak penjual dan pembeli serta membahas bagaimana tinjauan Hukum Islam terhadap pembatalan sepihak yang dilakukan oleh pembeli dalam akad jual beli secara Drop Order (DO) tersebut. Dalam penelitian tersebut menunjukkan bahwa implikasi bagi pihak penjual disamping rugi juga menguntungkan, begitupun pihak pembeli yang juga mendapatkan keuntungan walaupun adanya kerugian. Dalam penelitian ini dijelaskan mengenai pembatalan sepihak

⁹ Widyandana Yudikindra dan Siti Malikhatun Badriyah, *Perlindungan Hukum Bagi Pelaku Usaha Jasa Pengiriman Paket Barang Domestik Atas Tindakan Konsumen Yang Beritikad Tidak Baik* (Studi Pada Pt. Pos Indonesia (Persero) Yogyakarta, (Universitas Diponegoro Semarang : 2016.

yang sah karena telah berdasarkan jalan arbitrase atau perdamaian serta keridaan antara pihak-pihak yang melakukan akad. Adapun kesamaan terhadap objek yang diteliti penulis dengan peneliti terdahulu yaitu membahas mengenai pembatalan sepihak oleh pembeli dalam jual beli menggunakan akad salam yang ditinjau dari hukum Islam, sedangkan perbedaannya adalah sistem pemesanan yang digunakan dalam jual beli tersebut serta tinjauan hukumnya menurut hukum positif.¹⁰

3. Penelitian Yang Dilakukan Oleh Dalam penelitian ini Erwin Trisno, Mahasiswa Progam Studi Ilmu Hukum, Universitas Tanjungpura, Tahun 2013 dengan Judul “Perlindungan Hukum Terhadap Pelaku Usaha Yang Dirugikan Oleh Konsumen (Studi Kasus Pada Win One Karaoke)”. Perlindungan hukum terhadap pelaku usaha yang mengalami kerugian akibat perbuatan konsumen pada Win One Karaoke belum dapat dilaksanakan sebagaimana meskipun dalam Pasal 6 ayat b UUPK mengenai hak-hak pelaku usaha. Pelaku usaha mendapatkan tindakan tidak baik dari konsumen, dan konsumen tidak mau bertanggung jawab secara penuh atas itikad tidak baik atau pengrusakan yang dilakukan. Dalam penelitian tersebut dianalisis faktor penyebab terjadinya pengrusakan yang dilakukan oleh konsumen pada Win One Karaoke. Kemudian upaya hukum yang dapat dilakukan oleh pelaku usaha yang merasa dirugikan akibat perbuatan tersebut yaitu dengan melakukan upaya baik secara legalitas maupun non legalitas, tetapi persoalan yang

¹⁰ Nursafitri, “Tinjauan Hukum Islam Terhadap Pembatalan Akad Jual Beli Bahan Bangunan Secara Drop Order (DO) Oleh Pembeli di Kecamatan Indrajaya (Analisis Terhadap Pembatalan Sepihak dalam Konsep jual beli Salam)”, (UIN Ar-RaniryAceh – 2016).

terjadi diantara konsumen dan pelaku usaha win one karaoke selama ini yang terjadi diselesaikan dengan cara musyawarah dan mufakat diantara para pihak. Adapun kesamaan dalam penelitian dengan penelitian terdahulu adalah sama-sama membahas tentang perlindungan hukum yang terdapat Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen atas kerugian pelaku usaha akibat perbuatan konsumen. Sedangkan perbedaannya dengan penelitian terdahulu adalah terdapat pada posisi kasus yang melatarbelakanginya.¹¹

Tabel 1.1

Perbandingan dengan Penelitian Terlebih Dahulu

No	Nama	Persamaan	Perbedaan
1	Widyananda Yudikindra dan Siti Malikhatun Badriyah, Magister Ilmu Hukum, UNDIP Semarang, 2016. “Perlindungan Hukum Bagi Pelaku Usaha Jasa Pengiriman Paket Domestik Atas Tindakan Konsumen Yang Beriktikad Baik”.	Membahas tentang bentuk perlindungan hukum oleh Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.	Terdapat pada posisi kasus yang melatarbelakanginya.
2	Nursafitri, Mahasiswa Hukum,	Membahas mengenai	Sistem pemesanan yang

¹¹ Erwin Trisno, “Perlindungan Hukum Terhadap Pelaku Usaha Yang Dirugikan Oleh Konsumen (Studi Kasus Pada Win One Karaoke)”, (Univ Tanjungpura – 2013).

	UIN Ar-Raniry Darussalam Banda Aceh, 2016. “Tinjauan Hukum Islam Terhadap Pembatalan Akad Jual Beli Bahan Bangunan Secara Drop Order (DO) Oleh Pembeli”.	pembatalan secara sepihak menggunakan akad salam yang ditinjau oleh hukum Islam.	digunakan dalam jual belitersebut serta tinjauan hukumnya.
3	Erwin Trisno, Mahasiswa Program Ilmu Hukum, Univ. Tanjungpura, 2013.	Membahas tentang perlindungan hukum yang terdapat dalam Undang-Undnag Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.	Terdapat pada kasus yang melatarbelakanginya.

B. Kajian Teori

1. Perlindungan Hukum bagi Konsumen

a. Latar Belakang Adanya Perlindungan Konsumen

- 1) Pembangunan nasional yang bertujuan untuk mewujudkan suatu masyarakat adil dan makmur yang merata materiil dan spiritual dalam era demokrasi ekonomi berdasarkan dengan Pancasila dan Undang-undang Dasar 1945.
- 2) Perkembangan perekonomian nasional di era globalisasi harus mampu mendukung pertumbuhan dunia usaha untuk dapat

menghasilkan berbagai barang atau jasa yang mencakup teknologi yang dapat meningkatkan kesejahteraan seluruh penduduk masyarakat tanpa menimbulkan kerugian bagi konsumen. Dengan adanya kepastian memperoleh barang atau jasa dari perdagangan.

- 3) Proses globalisasi ekonomi telah membuat pasar nasional semakin terbuka, dan peningkatan kesejahteraan rakyat perlu terus dilakukan dan terjaminnya barang atau kualitas, kuantitas, dan keamanan, layanan yang dapat diperoleh di pasar.
- 4) Untuk meningkatkan sebuah harkat dan martabat konsumen, perlu ditingkatkan kesadaran diri sendiri, pengetahuan, kepedulian, kapasitas dan kemandirian konsumen untuk melindungi diri dan mengembangkan praktik bisnis yang bertanggung jawab.
- 5) peraturan perundang-undangan Indonesia untuk melindungi kepentingan konsumen belum memadai.

Berdasarkan pertimbangan-pertimbangan diatas, perlu dirumuskan seperangkat peraturan perundang-undangan yang menyeimbangkan perlindungan dalam kepentingan konsumen dan pelaku usaha dalam rangka menciptakan perekonomian yang sehat.¹²

¹² Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

b. Pengertian Perlindungan Konsumen

Peran hukum dalam lingkungan ekonomi adalah menciptakan ekonomi dan pasar yang kompetitif. Dalam pengertian ini, tidak ada produsen yang dapat mendominasi pasar sendirian. Bahwa konsumen memiliki hak untuk memilih produk yang memberikan nilai terbaik dari segi harga dan kualitas. Perlindungan yang diberikan untuk konsumen tidak hanya untuk barang-barang yang berkualitas rendah saja, tetapi juga untuk barang-barang yang membahayakan kehidupan masyarakat.

Pengertian perlindungan konsumen tertuang dalam pasal 1 angka 1 UU Perlindungan Konsumen yang menyatakan bahwa “Perlindungan Konsumen adalah segala upaya untuk menjamin kepastian hukum untuk memberikan perlindungan terhadap konsumen”.

Masyarakat, sebagai konsumen, pengguna yang membeli barang atau jasa melalui internet harus dilindungi undang-undang agar tidak membeli produk yang tidak memenuhi standar pemerintah. Selain itu, konsumen juga harus dilindungi dari potensi kerugian yang disebabkan oleh penipuan dan kejahatan yang merajalela dalam bisnis online dan transaksi elektronik. Perlindungan hukum terhadap konsumen harus diatur, termasuk perlindungan hukum terhadap pelaku komersial, konsumen, produk dan transaksi. Permasalahan yang terjadi meliputi permasalahan

hukum dan non hukum. Masalah hukum antara lain keabsahan perjanjian penyelesaian sengketa transaksi e-commerce menurut Hukum Perdata, undang-undang perlindungan konsumen yang tidak konsisten, dan kurangnya penjamin bagi toko online. Masalah non-hukum antara lain keamanan transaksi dan kurangnya pemahaman konsumen terhadap transaksi elektronik (online).¹³

c. Pengertian Konsumen

Inosentius Samsul mencatat bahwa konsumen adalah pengguna atau pengguna akhir produk, baik sebagai pembeli maupun melalui sarana lain seperti hadiah, bingkisan, dan hiburan. Marian Darus Badrul Zaman mengartikan dengan mengambil alih makna yang digunakan seorang pustakawan Belanda, yaitu “Semua individu yang menggunakan jasa dan barang secara riil dan konkret”.

Dalam Pasal 1 ayat 2 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, konsumen adalah setiap orang yang menggunakan barang atau jasa yang tersedia di masyarakat untuk kepentingan dirinya sendiri, keluarganya, dan orang lain.¹⁴

d. Asas dan Tujuan Perlindungan Konsumen

Selain mengkaji bidang hukum yang mengatur tentang perlindungan konsumen dan dua kebijakan umum yang dapat ditempuh, juga terdapat asas-asas pengaturan di bidang perlindungan konsumen. UU Perlindungan Konsumen menyebutkan lima asas

¹³ Zulham, *Hukum Perlindungan Konsumen*, (Jakarta: Kencana Media Group), 21.

¹⁴ Pasal 1 Angka 2 Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

pengaturan yang terkait dengan asas tersebut. Mengenai asas perlindungan konsumen yaitu kepentingan konsumen, keadilan, keseimbangan, keselamatan dan keamanan, serta asas kepastian hukum.¹⁵

Perlindungan konsumen diselenggarakan berdasarkan upaya bersama dari lima prinsip ini terkait dengan pembangunan nasional. Asas perlindungan konsumen dijelaskan melalui penafsiran pasal 2 UUPK, yang diuraikan sebagai berikut :

- 1) Asas kepentingan bertujuan agar segala upaya penyelenggaraan perlindungan konsumen harus memberikan manfaat yang sebesar-besarnya bagi kepentingan konsumen dan pelaku bisnis secara keseluruhan.
- 2) Asas keadilan bertujuan untuk memaksimalkan partisipasi setiap orang dan kemudian memberikan kesempatan yang adil kepada konsumen dan pelaku perdagangan untuk memperoleh hak dan memenuhi kewajibannya.
- 3) Asas keseimbangan bertujuan untuk memberikan keseimbangan antara kepentingan material atau spiritual konsumen, pelaku usaha dan pemerintah.
- 4) Asas keselamatan dan perlindungan konsumen bertujuan untuk memberikan rasa aman kepada konsumen pada saat

¹⁵ Pasal 2 Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

menggunakan, dan menggunakan barang atau jasa yang dikonsumsi.

- 5) Tujuan asas kepastian hukum adalah agar pedagang dan konsumen tunduk kepada hukum, memperoleh keadilan dan terselenggaranya perlindungan konsumen, serta negara menjamin keamanan hukum.¹⁶

Menurut asas tersebut di atas, perlindungan konsumen mempunyai tujuan yang dituangkan dalam Pasal 3 UUPK, antara lain sebagai berikut :

- 1) Meningkatkan kemampuan, kesadaran, dan kemandirian konsumen untuk melindungi dirinya sendiri.
- 2) Meningkatkan harkat dan martabat konsumen dengan mencegah konsumen menyalahgunakan barang atau jasa.
- 3) Meningkatkan daya konsumen untuk memilih, memutuskan dan menuntut haknya sebagai konsumen.
- 4) Menciptakan sebuah sistem perlindungan konsumen yang meliputi keamanan hukum, keterbukaan informasi, dan perolehan informasi.
- 5) Kesadaran akan pentingnya perlindungan konsumen di kalangan pelaku usaha terus meningkat, sehingga menumbuhkan sikap jujur dan bertanggung jawab dalam kegiatan usaha.

¹⁶ Penjelasan dalam Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

- 6) Meningkatkan mutu barang atau jasa, serta menjamin kelangsungan, kesehatan, kenyamanan, keselamatan, dan perlindungan konsumen atas produksi barang.¹⁷

2. Pembatalan Transaksi Perdagangan Online Secara Sepihak

Istilah “transaksi” berasal dari kata bahasa Inggris “transaction” yang merupakan hasil gabungan dua kata yaitu “trans” dan “action”. “Trans” artinya “lintas”, sedangkan “action” artinya “aksi” atau “tindakan”. Oleh karena itu, “transaksi” dapat diartikan sebagai satu atau lebih tindakan yang dilakukan oleh dua pihak atau lebih antara orang-orang untuk mencapai suatu kesepakatan.¹⁸

Transaksi Elektronik dijelaskan di dalam Undang-undang Informasi dan Transaksi Elektronik (UU ITE) pada pasal 1 angka 2 bahwa: “Transaksi elektronik adalah perbuatan hukum yang dilakukan dengan menggunakan komputer, jaringan komputer, dan media elektronik lainnya”.¹⁹

Transaksi elektronik (etransactions) berkaitan dengan sistem pembayaran yaitu tata cara pembayaran pembelian produk. Pembayaran produk dapat dilakukan secara tunai atau dengan kartu kredit. Pada saat yang sama, alat pembayaran yang dipilih dapat berupa uang tunai (mata uang) atau non-tunai (rekening giro).

Pembayaran nontunai dapat dilakukan dengan cek, wire transfer, wire

¹⁷ Andika Wijaya, *Aspek Hukum Bisnis Transportasi Online*, (Jakarta : Sinar Grafika, 2016), 98.

¹⁸ Cita Yustisia Serfiani, R. Serfianto D. Purnomo, Iswi Hariyani, *Buku Pintar Bisnis Online dan Transaksi Elektronik*, (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2013), 33.

¹⁹ Pasal 1 Angka 2 Undang-undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik.

transfer, phone banking, online banking, kartu kredit, kartu ATM, kartu debit, uang elektronik (mata uang), atau pembayaran virtual. Saat ini, beberapa bank besar, seperti BRI, BNI, Bank Mandiri, dan BCA, telah meluncurkan alat pembayaran transaksi online khusus yang disebut e-payment (e-pay).²⁰

Jual beli online atau transaksi e-commerce dapat dibagi menjadi 2 bagian utama, yaitu transaksi business-to-business (B to B) dan business-to-consumer (B to C). Kedua kelompok ini mencakup hampir semua transaksi e-commerce yang ada. *Business-to-business* adalah sebuah sistem komunikasi bisnis online antar pengusaha. Pengamat *e-commerce* menyadari bahwa dampak paling signifikan dari sistem bisnis berbasis web adalah pada transaksi Business to Business.²¹

Dari karakteristiknya, transaksi e-commerce B to B itu memiliki karakteristik sebagai berikut :

- a. Mitra bisnis yang telah saling mengenal dan memelihara hubungan kerjasama jangka panjang. Pertukaran antar informasi hanya terjadi di antara mereka, karena mereka sangat akrab, pertukaran informasi dilakukan atas dasar kebutuhan dan kepercayaan,
- b. Pertukaran data dilakukan secara iterative dan extensible dengan menggunakan format data yang telah disepakati. Jadi layanan yang

²⁰ Cita Yustisia Serfiani, R. Serfianto D. Purnomo, Iswi Hariyani, *Buku Pintar Bisnis Online dan Transaksi Elektronik*, (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2013), 36.

²¹ Dikdik M. Arief Mansur, Elisatris Gultom, *Cyber Law Aspek Hukum Teknologi Informasi*, (Jakarta: Refika Aditama, 2009), 150-151.

digunakan dari kedua sistem adalah sama dan menggunakan standar yang sama,

- c. Salah satu pelaku tidak perlu menunggu partner yang lainnya untuk mengirimkan data,
- d. Model yang umum digunakan adalah model demi model, di mana processingintelligence dapat didistribusikan antara dua pelaku bisnis.

Business to Consumer (B to C) adalah transaksi antara penjual komoditas dan konsumen melalui Internet. Dibandingkan dengan bisnis-ke-bisnis, situasi bisnis ke konsumen dalam e-commerce relatif umum. Pada transaksi e-commerce tipe B hingga C, hampir semua orang dapat melakukan transaksi besar atau kecil tanpa persyaratan yang rumit.

Business to Consumer (B to C) adalah transaksi jual-beli melalui internet (online) antara penjual barang dengan konsumen (end user). Dibandingkan dengan bisnis-ke-bisnis, bisnis-ke-konsumen dalam e-commerce relatif umum. Pada jual beli e-commerce tipe B to C, hampir semua orang dapat melakukan transaksi dalam jumlah kecil maupun besar tanpa persyaratan yang rumit.²²

Transaksi e-commerce melibatkan banyak pihak, baik secara langsung maupun tidak langsung, tergantung dari kerumitan transaksinya. Artinya, semua transaksi dilakukan secara online. Jika

²² Dikdik M. Arief Mansur, Elisatris Gultom, *Cyber Law Aspek Hukum Teknologi Informasi*, (Jakarta: Refika Aditama, 2009), 152.

semua transaksi e-commerce dilakukan dengan cara online dari awal proses transaksi hingga pembayaran, Budhiyanto menetapkan bahwa pihak-pihak yang terlibat antara lain:²³

- 1) Penjual (merchant) adalah perusahaan/produsen yang menawarkan produk melalui internet. Untuk menjadi wirausahawan, Anda harus mendaftarkan akun bisnis di bank. Tentunya hal ini agar merchant dapat menerima pembayaran pelanggan dalam bentuk kartu kredit.
- 2) Pemegang kartu/konsumen adalah mereka yang ingin mendapatkan produk (jasa/barang) melalui pembelian metode online. Konsumen yang akan membeli di layanan Internet atau website dapat berupa individu atau perusahaan. Jika konsumen adalah individu, maka yang perlu diperhatikan dalam transaksi e-commerce adalah bagaimana menggunakan sistem pembayaran, baik menggunakan kartu kredit maupun membayar secara manual/cash.²⁴
- 3) Acquirer, yaitu pihak perantara penagihan (antara penjual dan penerbit) dan perantara pembayaran (pemegang dan penerbit). Perantara penagihan adalah pihak yang mengirimkan tagihan kepada pihak penerbit berdasarkan tanda terima yang diberikan oleh penjual jasa/barang. Ini adalah perantara cara penyelesaian yang membayar penjual. Perantara pembayaran (antara pemegang dan penerbit) adalah bank tempat pemegang kartu kredit/pemegang kartu melakukan pembayaran kredit. Kemudian bank yang

²³ Dikdik M. Arief Mansur, Elisatris Gultom, 152-153.

²⁴ Dikdik M. Arief Mansur, Elisatris Gultom, *Cyber Law Aspek Hukum Teknologi Informasi*, (Jakarta: Refika Aditama, 2009), 153-154.

menerima pembayaran tersebut akan mengirimkan pembayaran tersebut ke bank penerbit kartu kredit (card publishing bank).

4) Issuer atau penerbit, perusahaan kartu kredit yang mengeluarkan kartu tersebut. Di Indonesia, ada beberapa lembaga yang berwenang menerbitkan kartu kredit: bank dan lembaga keuangan non-bank. Tidak semua bank dapat menerbitkan kartu kredit. Hanya bank yang dilisensikan oleh Card International yang dapat menerbitkan kartu kredit, seperti Master dan Visa. Dalam hal ini perusahaan non bank adalah PT. Dinner Jaya Indonesia International mencapai kesepakatan dengan perusahaan asing yaitu perusahaan yang membuka diberbagai cabang induk perusahaan di luar negeri yaitu American Express.²⁵

5) Lembaga sertifikasi. Pihak ketiga netral yang memiliki hak untuk menerbitkan sertifikat kepada pedagang, penerbit kartu, dan dalam beberapa kasus, pemegang kartu. Jika transaksi e-commerce tidak dilakukan sepenuhnya secara online, yaitu hanya proses transaksi yang online, dan pembayaran masih dilakukan secara manual/tunai, dan bank pengakuisisi, bank penerbit kartu dan lembaga sertifikasi tidak dilibatkan. Selain pihak-pihak yang ada diatas, pihak lain yang tidak terlibat langsung dalam transaksi e-commerce adalah jasa pengiriman (forwarding).²⁶

²⁵ Dikdik M. Arief Mansur, Elisatris Gultom, *Cyber Law Aspek Hukum Teknologi Informasi*, (Jakarta: Refika Aditama, 2009), 153-154.

²⁶ Dikdik M. Arief Mansur, Elisatris Gultom, *Cyber Law Aspek Hukum Teknologi Informasi*, (Jakarta: Refika Aditama, 2009), 154.

Menurut Subekti, perjanjian adalah suatu peristiwa satu orang berjanji kepada orang lain, dua orang atau lebih saling berjanji untuk melakukan sesuatu hal.²⁷ Dari peristiwa tersebut, timbul semacam hubungan hukum antara keduanya, yang disebut dengan komitmen. Perjanjian tersebut menerbitkan kesepakatan antara dua orang yang melakukan operasi ini. Dari segi bentuknya, perjanjian adalah rangkaian bentuk tertulis yang mengandung janji (janji lisan atau tertulis).

Pembatalan perjanjian secara sepihak dapat diartikan sebagai keengganan salah satu pihak untuk melaksanakan hasil yang telah disepakati oleh kedua belah pihak yang terlibat dalam perjanjian tersebut. Pada saat itu, pihak lain masih berniat untuk memenuhi hasil yang dijanjikan, dan berharap untuk terus mencapai hasil yang berlawanan dari pihak lain.

Pasal 1338 (1) KUH Perdata mengatur bahwa suatu perjanjian yang sah dalam arti memenuhi syarat-syarat hukum menurut undang-undang akan berlaku bagi para pihak yang mengadakan perjanjian itu sebagai undang-undang.

Mengingat ketentuan pada ayat (2) perjanjian tidak dapat ditarik kembali, kecuali disepakati oleh kedua belah pihak atau ada alasan yang baik menurut undang-undang.²⁸ Dari pasal 1338 (2) KUH Perdata jelas bahwa suatu perjanjian tidak dapat dibatalkan secara

²⁷ Subekti, *Pokok-Pokok Hukum Perdata*, (Jakarta: PT. Intermasa, 2001), 36.

²⁸ Pasal 1338 Kitab Undang-undang Hukum Perdata.

sepihak, karena apabila perjanjian itu dibatalkan secara sepihak berarti perjanjian tersebut tidak mengikat antara para pihak.

Dilihat dari pasal 1266 dan 1267 KUH Perdata, apabila salah satu pihak tidak memenuhi kewajibannya, maka syarat pembatalan selalu dicantumkan dalam perjanjian timbal balik. Ini tidak sah, tetapi pembatalan harus diajukan oleh hakim. Sekalipun syarat-syarat pelanggaran kewajiban-kewajiban yang diatur dalam perjanjian itu tidak sah, tetap harus ada permintaan. Jika perjanjian tidak mengatur syarat-syarat pembatalan, hakim dapat dengan bebas memberikan jangka waktu (tidak lebih dari 1 bulan) untuk tetap memenuhi kewajibannya sesuai dengan persyaratan tergugat dan sesuai dengan keadaan. Jika salah satu pihak berkeyakinan bahwa perjanjian tersebut belum terpenuhi, maka pihak tersebut dapat memilih, jika masih dapat dipenuhi, akan memaksa pihak lain untuk memenuhi perjanjian tersebut, atau akan meminta untuk membatalkan perjanjian tersebut dan mengganti kerugian dan bunga.²⁹ Artinya, KUH Perdata menetapkan syarat-syarat yang dapat dibatalkan jika salah satu pihak gagal memenuhi kewajibannya. Pembatalan harus diajukan ke pengadilan. Tujuannya agar tidak ada satu pihak pun yang dapat membatalkan perjanjian sepihak di kemudian hari karena salah satu pihak tidak memenuhi kewajibannya (non-compliance).

²⁹ Pasal 1266-1267 Kitab Undang-undang Hukum Perdata.

Terdapat berbagai teori hukum mengenai pembatalan perjanjian sepihak yaitu penolakan (*kontrasepsi*) adalah pernyataan tentang keengganan atau ketidakmampuan untuk melaksanakan perjanjian yang telah disepakati sebelumnya, dan pernyataan tersebut disampaikan sebelum pelaksanaan perjanjian. Penolakan *visa* dalam pengertian ini disebut dengan *counter-urging refusal*, yang berbeda dengan penolakan biasa, yaitu pembatalan yang diumumkan ketika masa pelaksanaan kontrak telah masuk.³⁰

3. Lazada

a. Sejarah Berdirinya Lazada

Lazada Indonesia merupakan pusat belanja online yang menawarkan berbagai jenis produk, antara lain produk elektronik, buku, mainan anak dan perlengkapan bayi, perlengkapan medis dan produk kecantikan, perlengkapan rumah tangga serta perlengkapan olah raga dan perjalanan. Lazada Indonesia didirikan pertama kali pada tahun 2012 dan merupakan salah satu cabang dari jaringan retail online Lazada di Asia Tenggara. Lazada International Group of Southeast Asia terdiri dari Lazada Indonesia, Lazada Malaysia, Lazada Vietnam, Lazada Thailand dan Lazada Filipina. Lazada Southeast Asia Network adalah anak perusahaan dari Rocket Internet, sebuah perusahaan jaringan Internet Jerman. Rocket Internet adalah perusahaan inkubator

³⁰ Prita Anindya, *Pembatalan Perjanjian Secara Sepihak*, (Jakarta: Fakultas Hukum Universitas Indonesia, 2019), 19.

online yang telah berhasil membangun bisnis online inovatif di seluruh dunia. Rocket Internet berbasis di Berlin, Jerman, dan proyek-proyeknya meliputi Zalando, Top Tariff, eDarling, dan Groupon.³¹

Sebagai perusahaan retail e-commerce di Indonesia, Lazada berharap dapat mempermudah masyarakat untuk membeli berbagai produk melalui website atau aplikasi Lazada. Mendukung berbagai metode pembayaran, termasuk cash on delivery, sehingga konsumen khususnya konsumen Indonesia dapat dengan mudah mendapatkan produk yang mereka butuhkan. Situs *web* layanan e-niaga

Lazada Indonesia telah menunjuk dua pemimpin baru dari Eropa. Mereka adalah Florian Holm dan Thorne Granzio. Keduanya berbagi inspirasi dari Alibaba. Mereka awalnya bertanggung jawab atas Lazada Filipina selama kurang lebih 3,5 tahun. Tepat sebelum raksasa *e-commerce* China Alibaba membeli saham mayoritas di Lazada pada 12 April kemarin, keduanya diminta berbicara di pasar Indonesia. Holm dari Jerman dan Granzio dari Swiss kini menjadi co-CEO Lazada Indonesia.³²

Saat ini, beberapa investor Lazada telah menjual sahamnya ke Alibaba. Investor yang menjual saham tersebut adalah Rocket

³¹ "Lazada Group," diakses pada tanggal 1 Juli 2021, https://id.org/Lazada_Group.

³² Hani Nur Fajrina, "Dua CEO Baru Lazada Indonesia 'Berguru' ke Alibaba," CNN Indonesia, diakses pada tanggal 2 Juli 2021, <https://www.cnnindonesia.com/teknologi/20160720170128-185-145937/dua-ceo-baru-lazada-indonesia-berguru-ke-alibaba> .

Internet SE, Tesco Plc dan Investment AB Kinnevik. Rocket Internet masih memiliki 8,8% dari Lazada, Tesco memiliki 8,3%, dan Kinnevik masih memiliki 3,6%. Langkah ini menjadikan Alibaba Company sebagai pemegang saham utama dan kekuatan pengendali Lazada.³³

b. Jenis Pelayanan di Lazada

Dalam pemberian layanan kepada pelanggan, terdapat layanan sebagai berikut :

1) Bayar ditempat

Payment in place adalah layanan yang diberikan oleh Lazada Konsumen dapat membayar barang yang dipesan setelah pembayaran. Barang sampai di kota tujuan.

2) Pengembalian barang dalam 14 hari

Lazada Indonesia Jika terjadi kesalahan pada saat proses pengiriman atau tidak sesuai dengan produk yang dipesan oleh konsumen, maka konsumen akan memberikan penggantian produk yang dipesan dalam waktu 14 hari. Pengembalian dapat dilakukan di situs Lazada dengan mengisi formulir online.

Barang yang dikembalikan akan diproses kemudian.³⁴

³³ Hani Nur Fajrina, "Para Investor Lazada yang Jual Saham ke Alibaba," CNN Indonesia, diakses pada tanggal 2 Juli 2021, <https://www.cnnindonesia.com/teknologi/20160412163733-185-123402/para-investor-lazada-yang-jual-saham-ke-alibaba>.

³⁴ www.lazada.co.id.

3) Gratis ongkir pengiriman

Lazada Indonesia menawarkan kepada konsumennya layanan pengiriman gratis untuk produk yang dipesan. Layanan ini hanya berlaku di kota-kota tertentu yang teridentifikasi oleh Lazada Indonesia, dan konsumsinya minimumnya adalah Rp 200.000. Gratis ongkos kirim di wilayah JABODETABEK, kamu bisa menikmati gratis ongkos kirim untuk pembelian di atas Rp100.000. Gratis ongkos kirim di Jawa, Bali, Sumatera dan NTB, dengan minimal konsumsinya Rp 90.000 dan berat paket kurang dari 6 kg. Di Indonesia bagian timur, pengiriman diperlukan untuk memesan produk. Layanan pengiriman Lazada bekerjasama dengan First Logistics, Lazadaexpress, JNE, Pinduodoo Logistics, Pos Indonesia, ESL Express, TIKI, NCS, J&T Express.

4) Program Cicilan Bunga 0%

Lazada memberikan sistem kuota 0% untuk pembelian produk Lazada. Sistem kuota ini memiliki jangka waktu 3 bulan 6 bulan, dan berlaku untuk semua jenis produk dengan minimal pembelian Rp 1.000.000. Bank yang bekerjasama dengan Lazada adalah BCA, Bank Danamon, BII dan Standard Chartered Bank.³⁵

³⁵ www.lazada.co.id.

5) Produk pre-order

Lazada menjual beberapa produk yang paling dibutuhkan bahkan sebelum pre-order dirilis. Lazada menyediakan layanan pre-order, yang memungkinkan pelanggan Lazada untuk memiliki produk untuk pertama kalinya tanpa mengantri. Fitur pre-order memungkinkan konsumen dengan mudah mendapatkan produk baru yang diinginkan.

6) Mastercard Monday atau program mingguan

Lazada memiliki program promosi mingguan yang disebut Mastercard Monday. Dalam program ini, setiap pelanggan dengan kartu kredit Mastercard bisa mendapatkan diskon 10% untuk berbagai produk. Jika Anda menggunakan kartu kredit MasterCard untuk transaksi dan minimum pembelian Rp 800.000, diskon ini hanya berlaku di hari Senin. Anda juga bisa mendapatkan bunga cicilan 0% untuk pembelian di Lazada dengan kartu kredit MasterCard. Membeli di Lazada, Anda bisa berhemat dengan mendapatkan diskon 10% untuk berbagai produk dalam berbagai kategori.³⁶

c. Kelebihan Berbelanja di Lazada

- 1) Menyediakan produk-produk berkualitas tinggi dalam sepuluh kategori seperti elektronik, ponsel, komputer, peralatan, mainan dan perlengkapan anak-anak, kosmetik dan kesehatan, koper dan

³⁶ www.lazada.co.id.

koper, olahraga dan mobil, musik dan musik. instrumen. Untuk produk elektronik, Lazada menyediakan smart phone, TV, video player dan berbagai aksesoris pelengkap perangkat elektronik. Dan menyediakan dekorasi dan peralatan dan kebutuhan rumah tangga lainnya, seperti perawatan rumah, peralatan dapur, furnitur, aksesoris dan peralatan rumah tangga.

- 2) Sebagai pusat perbelanjaan terbesar dan terpercaya di Indonesia, gratis ongkos kirim.
- 3) Lazada mengutamakan kesederhanaan. Hal ini terlihat dari tampilan aplikasi Lazada yang sangat simple dan ringan. Selain itu, Lazada memisahkan fungsi penjualan dari fungsi pembelian, sehingga aplikasi Lazada memakan lebih sedikit ruang di memori ponsel.
- 4) Satu hal yang membuat pengguna Lazada nyaman adalah fitur cash on delivery, dimana penjual dan pembeli dapat bertemu dan bertransaksi secara langsung. Hal ini dapat mengurangi masalah penipuan yang sering terjadi dalam transaksi online.
- 5) Sistem pengiriman Lazada cukup baik dan lebih cepat dibandingkan di pasar lain. Apalagi jika menggunakan J&T Express. Hal inilah yang membuat orang merasa lebih nyaman berbelanja di aplikasi Lazada. Waktu pengiriman terlama adalah sekitar 3 hari.

- 6) Banyaknya diskon dan promosi menarik setiap saat, membuat banyak orang betah di Lazada. Selain itu, pengguna bisa mendapatkan banyak reward saat berbelanja di Lazada.³⁷

4. Undang-undang Perlindungan Konsumen Nomor 8 tahun 1999

a. Konsumen

Menurut ayat 2 pasal 1 Undang-undang Perlindungan Konsumen atau biasa yang disebut dengan UUPK “Konsumen adalah semua orang yang menggunakan barang atau jasa yang tersedia di masyarakat, baik untuk dirinya sendiri, keluarganya, orang lain.”³⁸

Hak konsumen menurut Pasal 4 UUPK adalah :

- 1) Hak atas kenyamanan, keamanan, dan perlindungan pada saat mengkonsumsi barang atau jasa.
- 2) Untuk memilih barang atau jasa dan hak untuk memperoleh barang atau jasa tersebut sesuai dengan ketentuan sebagai berikut, nilai tukar dan kondisi serta jaminan komitmen.
- 3) Hak untuk memperoleh informasi yang jelas, benar dan jujur tentang jaminan dan kondisi barang ataupun jasa.

³⁷ “Kelebihan Lazada dibanding Aplikasi *Marketplace* Lain,” Tutorial di Lazada, diakses pada tanggal 2 Juli 2021, <https://www.caralazada.com/2019/02/kelebihan-lazada-dibanding-aplikasi-marketplace-lain.html>.

³⁸ Pasal 1 Angka 2 Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

- 4) Hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang atau jasa yang digunakan.
- 5) Hak untuk membela, melindungi, dan bekerja untuk menyelesaikan secara memadai sengketa perlindungan konsumen.
- 6) Hak untuk mendapatkan bimbingan dan pendidikan konsumen.
- 7) Hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar, jujur dan tidak diskriminatif.
- 8) Hak untuk mendapatkan kompensasi dan ganti rugi apabila barang atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian.
- 9) Hak yang diatur dalam ayat serta dalam peraturan perundang-undangan lainnya.³⁹

Sementara itu, menurut pasal 5 UUPK, kewajiban konsumen adalah sebagai berikut :

- 1) Membaca atau mengikuti petunjuk informasi dan tata cara terkait penggunaan atau pemanfaatan barang atau jasa.
- 2) Beriktikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang atau jasa.
- 3) Membayar dengan nilai tukar yang disepakati.

³⁹ Pasal 4 Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

- 4) Mengikuti upaya penyelesaian hukum sengketa perlindungan.⁴⁰

b. Pelaku Usaha

Pembangunan ekonomi sangat bergantung pada keberhasilan sektor fisik. Jika ingin sukses di lapangan nyata, Anda harus memberdayakan usaha ekonomi yang melibatkan pelaku usaha.⁴¹

Menurut Pasal 1 angka 3 dan UU Perlindungan Konsumen ditetapkan bahwa “Pelaku Usaha adalah setiap perseorangan atau badan usaha, baik yang berbentuk badan hukum maupun tidak yang didirikan dan berkedudukan atau melakukan kegiatan dalam wilayah hukum Negara Kesatuan Republik Indonesia baik sendiri maupun bersama-sama melalui perjanjian menyelenggarakan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi”.

Undang-undang Perlindungan Konsumen Umum Pasal 1 angka 3 menjelaskan : “Kegiatan komersial yang termasuk dalam pengertian ini adalah perusahaan, korporasi, kopersai, BUMN, himportir, pedagang, distributor dan lain-lain”.

Oleh karena itu, pelaku perdagangan yang disebutkan dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen seolah-olah sama dengan produsen yang dikenal di Belanda, karena produsen dapat berupa badan hukum atau badan hukum.

⁴⁰ Pasal 5 Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

⁴¹ Pasal 1 Angka 3 Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

Dalam rangka menciptakan kenyamanan berusaha bagi pelaku usaha dan menyeimbangkan hak yang diberikan kepada konsumen, pelaku usaha juga memiliki hak. Dalam kegiatan komersial, undang-undang memberikan serangkaian hak dan membebaskan serangkaian larangan dan kewajiban ditujukan untuk menjalin hubungan yang sehat dan baik antara konsumen dengan pelaku usaha. Pada saat yang sama, menciptakan lingkungan bisnis yang menguntungkan untuk pengembangan bisnis dan ekonomi nasional. Pasal 6 "UU Perlindungan Hak Konsumen" menetapkan bahwa produsen disebut operator dan memiliki hak sebagai berikut :⁴²

- 1) Hak untuk menerima pembayaran berdasarkan ketentuan transaksi barang jasa dan kesepakatan nilai tukar,
- 2) Hak untuk memperoleh perlindungan dalam hukum dari perilaku itikad baik konsumen,
- 3) Hak untuk membela diri dalam penyelesaian hukum sengketa konsumen,
- 4) Jika undang-undang membuktikan apakah kerugian konsumen itu disebabkan oleh barang atau jasa yang dijual,
- 5) Hak yang diatur oleh ketentuan hukum lainnya.⁴³

⁴² Pasal 6 Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

⁴³ Pasal 6 Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

Sebagai konsekuensi adanya hak pelaku usaha, pelaku komersial juga memiliki kewajiban. Kewajiban tersebut mengatur kewajiban pelaku niaga dalam pasal 7 UUPK, yaitu :

- 1) Melakukan kegiatan komersial dengan beritikad baik.
- 2) Memberikan informasi tentang status barang dan menjamin informasi yang benar, jelas dan jujur, memberikan petunjuk pemakaian, perbaikan dan pemeliharaan.
- 3) Memperlakukan atau melayani konsumen secara adil, jujur, dan tidak diskriminatif.
- 4) Menjamin kualitas produk sesuai dengan produk yang berlaku. Peraturan tersebut mengatur barang atau jasa yang diproduksi maupun diperdagangkan.
- 5) Memberikan kesempatan kepada pembeli untuk membuktikan atau menguji barang dan jasa.
- 6) Memberikan ganti rugi, kerugian yang disebabkan oleh penggunaan dan penggunaan barang atau jasa yang diperdagangkan.
- 7) Jika barang atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian. Ketentuan memberikan ganti rugi.⁴⁴

UUPK mengatur bahwa pelaku usaha harus mempunyai itikad baik dalam menjalankan usahanya. Dengan tampil dalam UUPK, integritas lebih menekankan kepada pelaku usaha karena

⁴⁴ Pasal 7 Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

mencakup semua tahapan mulai dari penyediaan hingga penjualan dan transaksi antara pelaku usaha dan konsumen. Dalam hal ini, jika iktikad baik tidak ada maka konsumen yang akan dirugikan.⁴⁵

Pasal 16 UU Perlindungan Hak Konsumen mengatur bahwa penyelenggara yang menyediakan barang serta jasa melalui pesanan dilarang :

- 1) Kegagalan untuk memenuhi pesanan atau waktu penyelesaian yang dijanjikan,
- 2) Kegagalan untuk menepati janji untuk layanan atau yang disebut dengan prestasi.⁴⁶

Pasal 19 UU Perlindungan Hak Konsumen mengatur :

- 1) Penyelenggara bertanggung jawab untuk mengganti kerugian, pencemaran atas kerugian kepada konsumen yang disebabkan oleh konsumsi barang atau jasa yang dihasilkan.
- 2) Ganti rugi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat berupa penggantian barang atau pengembalian uang yang bernilai sama, perawatan atau kepatuhan terhadap peraturan UU yang berlaku.
- 3) Kompensasi diberikan dalam tenggang waktu 7 (tujuh) hari setelah tanggal transaksi.
- 4) Klausul ganti rugi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) tidak dapat mengecualikan kemungkinan proses

⁴⁵ Janus Sidabalok, *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*, (Bandung : Citra Aditya Bakti, 2014), 71.

⁴⁶ Pasal 16 Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

pidana atas dasar bukti tambahan dari unsur-unsur yang tidak benar.

- 5) Dalam hal penyelenggara dapat membuktikan bahwa kesalahan tersebut adalah kesalahan konsumen, maka ketentuan pada ayat (1) dan (2) tidak berlaku.⁴⁷

c. Penyelesaian Sengketa Konsumen

Pasal 47 UU Perlindungan Hak Konsumen mengatur bahwa tujuan penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan adalah untuk mencapai kesepakatan mengenai bentuk, tindakan tertentu yang akan dilakukan untuk menjamin bahwa konsumen tidak akan pernah atau tidak akan pernah terjadi lagi. Pemerintah telah membentuk lembaga mediasi sengketa konsumen sektor sekunder untuk menyelesaikan sengketa konsumen di luar pengadilan.⁴⁸

Pasal 45 UU Perlindungan Konsumen mengatur :

- 1) Konsumen yang dirugikan dapat menggugat pelaku niaga melalui instansi yang bertanggung jawab menyelesaikan sengketa antara konsumen dengan pelaku niaga atau melalui pengadilan di lingkungan peradilan umum.
- 2) Sengketa konsumen dapat diselesaikan di pengadilan atau di luar pengadilan, tergantung pada pilihan sukarela para pihak yang bersengketa.

⁴⁷ Pasal 19 Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 Perlindungan Konsumen.

⁴⁸ Pasal 47 dan 49 Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 Perlindungan Konsumen.

- 3) Penyelesaian di luar pengadilan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) tidak dibebaskan dari tanggung jawab pidana sesuai dengan undang-undang.
- 4) Apabila upaya penyelesaian sengketa konsumen dipilih di luar pengadilan, hanya apabila salah satu pihak atau pihak yang bersengketa menyatakan bahwa upaya tersebut tidak berhasil, baru dapat diajukan gugatan ke pengadilan.⁴⁹

UU Perlindungan Hak Konsumen Pasal 46 mengatur :

- 1) Konsumen yang dirugikan dapat menuntut terhadap kegiatan ilegal operator, sekelompok konsumen dengan kepentingan yang sama, konsumsi non-pemerintah yang memenuhi syarat tujuan dibentuknya organisasi adalah untuk melindungi konsumen dan melakukan kegiatan sesuai dengan peraturan.
- 2) Gugatan yang diajukan oleh sekelompok konsumen, lembaga perlindungan konsumen nonpemerintah, atau pemerintah sebagaimana dimaksud pada ayat (1) b, c, atau d diajukan ke pengadilan umum.⁵⁰

Pasal 47 UU Perlindungan Hak Konsumen mengatur bahwa dalam penyelesaian sebuah sengketa konsumen di luar pengadilan harus dicapai kesepakatan bersama mengenai bentuk, jumlah, dan perilaku ganti rugi tertentu untuk memastikan bahwa Kerugian yang diderita konsumen tidak lagi terjadi. Pasal 48

⁴⁹ Pasal 45 Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 Perlindungan Konsumen.

⁵⁰ Pasal 46 Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

Penyelesaian sengketa konsumen melalui pengadilan mengacu pada ketentuan peradilan umum yang diterapkan dengan mengacu pada ketentuan Pasal 45 pengadilan.⁵¹

Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen berhak mengenakan sanksi administratif kepada pelaku usaha yang melanggar ketentuan pasal 19, ayat 2 dan 3, pasal 20, pasal 25, dan pasal 26 undang-undang ini. Sanksi administratif yang didapat berupa penetapan ganti rugi maksimal Rp. 200.000.000,00 (dua ratus juta rupiah).⁵²

Proses pidana dapat diajukan terhadap perusahaan. Pelanggaran terhadap pasal 8, pasal 9, pasal 10, pasal 13 (2), pasal 15, pasal 17, pasal (1), huruf a, b, c dan e (2) operator) dan pasal 18 dipidana dengan pidana penjara kalimat. Sampai dengan 5 (lima) tahun atau denda paling banyak Rp. 2.000.000.000,00 (dua miliar rupiah), jika melanggar Pasal 11, Pasal 12, Pasal 13 (1), Pasal 14, Pasal 16, dan Pasal 17 (1) Untuk huruf d dan f dipidana dengan pidana penjara paling lama 2 (dua) tahun atau denda paling banyak Rp. 500.000.000,00 (500 juta rupiah). Sanksi pidana sebagaimana dimaksud dalam pasal 62 dapat berupa sanksi tambahan berupa perampasan sebagian harta, mengumumkan keputusan hakim, membayar kompensasi, memerintahkan penghentian sementara

⁵¹ Pasal 47-49 Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 Perlindungan Konsumen.

⁵² Pasal 60 Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 Perlindungan Konsumen.

kegiatan tertentu yang merugikan konsumen, kewajiban penarikan barang dari peredaran atau mencabut bisnis lisensi.⁵³

5 Kompilasi Hukum Ekonomi Syari'ah

Mengingat kelancaran pemeriksaan, penyelesaian dan penafsiran sengketa ekonomi syariah yang disebutkan dalam Pasal 49 (i), UU No. 3 Tahun 2006 tentang Peradilan Agama dan No. 19 Tahun 2008 tentang Negara UU No. Nilai Syariah, Pasal 55 UU Nomor 21 Tahun 2008 tentang Perbankan Syariah, perlu dirumuskan pedoman hukum ekonomi bagi hakim yang sesuai dengan prinsip hukum Syariah, bagi Mahkamah Agung Republik Indonesia untuk menyusun hukum Syariah, hukum ekonomi diundangkan.⁵⁴

Dalam transaksi pembelian dan penjualan online yang dilakukan melalui aplikasi Lazada, akad yang digunakan adalah akad salam dan istishna. Secara etimologis berasal dari kata Assalaf yang berarti perkenalan, karena pada saat memesan barang akan dikirimkan uang terlebih dahulu. Fuqaha menyebutnya almahawij (barang darurat) karena merupakan jual beli yang mendesak meskipun barang yang diperjualbelikan tidak ada di tempat. Dari segi terminologi, Salam yakni menjual barang yang terlambat diserahkan, atau menjual barang dengan ciri-ciri yang jelas yang memiliki setoran modal awal, dan barang tersebut diserahkan kemudian. Sementara itu, dalam Kompilasi Hukum Ekonomi Syari'ah, Salam merupakan layanan pembiayaan yang berkaitan dengan

⁵³ Pasal 61-63 Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 Perlindungan Konsumen.

⁵⁴ Peraturan Mahkamah Agung RI Nomor 2 Tahun 2008 Tentang Kompilasi Hukum Ekonomi Syariah.

jual beli dan pembayaran dilakukan bersamaan dengan pemesanan barang.⁵⁵

Dalam akad Salam, harga barang pesanan yang telah disepakati tidak akan berubah selama masa akad. Jika barang yang dikirim tidak memenuhi syarat yang telah disepakati sebelumnya, pembeli dapat melakukan khiyar, yaitu memilih melanjutkan transaksi atau membatalkan transaksi.

Jika pembeli menerima dan kualitasnya lebih rendah, pembeli akan mengakui kerugian dan tidak dapat meminta penurunan harga karena harga telah disepakati dalam kontrak dan tidak dapat diubah. Demikian pula jika kualitasnya tinggi, penjual tidak dapat menuntut tambahan harga, dan pembeli tidak dapat mengakui keuntungannya, karena jika diakui sebagai keuntungan, dapat disamakan dengan komponen rentenir (iwad yang tidak ada).

Keuntungan dari Transaksi salam kepada pembeli adalah dapat menjamin kuantitas dan kualitas barang tertentu dengan harga yang telah disepakati sebelumnya pada saat dibutuhkan.

Adapun dasar hukum Salam adalah Firman Allah SWT, “*Hai orang-orang yang beriman apabila kamu bermuamalah tidak secara tunai untuk waktu yang telah ditentukan hendaknya kamu menulisnya dengan benar*” (QS. Al Baqarah : 282). Adapun hadits tentang dasar hukum

⁵⁵ Buku II Bab I Pasal 20 No 34 Kompilasi Hukum Ekonomi Syariah.

diperbolehkannya transaksi ini adalah sebagai mana riwayat Hakim bin Hizam : “*janganlah menjual sesuatu yang tidak ada padamu*”.

Akad salam tergantung pada kesepakatan dan penerimaan dalam penjualan biasa yang dilakukan sesuai dengan adat dan tata krama. Bahwasanya adalah kuantitas dan kualitas barang jelas, kuantitas barang dapat diukur dengan mesin pengukur atau timbangan, dan spesifikasi barang pesanan harus dipahami sepenuhnya oleh semua pihak. Salam harus memenuhi syarat-syarat penjualan barang dengan jelas menunjukkan waktu dan tempat penyerahan, serta dapat membayar pada waktu dan tempat yang disepakati.⁵⁶

Hal-hal yang dapat membatalkan salam adalah :

- a) Produk yang diminta tidak tersedia dalam waktu yang ditentukan,
- b) Produk yang dikirimkan rusak atau tidak memenuhi isi kontrak,
- c) Produk yang dikirimkan berkualitas rendah, dan pembeli memilih untuk menolak atau membatalkan akad.⁵⁷

Dan *Istishna'* adalah akad jual beli antara pembeli dan pembuat.

Menurut kontrak, pembeli mendistribusikan barang yang dibutuhkan kepada produsen dengan harga yang disepakati sesuai dengan spesifikasi yang diminta oleh pembeli dan penjual. Cara pembayarannya dapat berupa pembayaran di muka, pembayaran dengan cara mencicil, atau pembayaran yang ditangguhkan hingga batas waktu yang ditentukan. Harga barang pesanan tidak akan berubah selama masa kontrak. Barang yang dipesan

⁵⁶ Buku II Bab I Pasal 100-103 Kompilasi Hukum Ekonomi Syariah.

⁵⁷ M. Noor Harisudin, *Fiqh Muamalah 1*, (Jember: Mangli, 2014), 42-47.

harus memenuhi standar. Dalam penyusunan Hukum Ekonomi Syariah, istishna mengacu pada pembelian dan penjualan barang atau jasa dalam bentuk pesanan, dan tercapai standar dan kondisi tertentu antara pihak yang memesan dan penjual.⁵⁸ Istishna' berjanji setelah para pihak mencapai kesepakatan atas barang yang dipesan. Istishna bisa membuat produk yang bisa diminta. Logo dan deskripsi produk yang dijual harus sesuai dengan kebutuhan konsumen, dan pembayaran harus dilakukan secara bai' istishna' di tempat dan waktu yang disepakati. Setelah kontrak penjualan mengikat, tidak ada pihak yang dapat menawarkan kembali isi kontrak yang telah disepakati. Jika objek produk yang diminta tidak sesuai dengan spesifikasi, konsumen dapat menggunakan memilih (khiyar) untuk membatalkan atau melanjutkan pesanan.⁵⁹

Kontrak Istishna' dapat diakhiri dalam keadaan berikut : Kedua belah pihak biasanya melakukan kewajiban mereka, kedua belah pihak sepakat untuk mengakhiri kontrak. Pembatasan hukum kontrak, jika ada alasan yang wajar untuk mencegah pelaksanaan atau pemutusan kontrak, para pihak dapat meminta pembatalan.

Dalam Pasal 36-39 Kompilasi Hukum Ekonomi Syariah, diatur tentang ingkar janji dan sanksi. Dalam Pasal 36, pihak dapat dianggap melakukan ingkar janji, apabila karena kesalahannya yaitu, tidak melakukan apa yang dijanjikan untuk melakukannya, melaksanakan apa yang dijanjikannya tetapi tidak sebagaimana dijanjikannya, melakukan apa

⁵⁸ Buku II Bab I Pasal 20 No 10 Kompilasi Hukum Ekonomi Syariah.

⁵⁹ Buku II Bab I Pasal 104-108 Kompilasi Hukum Ekonomi Syariah.

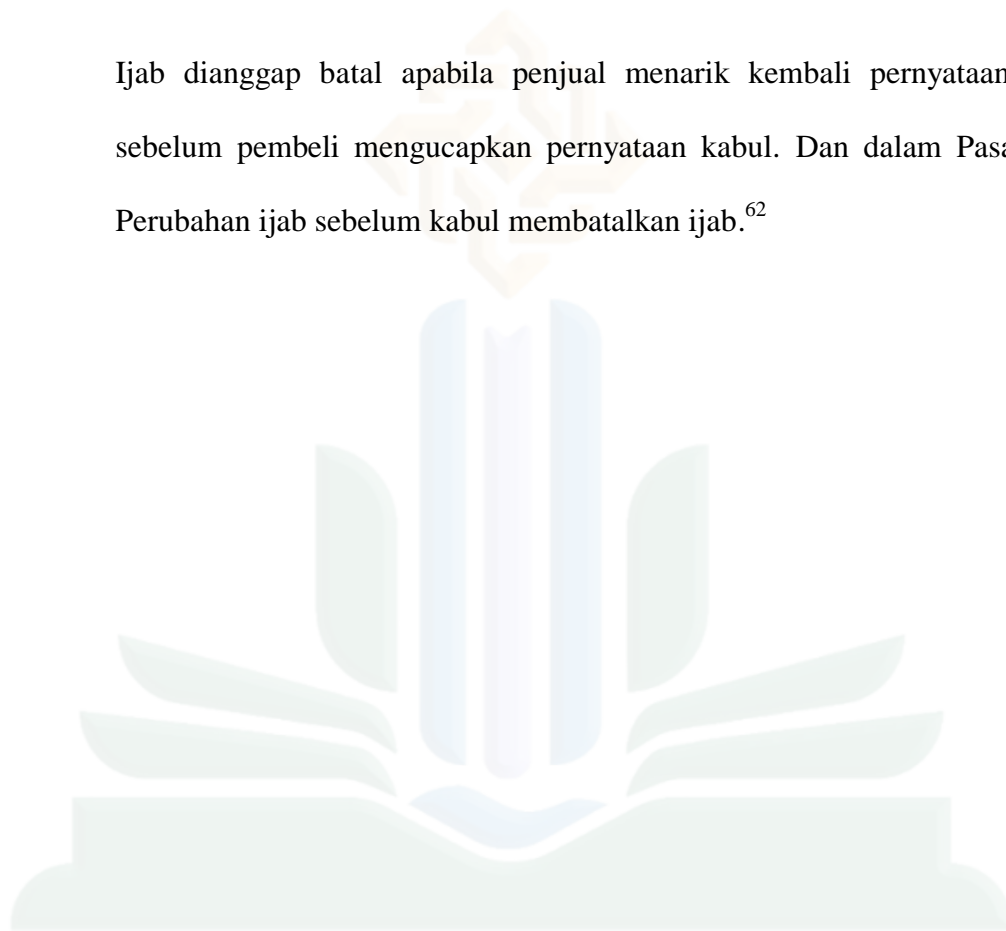
yang dijanjikan tetapi terlambat atau melakukan sesuatu yang menurut perjanjian tidak boleh dilakukan. Dalam Pasal 37, Pihak dalam akad melakukan ingkar janji, apabila dengan surat perintah atau dengan sebuah akta sejenis itu telah dinyatakan ingkar janji atau demi perjanjiannya sendiri menetapkan, bahwa pihak dalam akad harus dianggap ingkar janji dengan lewatnya waktu yang ditentukan. Dalam Pasal 38, Pihak dalam akad yang melakukan ingkar janji dapat dijatuhi sanksi membayar ganti rugi, pembatalan akad, peralihan risiko, denda, atau membayar biaya perkara. Dalam Pasal 39, Sanksi pembayaran ganti rugi dapat dijatuhkan apabila pihak yang melakukan ingkar janji setelah dinyatakan ingkar janji, tetap melakukan ingkar janji, sesuatu yang harus diberikan atau dibuatnya hanya dapat diberikan atau dibuat dalam tenggang waktu yang telah dilampaukannya, pihak yang melakukan ingkar janji tidak dapat membuktikan bahwa perbuatan ingkar janji yang dilakukannya tidak di bawah paksaan.⁶⁰

Dalam Pasal 47 Kompilasi Hukum Ekonomi Syariah, dinyatakan bahwa suatu akad dapat dibatalkan oleh pihak yang berpiutang apabila pihak yang berutang terbukti melakukan perbuatan yang merugikan pihak yang berpiutang.⁶¹ Kemudian, dalam Pasal 70 diatur bahwa Ijab menjadi batal apabila salah satu pihak menunjukkan ketidaksungguhan dalam mengungkapkan ijab dan kabul, baik dalam perkataan maupun perbuatan, sehingga tidak ada alasan untuk melanjutkan jual-beli. Dalam Pasal 71,

⁶⁰ Pasal 36-39 Kompilasi Hukum Ekonomi Syariah.

⁶¹ Pasal 47 Kompilasi Hukum Ekonomi Syariah.

Ijab dianggap batal apabila penjual menarik kembali pernyataan ijab sebelum pembeli mengucapkan pernyataan kabul. Dan dalam Pasal 72, Perubahan ijab sebelum kabul membatalkan ijab.⁶²



UIN

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KH ACHMAD SIDDIQ
JEMBER

⁶² Pasal 70-72 Kompilasi Hukum Ekonomi Syariah.

BAB III

METODE PENELITIAN

Metode penelitian merupakan cara-cara tertentu untuk melakukan suatu penelitian agar mendapatkan data-data yang valid dengan tujuan dapat ditemukan, dikembangkan dan dibuktikan suatu pengetahuan tertentu. Adapun metode yang digunakan penulis dalam menyusun penelitian ini adalah sebagai berikut :

A. Jenis Penelitian

Berdasarkan permasalahan yang diteliti oleh penulis, maka penulis menggunakan jenis penelitian hukum yuridis normatif, yaitu penelitian yang difokuskan untuk mengkaji penerapan kaidah-kaidah atau norma-norma dalam hukum. Penelitian hukum normatif atau metode penelitian hukum kepustakaan adalah metode yang dipergunakan di dalam penelitian hukum yang dilakukan dengan cara meneliti bahan pustaka yang ada.⁶³ Bahan-bahan tersebut disusun secara sistematis, dikaji kemudian ditarik kesimpulan dalam hubungannya dengan masalah yang diteliti, yaitu berkaitan dengan perlindungan hukum bagi pelaku usaha akibat pembatalan sepihak oleh Lazada menurut hukum positif dan hukum Islam.

B. Pendekatan Penelitian

Di dalam Penelitian hukum ini terdapat beberapa pendekatan, dengan pendekatan tersebut peneliti akan mendapatkan informasi dari berbagai aspek mengenai isu yang sedang dicoba untuk dicari jawabannya. Dalam

⁶³ Soerjono Soekanto dan Sri Mamudji, *Penelitian Hukum Normatif Suatu Tujuan Singkat* (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2010), 13-14.

pendekatan penelitian ini penulis menggunakan pendekatan perundang-undangan dan konseptual.

Pendekatan undang-undang (Statute Approach), yaitu pendekatan yang dilakukan dengan cara menelaah Undang-Undang dan regulasi yang terkait dengan isu hukum yang dikaji. Dalam hal ini penulis menelaah Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. Pendekatan konseptual (conceptual approach) merupakan jenis pendekatan dalam penelitian hukum yang memberikan sudut pandang analisa penyelesaian permasalahan dalam penelitian hukum dilihat dari aspek konsep-konsep hukum yang melatarbelakanginya, atau bahkan dapat dilihat dari nilai-nilai yang terkandung dalam penormaan sebuah peraturan kaitannya dengan konsep-konsep yang digunakan.⁶⁴ Pada penelitian ini peneliti menemukan beberapa definisi undang-undang dan pendapat para ahli yang berkaitan dengan judul penelitian ini.

C. Bahan Hukum

Dalam kajian hukum normatif ini dikaji bahan-bahan hukum yang memuat kaidah-kaidah kepastakaan. Bahan hukum meliputi :

1. Bahan Hukum Primer, yaitu bahan yang didapatkan ataupun dikumpulkan secara langsung dari sumber data. Data asli dalam penelitian ini adalah KUH Perdata, Undang-Undang Perlindungan Konsumen No. 8 Tahun 1999, Hukum Al-Qur'an dan Hadist, dan Kumpulan Kompilasi Hukum Ekonomi Syari'ah (KHES).

⁶⁴ Peter Mahmud Marzuki, *Penelitian Hukum* (Jakarta: Kencana, 2009), 141.

2. Bahan Hukum Sekunder yang digunakan dalam penelitian ini ialah berupa perpustakaan, seperti buku-buku perpustakaan, karya ilmiah, artikel, semua publikasi hukum tidak resmi, dan dokumen-dokumen yang berkaitan dengan bahan penelitian. Meliputi bahan-bahan yang menjelaskan bahan-bahan hukum utama, seperti buku, karangan, surat kabar, jurnal hukum, hasil penelitian, pendapat ahli atau sarjana hukum, dan diperoleh dari artikel dan sumber lain yang dianggap relevan dan mendukung. Metode pemecahan masalah dipelajari dalam penelitian ini.⁶⁵

D. Teknik Pengumpulan Data

Metode pengumpulan bahan hukum yang dilakukan dalam penelitian ini yaitu dengan cara penelitian kepustakaan (Library Research), yaitu penelitian yang dilakukan dengan cara meneliti bahan pustaka atau yang disebut dengan bahan sekunder dengan mengumpulkan berbagai ketentuan perundang-undangan, mengumpulkan literatur, dan mengakses internet berkaitan dengan permasalahan yang menjadi objek penelitian.⁶⁶ Tahap-tahap pengumpulan bahan hukum melalui studi pustaka adalah sebagai berikut :

1. Mengambil objek penelitian sebagai objek, menginventarisasi bahan-bahan hukum yang relevan seperti hukum positif dan hukum Islam.
2. Melakukan penelusuran literatur oleh jurnal hukum dan artikel elektronik, kemudian mengklasifikasikan bahan hukum yang terkait dengan masalah tersebut.

⁶⁵ Peter Mahmud Marzuki, *Penelitian Hukum* (Jakarta: Kencana, 2009), 141.

⁶⁶ Ishaq, *Metode Penelitian Hukum dan Penulisan Skripsi, Tesis, serta Disertasi* (Bandung: Alfabeta, 2017), 252.

3. Mendeskripsikan bahan hukum yang relevan terkait dengan topik yang dibahas dan menganalisisnya untuk menjelaskan hukum yang berlaku untuk memecahkan masalah sebagai subjek penyelidikan.

E. Teknik Analisis Data

Analisis bahan hukum dalam penelitian ini dilakukan dengan cara mensistematisasi terhadap bahan-bahan hukum tertulis. Bahan hukum yang diperoleh dianalisis secara kualitatif, yaitu analisis yang dilakukan dengan memahami dan merangkai bahan hukum yang telah diperoleh dan disusun sistematis, kemudian ditarik kesimpulan.⁶⁷ Dalam hal ini maka penulis menggunakan metode analisis berupa deduktif yaitu menganalisis dengan cara menerangkan bahan-bahan hukum ada yang bersifat umum untuk menentukan kesimpulan yang bersifat khusus. Dalam melakukan seleksi bahan hukum hasil penelitian tersebut harus secara sistematis dan pragmatis, yang dilakukan dengan logis dengan mencari keterkaitan antara bahan hukum satu dengan bahan hukum lainnya untuk mendapatkan gambaran umum hasil penelitian.

F. Keabsahan Data

Peneliti menguji dan memastikan keabsahan data yang didapatinya sehingga temuan-temuan penelitiannya dapat dipertanggungjawabkan. Menurut Moleong triangulasi adalah teknik pemeriksaan keabsahan data yang memanfaatkan sesuatu yang lain, diluar data itu untuk keperluan pengecekan

⁶⁷ Ishaq, *Metode Penelitian Hukum dan Penulisan Skripsi, Tesis, serta Disertasi* (Bandung: Alfabeta, 2017), 69-70.

atau sebagai pembanding terhadap data.⁶⁸ Triangulasi dapat dilakukan dengan menggunakan teknik berbeda-beda, yaitu wawancara, observasi dan dokumen.

Teknik triangulasi dibedakan atas triangulasi sumber, triangulasi teknik dan triangulasi waktu. Dalam penelitian ini teknik triangulasi yang digunakan adalah triangulasi sumber dilakukan dengan sebuah bentuk bukti nyata sesuai dengan dengan sumber yang didapat.

G. Tahap-tahap Penelitian

Tahapan penyelidikan kuantitatif adalah sebagai berikut :

- Identifikasi masalah,
- Tahap aktivitas di tempat, yaitu pengumpulan data terkait fokus penyelidikan “Perlindungan Hukum Konsumen” keberatan pembatalan transaksi melalui pembelian aplikasi Lazada Oleh Hukum Ekonomi Syari’ah dan perspektif hukum. Nomor 8 tentang Perlindungan Konsumen Tahun 1999”, menurut sumber yang diperoleh, hukum dan hukum ekonomi Islam untuk melakukan penelitian kepustakaan,
- Tahap analisis data, tahap ini didasarkan pada latar belakang masalah penelitian dan pengorganisasian melalui interpretasi data,
- Tahap penulisan laporan, yaitu menata hasil penelitian dari rangkaian pengumpulan data hingga kesimpulan penelitian.⁶⁹

⁶⁸ Lexy J. Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif* (Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2012), 330.

⁶⁹ Peter Mahmud Marzuki, *Penelitian Hukum*, (Kencana – Prenada Media Group : 2016), hal : 133-206.

BAB IV

PEMBAHASAN

A. Proses Pembatalan Perjanjian Jual Beli Online Secara Sepihak Oleh Pelaku Usaha (Lazada) sebagai Akibat Wanprestasi

1) Prosesnya karena melanggar UU No. 8 Tahun 1999 Sudut Pandang Undang-Undang Perlindungan Konsumen membatalkan secara sepihak perjanjian jual beli online oleh Aplikasi Lazada.

Lazada Indonesia merupakan pusat jual beli online yang menawarkan berbagai jenis produk, antara lainnya seperti elektronik, buku, mainan anak, dan produk bayi peralatan medis dan produk kecantikan, peralatan rumah tangga, peralatan perjalanan dan olahraga, dll. Lazada Indonesia didirikan pada tahun 2012 dan merupakan salah satu cabang dari jaringan ritel online Lazada di Asia Tenggara. Lazada International Group of Southeast Asia terdiri dari Lazada Indonesia, Lazada Malaysia, Lazada Vietnam, Lazada Thailand dan Lazada Filipina. Lazada Southeast Asia Network adalah anak perusahaan dari Rocket Internet, sebuah perusahaan jaringan Internet Jerman. Rocket internet Zadalah perusahaan inkubator online yang telah berhasil membangun bisnis online inovatif di seluruh dunia. Rocket Internet berbasis di Berlin, Jerman, dan proyek-proyeknya meliputi Zalando, Top Tariff, eDarling, dan Groupon.⁷⁰

⁷⁰ “Lazada Group,” diakses pada tanggal 1 Juli 2021, https://id.org/Lazada_Group.

Sebagai perusahaan retail e-commerce di Indonesia, Lazada berharap dapat mempermudah masyarakat untuk membeli berbagai produk melalui website atau aplikasi Lazada. Ini mendukung pembayaran dengan berbagai fasilitas, termasuk cash on delivery, sehingga konsumen khususnya konsumen di Indonesia dapat dengan mudah mendapatkan produk yang diinginkan. Lazada Indonesia, sebuah situs web layanan e-commerce, telah menunjuk dua pemimpin baru dari Eropa. Rocket Internet masih memiliki 8,8% dari Lazada, Tesco memiliki 8,3% dan Kinnevik masih memiliki 3,6%. Langkah ini menjadikan Alibaba Company sebagai pemegang saham utama dan kekuatan pengendali bagi Lazada.⁷¹

Syarat dan ketentuan berbelanja di website Lazada adalah sebagai berikut: Pada awal syarat dan ketentuan penggunaan Lazada, terdapat ucapan selamat datang di website www.Lazada.co.id. Pengguna dapat dengan cermat membaca ketentuan penggunaan situs web Lazada. Ketentuan penggunaan ini mengatur penggunaan dan akses platform dan penggunaan layanan. Dengan mengakses platform dan/atau menggunakan layanan, klien setuju untuk terikat dengan ketentuan penggunaan situs web Lazada. Jika klien tidak setuju dengan persyaratan penggunaan ini, klien tidak akan dapat berhenti mengakses atau menggunakan layanan ini. Akses dan penggunaan dilindungi kata sandi tertentu pada penggunaan layanan terbatas pada pelanggan yang

⁷¹ Hani Nur Fajrina, "Para Investor Lazada yang Jual Saham ke Alibaba," CNN Indonesia, diakses pada tanggal 2 Juli 2021, <https://www.cnnindonesia.com/teknologi/20160412163733-185-123402/para-investor-lazada-yang-jual-saham-ke-alibaba>.

memiliki akun. Tanpa izin khusus Lazada, klien tidak akan mendapatkan atau berusaha mendapatkan akses tidak sah ke area layanan atau area lindung lainnya di Lazada dengan cara apa pun.

Jika konsumen berusia di bawah 18 tahun, konsumen harus mendapatkan persetujuan dari orang tua konsumen dalam penggunaan ini, dan persetujuannya untuk memikul tanggung jawab berikut : (i) pada perilaku konsumen, (ii) dan penggunaan layanan atau biaya apa pun yang terkait dengan pembelian produk, dan (iii) konsumen menerima dan mematuhi syarat dan ketentuan penggunaan layanan Lazada. Jika konsumen di bawah usia 18 tahun tidak mendapatkan persetujuan dari orang tua atau wali, konsumen harus berhenti menggunakan menggunakan layanan di Lazada.⁷²

Situs web di Lazada memberikan 9 (sembilan) langkah pembelian barang di Lazada, sebagai berikut :

1. Pilih produk. Gunakan menu kategori untuk mencari atau mengetik kueri di kotak pencarian dan pilih subkategori.
2. Pilih produk Anda. Klik produk yang diinginkan.
3. Lihat informasi produk. Periksa informasi yang disorot, gulir ke bawah untuk detail lebih lanjut, lalu periksa ketersediaan produk dan perkiraan waktu pengiriman, dan klik "Beli Sekarang" untuk melanjutkan.

⁷² "Syarat dan Ketentuan Lazada," <https://www.lazada.co.id/terms-of-use/>.

4. Konfirmasi keranjang belanja. Periksa detail keranjang belanja, lalu pilih jumlah produk, lalu pilih Tutup dan lanjutkan belanja atau konfirmasi pesanan untuk melakukan pemesanan.
5. Masukkan email. Masukkan alamat email untuk menerima informasi pesanan, lalu pilih opsi yang diinginkan, yaitu lanjutkan tanpa kata sandi, jangan buat atau masuk akun untuk melanjutkan, masukkan kata sandi untuk masuk dan menggunakan kembali informasi pengiriman dan lalu klik Lanjutkan.
6. Memberikan informasi transportasi. Masukkan informasi yang diperlukan, informasi pesanan akan dikirim ke nomor yang dimasukkan, lalu periksa biaya pengiriman, biaya tambahan mungkin dikenakan untuk produk kebesaran, lalu klik Lanjutkan,
7. Pilih pembayaran. Pilih metode pembayaran yang diinginkan, lalu masukkan kode kupon di kolom opsional dan klik "Gunakan Kupon". Jika berhasil, harga akan diperbarui.⁷³
8. Lakukan pemesanan untuk mengonfirmasi ringkasan pesanan dan informasi pengiriman, lalu klik "Konfirmasi Pesanan" untuk menyelesaikan pembelian.
9. Menerima konfirmasi pesanan. Tuliskan kode pesanan yang diberikan agar dapat mengonfirmasinya nanti. Konfirmasi pesanan juga akan dikirimkan melalui email dan SMS.⁷⁴

⁷³ Lazada Indonesia , diakses pada tanggal 15 Desember 2020, <http://id.org/LAZADAINONESIA>.

⁷⁴ Lazada Indonesia , diakses pada tanggal 15 Desember 2020, <http://id.org/LAZADAINONESIA>.

Lazada adalah salah satu cara yang digunakan untuk melakukan transaksi elektronik atau transaksi online, ialah perbuatan hukum yang dilakukan melalui komputer, jaringan komputer maupun sarana elektronik lainnya.⁷⁵ Transaksi tersebut termasuk dalam kategori perjanjian. Menurut pengertian, perjanjian adalah suatu peristiwa dimana satu orang berjanji kepada orang lain atau dua orang berjanji untuk melakukan sesuatu hal. Dari peristiwa tersebut, timbul semacam hubungan hukum antara keduanya, yang disebut dengan komitmen. Perjanjian tersebut menerbitkan kesepakatan antara dua orang yang melakukan operasi ini. Dari segi bentuknya, perjanjian adalah rangkaian bentuk tertulis yang mengandung janji atau janji lisan atau tertulis.⁷⁶ Sama halnya dengan transaksi jual beli yang terjadi di Lazada, dalam transaksi tersebut terdapat kesepakatan antara dua orang. Pembeli setuju untuk membeli dari penjual, dan penjual setuju untuk menjual barang kepada pembeli.

Terkadang terdapat permasalahan dalam perjanjian atau transaksi jual beli, salah satunya adalah pembatalan sepihak dari perjanjian atau transaksi jual beli tersebut. Pengakhiran suatu perjanjian secara sepihak dapat dipahami sebagai keengganan salah satu pihak untuk melaksanakan hasil yang telah disepakati oleh kedua belah pihak dalam perjanjian tersebut. Pada saat itu, pihak lain masih berniat untuk

⁷⁵ Pasal 1 Angka 2 Undang-undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik.

⁷⁶ Subekti, *Pokok-Pokok Hukum Perdata*, (Jakarta: PT. Intermasa, 2001), 36.

memenuhi hasil yang dijanjikan, dan berharap untuk terus mencapai hasil yang berlawanan dari pihak lain.⁷⁷

Dalam Pasal 1338(1) KUH Perdata, perjanjian yang sah dalam arti memenuhi ketentuan hukum berlaku bagi para pihak yang melakukannya sebagai undang-undang. Dengan memperhatikan ketentuan pada ayat (2), perjanjian tidak dapat ditarik kembali tanpa persetujuan kedua belah pihak atau karena alasan yang cukup menurut undang-undang. Dari pasal 1338 (2) KUH Perdata jelas bahwa suatu perjanjian tidak dapat dibatalkan secara sepihak, karena apabila perjanjian itu dibatalkan secara sepihak berarti perjanjian tersebut tidak mengikat antara para pihak.⁷⁸

Dilihat dari pasal 1266 dan 1267 KUH Perdata, apabila salah satu pihak melanggar kewajibannya, maka syarat-syarat pembatalan itu pada umumnya dianggap termasuk dalam perjanjian timbal balik. Ini tidak sah, tetapi pembatalan harus diajukan oleh hakim. Sekalipun syarat-syarat pelanggaran kewajiban-kewajiban yang diatur dalam perjanjian itu tidak sah, tetap harus ada permintaan. Jika perjanjian tidak mengatur syarat-syarat pembatalan, hakim dapat dengan bebas memberikan jangka waktu (tidak lebih dari 1 bulan) untuk tetap memenuhi kewajibannya sesuai dengan persyaratan tergugat dan sesuai dengan keadaan. Jika salah satu pihak berkeyakinan bahwa perjanjian tersebut belum terpenuhi, maka pihak tersebut dapat

⁷⁷ Gerry R. Weydekamp, "Pembatalan Perjanjian Sepihak sebagai Suatu Perbuatan Melawan Hukum", *Lex Privatum*, no. 4 (Oktober 2013), 151.

⁷⁸ Pasal 1338 Kitab Undang-undang Hukum Perdata.

memilih, jika masih dapat dipenuhi, akan memaksa pihak lain untuk memenuhi perjanjian tersebut, atau akan meminta untuk membatalkan perjanjian tersebut dan mengganti kerugian dan bunganya.⁷⁹

Artinya KUH Perdata menetapkan syarat-syarat yang dapat dibatalkan jika salah satu pihak tidak memenuhi kewajibannya. Pembatalan harus dimintakan dari pengadilan agar kedua belah pihak tidak dapat membatalkan perjanjian secara sepihak dengan alasan salah satu pihak tidak memenuhi kewajibannya (*wanprestasi*).

Banyak teori hukum yang berkaitan dengan pemutusan perjanjian sepihak, yaitu pemutusan perjanjian. *Repudiasi* (*repudiation, anticipatory*) adalah pernyataan tentang keengganan atau ketidakmampuan untuk melaksanakan perjanjian yang telah disepakati sebelumnya, dan pernyataan tersebut disampaikan sebelum pelaksanaan perjanjian. Penolakan dalam pengertian ini disebut kompensasi anti-percepatan dan berbeda dari penolakan biasa karena dibatalkan ketika periode kinerja kontrak telah masuk.⁸⁰

Berikut adalah salah satu kasus pembatalan jual beli online secara sepihak oleh Lazada. Dalam perdagangan online, sering terjadi pelanggaran terhadap hak-hak para pihak yang terlibat sehingga menimbulkan kerugian bagi konsumen dan pelaku usaha. Oleh karena itu, jika hak-hak mereka dilanggar, perlindungan hukum menjadi hal yang sangat dibutuhkan masyarakat. Seperti dikutip dalam buletin

⁷⁹ Pasal 1266-1267 Kitab Undang-undang Hukum Perdata.

⁸⁰ Prita Anindya, *Pembatalan Perjanjian Secara Sepihak*, (Jakarta: Fakultas Hukum Universitas Indonesia, 2019), 19.

Viva News, pembaca menyatakan bahwa seorang konsumen Indonesia bernama Achmad Supardi mengalami kerugian akibat pembatalan transaksi online yang dilakukan secara sepihak oleh Lazada.

Pada 12 Desember 2015, Achmad Supardi membeli 1 unit sepeda motor Honda Vario (order ID 319361429) dan 3 unit sepeda motor Honda Revo (order ID 317281429) dari Lazada. 3 unit Honda Revo dibeli dengan harga masing-masing Rp 500.000 (total Rp 1.500.000), sementara Honda Vario Rp 2.700.000 untuk pembelian *cash on the road*. Dia tidak hanya melihat layar awal di situs Lazada, tetapi Dia juga membaca deskripsi produk. Bahkan, dia membeli 4 sepeda motor yang dibayar di jalan dengan uang tunai, bukan kartu kredit. Tampilan dan deskripsi produk di website Lazada dengan jelas menunjukkan harga tunai sepeda motor on the road (khususnya di wilayah Jabodetabek). Nomor ini juga bukan nomor prabayar (DP). Menurutnya ini bagian dari promosi Harbolnas yang gila-gilaan. Dibayar melalui transfer ATM BCA kurang dari satu jam setelah pemesanan. Transaksi tersebut sah dan telah dikonfirmasi oleh Lazada.⁸¹

Kemudian, pada tanggal 14 Desember 2015 hari senin, ia membuka kembali website Lazada dan melihat sebuah sepeda motor dengan harga di bawah Rp. 3 juta. Layar awal saat itu tetap sama, kecuali ada keterangan tambahan di deskripsi produk yang

⁸¹ Elly Herawati dan Achmad Supardi, "Transaksi Lunas dibatalkan Sepihak oleh Lazada," VIVA, diakses pada tanggal 20 Januari 2021, <https://www.viva.co.id/arsip/714827-transaksi-lunas-dibatalkan-sepihak-oleh-lazada/>.

menyebutkan harga adalah harga kredit. Kemudian, pada sore hari yang sama, Achmad Supardi menerima telepon dari Honda Angsana (penyewa motor dari Lazada). Pegawai Angsana sempat ragu bertanya kepada Achmad Supardi apakah dia membeli sepeda motor secara kredit. Achmad Supardi menjelaskan bahwa ia membeli sepeda motor dengan uang tunai di jalan secara *cash on the road*.⁸²

Dua hari kemudian, Rabu 16 Desember 2015, perwakilan Angsana Honda kembali menelepon Achmad Supardi. Pihak Angsana Honda heran ada orang membeli sepeda motor secara tunai dengan harga yang sangat murah. Kemudian bertanya kepada Achmad Supardi. Achmad Supardi menjawab bahwa membeli sepeda motor dengan uang tunai di jalan. Pihak Angsana meminta maaf dan mengatakan akan menyelidiki masalah ini terlebih dahulu. Dua panggilan telepon itu membuat Achmad Supardi khawatir salah harga. Awalnya dia mengira itu salah Honda. Ia khawatir karyawan yang melakukan kesalahan akan menghadapi konsekuensi serius, mulai dari diminta untuk menebus kerugian hingga dipecat. Karena tidak ingin ini terjadi, ia menyatakan bersedia membatalkan transaksi tersebut selama dapat dijamin tidak ada pegawai Angsana yang akan mengalami akibat yang serius, dan transaksi tersebut tidak hanya dibatalkan melalui komunikasi telepon. Achmad Supardi berharap Angsana Honda akan meminta maaf. Betapa terkejutnya Achmad Supardi karena hasil transaksi yang

⁸² Elly Herawati dan Achmad Supardi, "Transaksi Lunas dibatalkan Sepihak oleh Lazada," VIVA, diakses pada tanggal 20 Januari 2021, <https://www.viva.co.id/arsip/714827-transaksi-lunas-dibatalkan-sepihak-oleh-lazada/>.

awalnya dikonfirmasi dan menunggu pengiriman ditolak secara sepihak dan ditutup oleh Lazada. Bagaimana cara membatalkan transaksi yang sudah lunas secara sepihak? Lazada secara sepihak memproses pengembalian dana tanpa terlebih dahulu mendapatkan persetujuan dari Achmad Supardi.⁸³

Achmad Supardi tersinggung dan marah karena Lazada membatalkan pesanan tanpa menelepon atau menghubunginya terlebih dahulu. Kemudian, Achmad Supardi menggunakan fungsi chat dengan tim Lazada yang tersedia di website Lazada. Dia berhubungan dengan seorang anggota staf bernama Deri Permana. Setelah Lazada memperkenalkan kronologinya, dia kaget mengakui bahwa Lazada adalah pelakunya, bukan Honda Angsana. Merekalah yang menaikkan harga nominal. Deri mengatakan hal itu karena banyak sekali barang-barang promosi selama Harbolnas. Deri memimpin Achmad Supardi melalui proses penggantian. Achmad Supardi mengaku sudah membeli dan membayarnya. Pada dasarnya, dia tidak keberatan membatalkan transaksi, tetapi itu harus menjadi miliknya sendiri dan tidak dipaksakan oleh Lazada tanpa pemberitahuan. Lazada bersikeras meminta pengembalian dana. Achmad Supardi menolak usulan tersebut. Ketika Achmad Supardi tidak menerima *refund* secara sepihak, Lazada melangkah lebih jauh, memproses *refund* secara sepihak dan memberikan Achmad Supardi voucher belanja di Lazada

⁸³ Elly Herawati dan Achmad Supardi, "Transaksi Lunas dibatalkan Sepihak oleh Lazada," VIVA, diakses pada tanggal 20 Januari 2021, <https://www.viva.co.id/arsip/714827-transaksi-lunas-dibatalkan-sepihak-oleh-lazada/>.

berdasarkan jumlah pembelian 4 sepeda motor Achmad Supardi. Tiba-tiba Lazada mengganti dana tersebut dengan dua kupon senilai Rp 4,2 juta. Ia harus merogoh kocek Rp 4,2 juta untuk membeli produk dari toko online yang mengecewakannya. Website Lazada menyatakan bahwa kupon ini hanya berlaku untuk satu kali transaksi di Lazada dan tidak dapat ditukarkan. Bagaimana bisa Lazada menjadi pihak yang bersalah (seperti yang dia akui di chat) lalu secara sepihak membatalkan transaksi yang sudah dibayar lunas dan memberikan *refund* berupa voucher yang hanya bisa dibelanjakan di Lazada sekali? Sebagai konsumen, Achmad Supardi merasa sangat dirugikan dan sangat tidak menghargai. Dia meminta Lazada untuk secara resmi meminta maaf secara tertulis dan mengembalikan dana secara tunai. Dia mengatakan bahwa bisnis besar seharusnya tidak memperlakukan konsumen dengan arogansi dan keberpihakan sebanyak yang dia alami.⁸⁴

Berdasarkan kasus ini, dapat dilihat bahwa Lazada bersalah sebagai sarana perdagangan online. Lazada mengaku telah melakukan kesalahan dengan salah menampilkan harga dan memberikan deskripsi yang tidak lengkap. Kemudian, Lazada tiba-tiba memproses refund atau *refund* berupa voucher belanja senilai Rp. 4,2 juta hanya dapat digunakan untuk satu kali transaksi. Hal itu dilakukan tanpa pemberitahuan dan persetujuan pembeli, yakni Achmad Supardi. Hal

⁸⁴ Elly Herawati dan Achmad Supardi, "Transaksi Lunas dibatalkan Sepihak oleh Lazada," VIVA, diakses pada tanggal 20 Januari 2021, <https://www.viva.co.id/arsip/714827-transaksi-lunas-dibatalkan-sepihak-oleh-lazada/>.

ini jelas akan merugikan konsumen, Achmad Supardi. Tidak mungkin dia menggunakan Rp. Dana 4,2 juta digunakan untuk melakukan satu kali transaksi pembelian di Lazada.

Dalam kasus pembatalan transaksi online yang dilakukan oleh Lazada. secara materil dapat merugikan pihak konsumen. Tindakan lazada masuk dalam kategori wanprestasi, diklasifikasikan sebagai kategori yang telah ditentukan, dan sebagian tidak melaksanakan janji (kontrak) yang disepakati terlebih dahulu. Perbuatan hukum yang diperoleh pinjaman bertentangan dengan ketentuan Pasal 16 UU Perlindungan Konsumen, yang menyatakan bahwa pelaku usaha dilarang memberikan produk dan jasa selama pemesanan :

- a. Jangan menjanjikan pesanan atau waktu akhir yang disepakati.
- b. Tidak menjanjikan pelayanan dan prestasi.⁸⁵

Perlindungan Konsumen melihat pasal 16, Lazada dinilai sebagai pelaku usaha yang tidak menepati janjinya. Perilaku hukum ini merupakan pelanggaran, karena merugikan konsumen.

Sebagai pelaku usaha, Lazada memiliki kewajiban hukum untuk melindungi hak-hak konsumen. Hal ini sesuai dengan UU Perlindungan Konsumen memberikan akses perlindungan konsumen untuk memperoleh perlindungan hukum. Perlindungan ini khawatir terhadap posisi konsumen yang mendapatkan kerugian yang lebih besar dibandingkan pelaku usaha.

⁸⁵ Pasal 16 Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

Namun, seperti yang dijelaskan dalam ketentuan penggunaan situs web Lazada, terdapat beberapa ketentuan dalam perjanjian antara Lazada dan konsumen. Salah satunya adalah hak untuk membatalkan transaksi secara sepihak. Melalui pengaturan ini, jika diperlukan menyebabkan *error system* di situs Lazada, Lazada dapat membatalkan transaksi secara otomatis. ketentuan tersebut berbunyi “Tanpa hak lain yang diatur dalam syarat dan ketentuan penjualan, penjual dengan pemberitahuan kepada Lazada atau Lazada yang bertindak atas nama penjual, dapat membatalkan pengiriman produk dengan segera setelah melalui pemberitahuan tertulis atau secara lisan melalui *customer service* kepada konsumen”.

Syarat dan ketentuan situs web adalah perjanjian tidak tertulis, dan konsumen harus mematuhi perjanjian ini jika ingin berdagang di situs web Lazada. Namun, menurut undang-undang, klausul pembatalan sepihak tidak boleh dimasukkan, karena akan menimbulkan kerugian materiil bagi konsumen yang sudah terlanjur bertransaksi.

Perlindungan hukum terhadap konsumen yang dirugikan karena pembatalan sepihak atas transaksi Lazada diatur dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen yang diatur dalam pasal

4 UU Perlindungan Konsumen bahwa konsumen berhak menerima ganti rugi atas kerugian yang diderita.⁸⁶

Dalam Pasal 19 UU Perlindungan Konsumen termaktub bahwa :

- 1) Pelaku usaha bertanggung jawab sepenuhnya dan memberikan ganti rugi atas pencemaran, kerusakan dan atau kerugian konsumen akibat menggunakan jasa dan atau barang yang diperdagangkan atau dihasilkan.
- 2) Ganti rugi yang dimaksud pada ayat (1) dapat berupa penggantian barang atau pengembalian uang jasa dan atau barang yang senilai atau sejenis atau perawatan dan pemberian santunan yang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
- 3) Pemberian ganti rugi dilakukan dalam tenggang waktu 7 hari (1 minggu) setelah tanggal transaksi.
- 4) Pemberian ganti rugi yang dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) tidak menghapuskan kemungkinan adanya tuntutan pidana berdasarkan pembuktian lebih lanjut mengenai adanya unsur kesalahan.
- 5) Ketentuan yang dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) tidak berlaku apabila pelaku usaha dapat membuktikan bahwa kesalahan tersebut merupakan murni kesalahan konsumen sendiri.⁸⁷

Berdasarkan pasal ini, Lazada sebagai entitas komersial bertanggung jawab untuk memberikan ganti rugi berupa pengembalian uang atau

⁸⁶ Pasal 4 huruf h Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

⁸⁷ Pasal 19 Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 Perlindungan Konsumen.

barang sejenis sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku, daripada memberikan ganti rugi dalam bentuk pembelian. Voucher, terutama dengan tidak adanya perjanjian dan peraturan. Tentang itu. Lazada tampaknya melakukan apa yang dia inginkan.

Kemudian, Pasal 45 UU Perlindungan Konsumen mengatur:

- 1) Konsumen yang dirugikan dapat menggugat pelaku usaha melalui instansi yang bertanggung jawab menyelesaikan sengketa antara konsumen dengan pelaku usaha atau pengadilan di bidang peradilan umum.
- 2) Penyelesaian sengketa konsumen dapat diselesaikan di pengadilan atau di luar pengadilan, tergantung pada pilihan sukarela kedua belah pihak yang bersengketa.
- 3) Penyelesaian sengketa di luar pengadilan yang dimaksud pada ayat (2) tidak menghilangkan tanggung jawab pidana menurut hukum yang ada.
- 4) Jika usaha penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan dipilih, maka hanya jika satu atau lebih pihak yang berselisih menyatakan bahwa upaya tersebut tidak berhasil, baru dapat diajukan gugatan di pengadilan bersengketa.⁸⁸

Berdasarkan pasal tersebut dapat dilihat bahwa konsumen yang merasa dirugikan berhak untuk menggugat pelaku niaga di pengadilan atau di luar pengadilan. Artinya Achmad Supardi berhak menggugat Lazada.

⁸⁸ Pasal 45 Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 Perlindungan Konsumen.

Penyelesaian di luar pengadilan, mengacu pada ketentuan Pasal 47 UU Perlindungan Konsumen, yaitu menyelesaikan sengketa konsumen di luar pengadilan, dan mencapai kesepakatan tentang cara besarnya ganti rugi. Hormati perilaku tertentu untuk memastikan bahwa kerugian tidak lagi terjadi. Oleh konsumen, Pemerintah telah membentuk lembaga penyelesaian sengketa konsumen di daerah lapis kedua untuk menyelesaikan sengketa konsumen yang ada di luar pengadilan.⁸⁹

Konsumen yang merasa dirugikan atas upaya penyelesaian sengketa di pengadilan dapat mengajukan gugatan dan memberikan bukti untuk penyidikan selanjutnya. Jika memuat barang yang melanggar hukum yang berlaku akan ditindaklanjuti untuk menyelesaikan perselisihan antara konsumen dengan Lazada. Namun, dalam syarat dan ketentuan situs Lazada, Lazada memilih arbitrase untuk menyelesaikan perselisihan dengan konsumen dan pekerjaan penyelesaian perselisihan diatur

Selain itu, pemerintah juga melindungi kepentingan konsumen. Apabila terjadi, yaitu pembatalan sepihak Lazada melanggar ketentuan pasal 16 UU Perlindungan Konsumen yaitu melarang penyelenggara menyediakan barang atau jasa melalui pesanan yang tidak sesuai dengan pesanan atau waktu penyelesaian yang disepakati sebagai janji.⁹⁰ Dan tidak memelihara Komitmen Layanan Kinerja yang benar. Pasal 62 UU Perlindungan Konsumen memberikan sanksi atas pelanggaran yang dilakukan oleh agen komersial. Pelaku usaha yang melanggar ketentuan

⁸⁹ Pasal 47 dan 49 Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 Perlindungan Konsumen.

⁹⁰ Pasal 16 Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

pasal 11, pasal 12, pasal 13, ayat 1, pasal 14, pasal 16 dan pasal 17 ayat 1, d dan f, dipidana dengan pidana penjara paling lama 2 tahun (dua) tahun atau denda hingga rupiah. 500.000.000,00 (500 juta rupiah).

Untuk sanksi pidana sebagaimana dimaksud dalam Pasal 62, dapat dikenakan sanksi tambahan berupa perampasan harta benda tertentu, pengumuman putusan hakim, pembayaran ganti rugi, memerintahkan penghentian sementara kegiatan tertentu yang merugikan konsumen, penarikan dari peredaran kewajiban barang dagangan atau mencabut izin usaha.



UIN

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI

KH ACHMAD SIDDIQ
JEMBER

BAB V

PEMBAHASAN

A. Proses Pembatalan sepihak Perjanjian Jual Beli Online Secara Sepihak oleh Pelaku Usaha (Lazada) karena tidak sesuai dengan Kompilasi Hukum Ekonomi Syariah

1) Proses Pembatalan Perjanjian Jual Beli Online Secara Sepihak oleh Pelaku Usaha (Lazada) sebagai Akibat Wanprestasi dalam Perspektif Kompilasi Hukum Ekonomi Syari'ah

Dalam Islam, orang tidak diperbolehkan melanggar perjanjian dan telah mencapai kesepakatan, seperti ketidakpatuhan dengan pembatalan sepihak transaksi online. Islam sebagian besar membela dan menahan setiap orang yang menandatangani kontrak dengan orang lain kemudian mereka harus melakukan kontrak.

Perjanjian harus diselesaikan sebelum batas waktu. Pada dasarnya pembatalan akad harus dilakukan melalui tata cara yang diatur dalam akad. Pembatalan akad secara sepihak atau tanpa persetujuan salah satu pihak yang membuat akad menyatakan bahwa akad tersebut masih mempunyai ikatan hukum antara kedua belah pihak sebelum akad diakhiri.

Menurut ajaran Islam, masing-masing pihak harus menghormati isi kesepakatan lisan dan tertulis untuk kesepakatan dalam kontrak. Sebagaimana firman Allah SWT dalam surah Al Maidah ayat 1, berbunyi :

Artinya: *“Hai orang-orang yang beriman, penuhilah aqad-aqad itu. Dihalalkan bagimu binatang ternak, kecuali yang akan dibacakan kepadamu (yang demikian itu) dengan tidak menghalalkan berburu ketika kamu sedang mengerjakan haji. Sesungguhnya Allah menetapkan hukum-hukum menurut yang dikehendaki-Nya”*. (QS. Al-Maidah:1) .

Pembatalan perjanjian karena melanggar kontrak tersebut tidak sesuai dengan Hukum Ekonomi Syari’ah. Pembatalan menurut hukum Syariah adalah pelanggaran rukun dan syarat, serta pelanggaran hak dan kewajiban dalam transaksi jual beli. Namun pada sistem jual beli online sebelumnya, pelaku komersial atau Lazada memblokirnya secara sepihak yakni karena kesalahan yang terdapat pada nominal harga, menjelaskan bahwa kesalahan tersebut disebabkan oleh banyaknya barang promosi.

Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa jika pembatalan dilakukan secara sepihak maka pembatalan sepihak dalam transaksi online diperbolehkan, tetapi jika tidak dilakukan sesuai syariat maka tidak diperbolehkan karena merugikan salah satu pihak yang berakad.

Ketentuan wanprestasi dalam KHES diatur dalam Pasal 36, yang mengatur bahwa jika salah satu pihak bersalah, salah satu pihak dapat dianggap melanggar janji :

- a. Tidak melakukan apa yang dijanjikan,

- b. Melaksanakan apa yang dijanjikannya tetapi tidak sesuai seperti yang dijanjikannya,
- c. Melakukan apa yang dijanjikan tetapi terlambat,
- d. Melakukan sesuatu yang menurut perjanjian, tidak boleh dilakukan.⁹¹

Oleh karena itu, menurut peraturan yang terdapat dalam KHES, Lazada dapat digolongkan sebagai pihak yang melakukan tindakan ketidakpatuhan yang tidak mengarah pada konsumen. Selanjutnya, pembatalan sepihak oleh Lazada tersebut tidak sesuai dengan kekuatan mengikat Bai' Istishna' Pasal 104 Bagian III "Ringkasan Hukum Ekonomi Syari'ah" setelah para pihak mencapai kesepakatan atas barang yang dipesan.

Pasal 105 Bai' Istishna' dapat dilakukan pada barang yang dipesan. Identifikasi dan deskripsi barang yang dijual dalam Pasal 106 Bai' Istishna' harus memenuhi persyaratan pembeli. Pasal 108 (1) Setelah kontrak jual beli berlaku, kedua belah pihak tidak boleh merundingkan isi kontrak yang disepakati, (2) Jika pokok barang yang dipesan tidak sesuai dengan spesifikasinya, pembeli dapat menggunakan opsi (khiyar) untuk melanjutkan atau membatalkan pesanan.⁹²

Menurut Wahbah Zuhaili, pembatalan sepihak tidak diperbolehkan. Namun, selama keadaan normal hal itu bisa dibatalkan karena khiyar, ini berarti sangat umum. Menurut Wahbah Zuhaili, tidak ada pembatalan

⁹¹ Pasal 36 Kompilasi Hukum Ekonomi Syariah.

⁹² Pasal 108 Kompilasi Hukum Ekonomi Syariah.

sepihak, karena pembatalan sepihak akan merugikan salah satu pihak. Saama seperti pelanggaran yang terjadi diatas.

Kompilasi Hukum Ekonomi Syariah Bagian IV Khiyar Pasal 235 Kecuali dijelaskan sebelumnya, barang yang diperdagangkan harus bebas dari rasa malu. Pasal 236 Pembeli berhak untuk melanjutkan atau mengakhiri kontrak penjualan tanpa penjelasan terlebih dahulu dari penjual.⁹³ Dalam khiyar 'aib ini dibolehkannya membatalkan akad jika ada pengecualian ditemukannya sebuah kecacatan dalam barang. Sedangkan pada kasus wanprestasi diatas tidak adanya sebuah kecacatan barang akan tetapi terjadi karena kelalaian dari pihak Lazada sendiri.

Dalam KHES, terdapat perlindungan hukum bagi pihak yang mengalami tindakan wanprestasi. Perlindungan hukum ini dimaksudkan agar pihak pelaku usaha yang melakukan wanprestasi melakukan upaya ganti rugi atau tindakan lain. Hal ini terdapat dalam ketentuan pasal 38 KHES yang menyatakan bahwa pihak dalam akad yang melakukan ingkar janji dapat dijatuhi sanksi :

- a. Membayar ganti rugi,
- b. Pembatalan akad,
- c. Peralihan risiko,
- d. Denda,
- e. Membayar biaya perkara.⁹⁴

⁹³ Pasal 235-236 Kompilasi Hukum Ekonomi Syariah.

⁹⁴ Pasal 38 Kompilasi Hukum Ekonomi Syariah.

BAB VI

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan uraian yang dikemukakan di atas, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

- a) Berdasarkan fakta hukum yang telah diuraikan, dapat disimpulkan bahwa Lazada tidak dapat secara sepihak membatalkan transaksi online dengan konsumen, karena perilaku ini melanggar Pasal 16 UU Perlindungan Konsumen. Namun, syarat dan ketentuan yang berlaku di website Lazada memberikan hak kepada Lazada untuk membatalkan transaksi secara sepihak. Untuk sanksi pidana sebagaimana dimaksud dalam Pasal 62, dapat dikenakan sanksi tambahan berupa perampasan harta benda tertentu, pengumuman putusan hakim, pembayaran ganti rugi, memerintahkan penghentian sementara kegiatan tertentu yang merugikan konsumen, penarikan dari peredaran kewajiban barang dagangan atau mencabut izin usaha.
- b) Pembatalan perjanjian karena melanggar kontrak tersebut tidak sesuai dengan Hukum Ekonomi Syari'ah. Pembatalan menurut hukum Syariah adalah pelanggaran rukun dan syarat, serta pelanggaran hak dan kewajiban dalam transaksi jual beli. Namun pada sistem jual beli online sebelumnya, pelaku komersial atau Lazada membatalkannya secara sepihak yakni karena kesalahan yang terdapat pada nominal harga, menjelaskan bahwa kesalahan tersebut disebabkan oleh banyaknya barang promosi. Dalam

KHES, terdapat perlindungan hukum bagi pihak yang mengalami tindakan wanprestasi. Perlindungan hukum ini dimaksudkan agar pihak pelaku usaha yang melakukan wanprestasi melakukan upaya ganti rugi atau tindakan lain. Hal ini terdapat dalam ketentuan pasal 38 KHES yang menyatakan bahwa pihak dalam akad yang melakukan ingkar janji dapat dijatuhi sanksi yaitu membayar ganti rugi, pembatalan akad, peralihan risiko, denda, membayar biaya perkara.

B. Saran

- a) Pembeli Lazada harus membaca dengan seksama syarat dan ketentuan yang diberikan di website Lazada. Dengan membaca dengan seksama syarat dan ketentuan yang berlaku, akan meminimalkan kerugian yang diderita oleh konsumen itu sendiri. Untuk Lazada, tidak boleh melakukan pembatalan secara sepihak. Dalam hal ini, Achmad Supardi harus menerima pengembalian dana melalui transfer bank daripada voucher satu kali. Lazada juga harus mengkonfirmasi terlebih dahulu kepada Achmad apakah pembayaran dikembalikan melalui transfer bank atau diganti dengan voucher belanja di website Lazada.
- b) Perilaku Lazada dalam hal pembatalan sepihak tidak sesuai dengan peraturan pengembalian dana di situs Lazada. Oleh karena itu, Achmad Supardi meminta Lazada bertanggung jawab dan mengajukan klaim atas kerugian yang diderita. Jika konsumen memiliki perselisihan dengan Lazada, yang terbaik adalah menyelesaikannya melalui musyawarah. Namun, jika perundingan gagal mencapai kesepakatan, sengketa tersebut

dapat diselesaikan melalui jalur di luar pengadilan, yaitu melalui metode penyelesaian sengketa alternatif.



UIN

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI

KH ACHMAD SIDDIQ
JEMBER

DAFTAR PUSTAKA

A. BUKU

Antisipasi, Prita. *Membatalkan perjanjian sepihak*. Jakarta: Universitas Indonesia, Hukum 2009.

Barkatullah, Abdul Halim. *Electronic Assortment Law: Sebagai pedoman menghadapi era digital bisnis electronic commerce di Indonesia*. Bandung: Nusa Media, 2019.

Bashir, Ahmad Azhar. *Prinsip MU` Amalah (KUHP)*. Yogyakarta. FH UII, 1990.

Harisudin, M. Noor. *Fiqh Muamalah 1*. Jember: Mangli, 2014.

Hemoco, Agus Forces. *Akta Kontrak Kuasa Jakarta dalam kontrak komersial*. Grup Prenadamedia, 2012.

Huda, Qomarul. *fiqh muamalah*. Yogyakarta: Terraaza, 2011.

Ishaq. *Metode Penelitian Hukum dan Penulisan Skripsi, Tesis, serta Disertasi*. Bandung: Alfabeta, 2017.

Mansur, Dikdik M. Grace, *Erisatris. Sisi Hukum* Jakarta: 2009, 2009, 2009, 2009.

Marzuki, Peter Mahmud. 2016. *Studi Hukum* Jakarta. Grup Media Pranda.

Marzuki, Peter Mahmud. *Studi Hukum Jakarta: Kencana*, 2009. Molong, Lexy J. *Metodologi penelitian kualitatif. : Juvenile* PT Rosdakarya, 2012.

Rofikin, Esti. *Kebebasan berkontrak dalam pembuatan kontrak*. Semarang: Semarang, Unifikasi 2010.

Serfiani, Yustisia, R. Sergianto D. Purnomo, Iswi Hariyani. *Buku buku bisnis pintar online dan e-commerce*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2013.

Sidabalok, Janus. *hukum perlindungan konsumen Indonesia*. Bandung: Citra Aditya Bakti, 2014.

Soekanto, Soerjono dan Sri Mamudji. *Sehubungan dengan tujuan singkat studi hukum*. Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2010.

Soemitra, Andri. *Hak Ekonomi Syariah dan Fiqh Muamalah*. Jakarta. Grup Media Pranda. 2019. Pokok-pokok Asas KUHPerdara dalam Jakarta: PT. 2001, 2001.

Wijaya, Andika. *Sisi hukum Jakarta dari proyek lalu lintas online*. Grafika Sinar, 2016.

Zulham. *Ley perlindungan konsumen*. JAKARTA. Grup Media Kenna.

B. JURNAL

Weydekamp, Gerry R. "Pembatalan Perjanjian Sepihak sebagai Suatu Perbuatan yang Melawan Hukum". *Lex Privatum*, no. 4 (Oktober 2013), 151.

C. SKRIPSI

Yudikindra, Widyananda dan Siti Malikhatun Badriyah. *Perlindungan Hukum Bagi Pelaku Usaha Jasa Pengiriman Paket Barang Domestik Atas Tindakan Konsumen Yang Beritikad Tidak Baik (Studi Pada Pt. Pos Indonesia (Persero)*. Tesis, Universitas Diponegoro Semarang, 2016.

Nursafitri. “Tinjauan Hukum Islam Terhadap Pembatalan Akad Jual Beli Bahan Bangunan Secara Drop Order (DO) Oleh Pembeli di Kecamatan Indrajaya (Analisis Terhadap konsep jual beli terhadap Pembatalan Sepihak).” Skripsi, UIN Ar-RaniryAceh, 2016.

Trisno, Erwin Trisno. “Perlindungan Hukum Terhadap Pelaku Usaha Yang Dirugikan Oleh Konsumen (Studi Kasus Pada Win One Karaoke).” Skripsi, Univ Tanjungpura, 2013.

D. INTERNET

“Kelebihan aplikasi Lazada dibanding Aplikasi *Marketplace* Lain.” Tutorial di Lazada. diakses pada tanggal 2 Juli 2021.
<https://www.caralazada.com/2019/02/kelebihan-lazada-dibanding-aplikasi-marketplace-lain.html>.

“Lazada Group,” diakses pada tanggal 1 Juli 2021.
https://id.org/Lazada_Group.

“Syarat dan Ketentuan Lazada.” <https://www.lazada.co.id/terms-of-use/>.

Fajrina, Hani Nur. “Dua CEO Baru Lazada Indonesia ‘Berguru’ ke Alibaba,” CNN Indonesia. diakses pada tanggal 2 Juli 2021.
<https://www.cnnindonesia.com/teknologi/20160720170128-185-145937/dua-ceo-baru-lazada-indonesia-berguru-ke-alibaba> .

Fajrina, Hani Nur. “Para Investor Lazada yang Jual Saham ke Alibaba,” CNN Indonesia. diakses pada tanggal 2 Juli 2021.
<https://www.cnnindonesia.com/teknologi/20160412163733-185-123402/para-investor-lazada-yang-jual-saham-ke-alibaba>.

Herawati, Elly dan Achmad Supardi. “Transaksi Lunas dibatalkan Sepihak oleh Lazada.” VIVA. diakses pada tanggal 20 Januari 2021.

<https://www.viva.co.id/arsip/714827-transaksi-lunas-dibatalkan-sepihak-oleh-lazada/>.

<https://www.Beritasatu.com>

www.lazada.co.id

Lazada Indonesia. diakses pada tanggal 15 Desember 2020,

<http://id.org/LAZADAINONESIA>.

E. UNDANG-UNDANG

Kitab Undang-undang Hukum Perdata.

Kompilasi Hukum Ekonomi Syariah.

Peraturan Mahkamah Agung RI Nomor 2 Tahun 2008 Tentang Kompilasi Hukum Ekonomi Syariah.

Undang-Undang Perlindungan Konsumen 1999.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI

KH ACHMAD SIDDIQ
JEMBER

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Nama : Ismiatul Muarofah
NIM : S20172039
Prodi : Hukum Ekonomi Syariah
Fakultas : Syariah
Instansi : Universitas Islam Negeri KH Achmad Siddiq Jember

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi yang berjudul "PERLINDUNGAN KONSUMEN AKIBAT PEMBATALAN TRANSAKSI ONLINE DI APLIKASI LAZADA (PERSPEKTIF UU NOMOR 8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN DAN KOMPILASI HUKUM EKONOMI SYARI'AH)" adalah hasil penelitian atau karya saya sendiri, kecuali bagian-bagian yang dirujuk sumbernya.

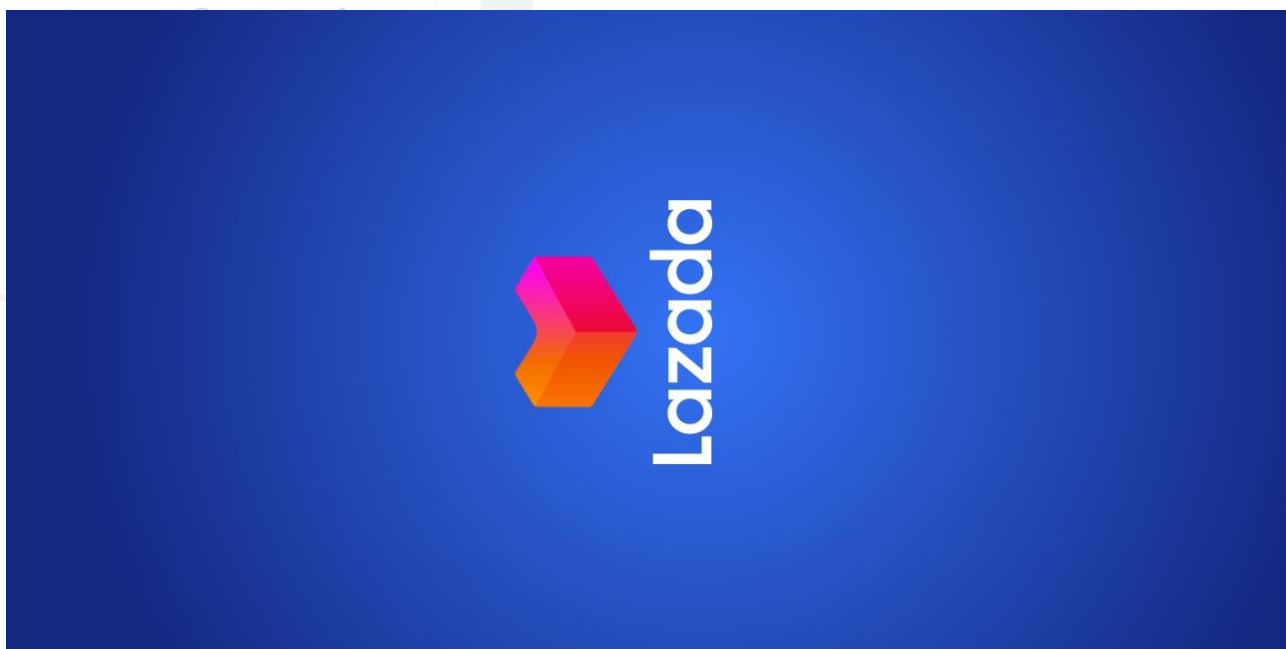
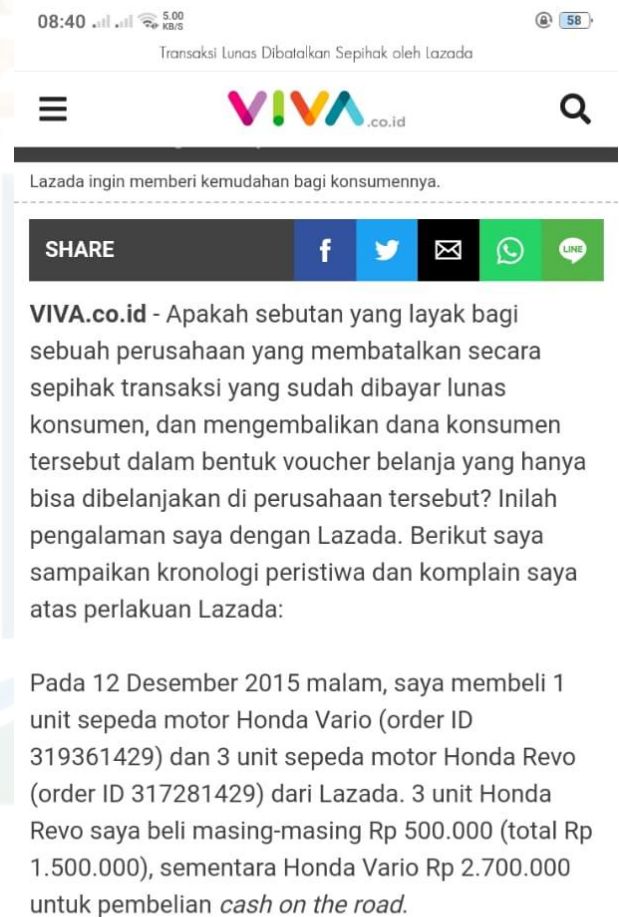
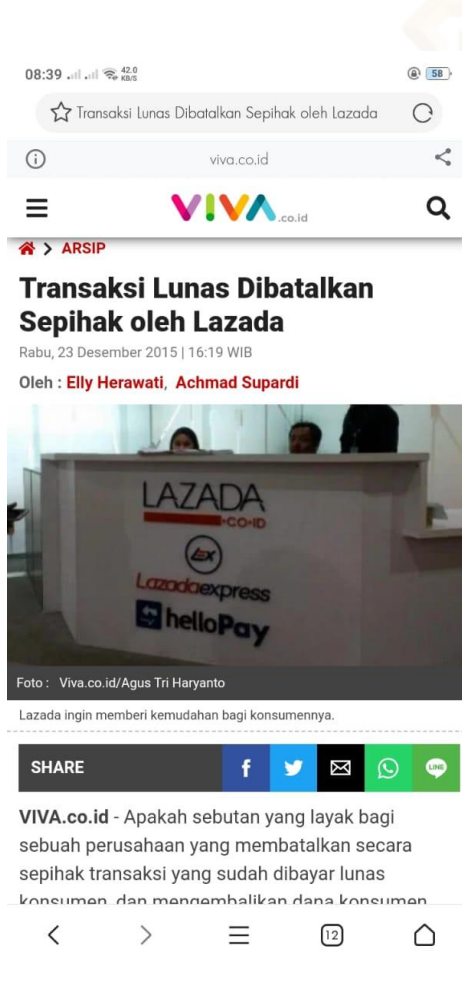
Demikian surat pernyataan ini saya tulis dengan sebenar-benarnya untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Jember, 17 November 2021
Saya Yang Menyatakan



ISMIATUL MUAROFAH
NIM : S20172039

LAMPIRAN-LAMPIRAN



UNDANG-UNDANG REPUBLIK INDONESIA
NOMOR 8 TAHUN 1999
TENTANG
PERLINDUNGAN KONSUMEN
DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA
PRESIDEN REPUBLIK INDONESIA

Menimbang :

- a. bahwa pembangunan nasional bertujuan untuk mewujudkan suatu masyarakat adil dan makmur yang merata materiil dan spiritual dalam era demokrasi ekonomi berdasarkan Pancasila dan Undang—Undang Dasar 1945
- b. bahwa pembangunan perekonomian nasional pada era globalisasi harus dapat mendukung tumbuhnya dunia usaha sehingga mampu menghasilkan beraneka ragam barang dan/atau jasa yang memiliki kandungan teknologi yang dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat banyak dan sekaligus mendapatkan kepastian atas barang dan/atau jasa yang diperoleh dari perdagangan tanpa mengakibatkan kerugian konsumen,
- c. bahwa semakin terbukanya pasar nasional sebagai akibat dari proses globalisasi ekonomi harus tetap menjamin peningkatan kesejahteraan masyarakat serta kepastian atas mutu, jumlah, dan keamanan barang dan/atau jasa yang diperolehnya di pasar,

- d. bahwa untuk meningkatkan harkat dan martabat konsumen perlu meningkatkan kesadaran, pengetahuan, kepedulian, kemampuan dan kemandirian konsumen untuk melindungi dirinya serta menumbuhkan kembangkan sikap pelaku usaha yang bertanggung jawab,
- e. bahwa ketentuan hukum yang melindungi kepentingan konsumen di Indonesia belum memadai,
- f. bahwa berdasarkan pertimbangan tersebut di atas diperlukan perangkat peraturan perundang-undangan untuk mewujudkan keseimbangan perlindungan kepentingan konsumen dan pelaku usaha sehingga tercipta perekonomian yang sehat,
- g. bahwa untuk itu perlu dibentuk Undang-undang tentang Perlindungan Konsumen.

Mengingat : Pasal 5 Ayat (1), Pasal 21 Ayat (1), Pasal 27, dan Pasal 33 Undang-Undang Dasar 1945

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI

KH ACHMAD SIDDIQ
JEMBER

Dengan Persetujuan**DEWAN PERWAKILAN RAKYAT REPUBLIK INDONESIA****MEMUTUSKAN**

Menetapkan : UNDANG-UNDANG TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN.

BAB I**KETENTUAN UMUM****Pasal 1**

Dalam Undang-undang ini yang dimaksud dengan :

1. Perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepala konsumen.
2. Konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan.
3. Pelaku usaha adalah setiap orang perseorangan atau badan usaha, baik yang berbentuk badan hukum maupun bukan badan hukum yang didirikan dan berkedudukan atau melakukan kegiatan dalam wilayah hukum Negara Republik Indonesia, baik sendiri maupun bersama-sama melalui perjanjian menyelenggarakan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi.
4. Barang adalah setiap benda baik berwujud maupun tidak berwujud, baik bergerak maupun tidak bergerak, dapat dihabiskan maupun tidak dapat

dihabiskan, yang dapat untuk diperdagangkan, dipakai, dipergunakan, atau dimanfaatkan oleh konsumen.

5. Jasa adalah setiap layanan yang berbentuk pekerjaan atau prestasi yang disediakan bagi masyarakat untuk dimanfaatkan oleh konsumen.

6. Promosi adalah kegiatan pengenalan atau penyebarluasan informasi suatu barang dan/atau jasa untuk menarik minat beli konsumen terhadap barang dan/atau jasa yang akan dan sedang diperdagangkan.

7. Impor barang adalah kegiatan memasukkan barang ke dalam daerah pabean.

8. Impor jasa adalah kegiatan penyediaan jasa asing untuk dipergunakan di dalam wilayah Republik Indonesia.

9. Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat adalah lembaga non-Pemerintah yang terdaftar dan diakui oleh Pemerintah yang mempunyai kegiatan menangani perlindungan konsumen.

10. Klausula Baku adalah setiap aturan atau ketentuan dan syarat-syarat yang telah dipersiapkan dan ditetapkan terlebih dahulu secara sepihak oleh pelaku usaha yang dituangkan dalam suatu dokumen dan/atau perjanjian yang mengikat dan wajib dipenuhi oleh konsumen.

11. Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen adalah badan yang bertugas menangani dan menyelesaikan sengketa antara pelaku usaha dan konsumen.

12. Badan Perlindungan Konsumen Nasional adalah badan yang dibentuk untuk membantu upaya pengembangan perlindungan konsumen.

13. Menteri adalah menteri yang ruang lingkup tugas dan tanggung jawabnya meliputi bidang perdagangan.

BAB II

ASAS DAN TUJUAN

Pasal 2

Perlindungan konsumen berasaskan manfaat, keadilan, keseimbangan, keamanan dan keselamatan konsumen, serta kepastian hukum.

Pasal 3

Perlindungan konsumen bertujuan:

- a. meningkatkan kesadaran, kemampuan dan kemandirian konsumen untuk melindungi diri;
- b. mengangkat harkat dan martabat konsumen dengan cara menghindarkannya dari akses negatif pemakaian barang dan/atau jasa;
- c. meningkatkan pemberdayaan konsumen dalam memilih, menentukan, dan menuntut hak-haknya sebagai konsumen;
- d. menciptakan sistem perlindungan konsumen yang mengandung unsur kepastian hukum dan keterbukaan informasi serta akses untuk mendapatkan informasi;
- e. menumbuhkan kesadaran pelaku usaha mengenai pentingnya perlindungan konsumen sehingga tumbuh sikap yang jujur dan bertanggung jawab dalam berusaha;
- f. meningkatkan kualitas barang dan/atau jasa yang menjamin kelangsungan usaha produksi barang dan/atau jasa, kesehatan, kenyamanan, keamanan, dan keselamatan konsumen.

BAB III

HAK DAN KEWAJIBAN

Bagian Pertama

Hak dan Kewajiban Konsumen

Pasal 4

Hak konsumen adalah:

- a. hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa;
- b. hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan;
- c. hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa;
- d. hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan;
- e. hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut;
- f. hak untuk mendapat pembinaan dan pendidikan konsumen;
- g. hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
- h. hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya;
- i. hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.

Pasal 5

Kewajiban konsumen adalah:

- a. membaca atau mengikuti petunjuk informasi dan prosedur pemakaian atau pemanfaatan barang dan/atau jasa, demi keamanan dan keselamatan;
- b. beritikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang dan/atau jasa;
- c. membayar sesuai dengan nilai tukar yang disepakati;
- d. mengikuti upaya penyelesaian hukum sengketa perlindungan konsumen secara patut.

Bagian Kedua

Hak dan Kewajiban Pelaku Usaha

Pasal 6

Hak pelaku usaha adalah:

- a. hak untuk menerima pembayaran yang sesuai dengan kesepakatan mengenai kondisi dan nilai tukar barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;
- b. hak untuk mendapat perlindungan hukum dari tindakan konsumen yang beritikad tidak baik;
- c. hak untuk melakukan pembelaan diri sepatutnya di dalam penyelesaian hukum sengketa konsumen;
- d. hak untuk rehabilitasi nama baik apabila terbukti secara hukum bahwa kerugian konsumen tidak diakibatkan oleh barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;
- e. hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.

Pasal 7

Kewajiban pelaku usaha adalah:

- a. beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya;
- b. memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan dan pemeliharaan;
- c. memperlakukan atau melayani konsumen secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
- d. menjamin mutu barang dan/atau jasa yang diproduksi dan atau diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu barang dan/atau jasa yang berlaku;
- e. memberi kesempatan kepada konsumen untuk menguji, dan/atau mencoba barang dan/atau jasa tertentu serta memberi jaminan dan/atau garansi atas barang yang dibuat dan/atau yang diperdagangkan;
- f. memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;
- g. memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian.

BAB IV
PERBUATAN YANG DILARANG
BAGI PELAKU USAHA

Pasal 8

(1) Pelaku usaha dilarang memproduksi dan/atau memperdagangkan barang dan/atau jasa yang:

- a. tidak memenuhi atau tidak sesuai dengan standar yang dipersyaratkan dan ketentuan peraturan perundang-undangan;
- b. tidak sesuai dengan berat bersih, isi bersih atau netto, dan jumlah dalam hitungan sebagaimana yang dinyatakan dalam label atau etiket barang tersebut;
- c. tidak sesuai dengan ukuran, takaran, timbangan dan jumlah dalam hitungan menurut ukuran yang sebenarnya;
- d. tidak sesuai dengan kondisi, jaminan, keistimewaan atau kemanjuran sebagaimana dinyatakan dalam label, etiket atau keterangan barang dan/atau jasa tersebut;
- e. tidak sesuai dengan mutu, tingkatan, komposisi, proses pengolahan, gaya, mode, atau penggunaan tertentu sebagaimana dinyatakan dalam label atau keterangan barang dan/atau jasa tersebut;
- f. tidak sesuai dengan janji yang dinyatakan dalam label, etiket, keterangan, iklan atau promosi penjualan barang dan/atau jasa tersebut;
- g. tidak mencantumkan tanggal kadaluarsa atau jangka waktu penggunaan/pemanfaatan yang paling baik atas barang tertentu;

- h. tidak mengikuti ketentuan berproduksi secara halal, sebagaimana pernyataan “halal” yang dicantumkan dalam label;
 - i. tidak memasang label atau membuat penjelasan barang yang memuat nama barang, ukuran, berat/isi bersih atau netto, komposisi, aturan pakai, tanggal pembuatan, akibat sampingan, nama dan alamat pelaku usaha serta keterangan lain untuk penggunaan yang menurut ketentuan harus dipasang/dibuat;
 - j. tidak mencantumkan informasi dan/atau petunjuk penggunaan barang dalam bahasa Indonesia sesuai dengan ketentuan perundang-undangan yang berlaku.
- (2) Pelaku usaha dilarang memperdagangkan barang yang rusak, cacat atau bekas, dan tercemar tanpa memberikan informasi secara lengkap dan benar atas barang dimaksud.
- (3) Pelaku usaha dilarang memperdagangkan sediaan farmasi dan pangan yang rusak, cacat atau bekas dan tercemar, dengan atau tanpa memberikan informasi secara lengkap dan benar.
- (4) Pelaku usaha yang melakukan pelanggaran pada ayat (1) dan ayat (2) dilarang memperdagangkan barang dan/atau jasa tersebut serta wajib menariknya dari peredaran.

Pasal 9

- (1) Pelaku usaha dilarang menawarkan, mempromosikan, mengiklankan suatu barang dan/atau jasa secara tidak benar, dan/atau seolah-olah:
- a. barang tersebut telah memenuhi dan/atau memiliki potongan harga, harga khusus, standar mutu tertentu, gaya atau mode tertentu, karakteristik tertentu, sejarah atau guna tertentu;

- b. barang tersebut dalam keadaan baik dan/atau baru;
- c. barang dan/atau jasa tersebut telah mendapatkan dan/atau memiliki sponsor, persetujuan, perlengkapan tertentu, keuntungan tertentu, ciri-ciri kerja atau aksesoris tertentu;
- d. barang dan/atau jasa tersebut dibuat oleh perusahaan yang mempunyai sponsor, persetujuan atau afiliasi;
- e. barang dan/atau jasa tersebut tersedia;
- f. barang tersebut tidak mengandung cacat tersembunyi;
- g. barang tersebut merupakan kelengkapan dari barang tertentu;
- h. barang tersebut berasal dari daerah tertentu;
- i. secara langsung atau tidak langsung merendahkan barang dan/atau jasa lain;
- j. menggunakan kata-kata yang berlebihan, seperti aman, tidak berbahaya, tidak mengandung risiko atau efek sampingan tanpa keterangan yang lengkap;
- k. menawarkan sesuatu yang mengandung janji yang belum pasti.

(2) Barang dan/atau jasa sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilarang untuk diperdagangkan.

(3) Pelaku usaha yang melakukan pelanggaran terhadap ayat (1) dilarang melanjutkan penawaran, promosi, dan pengiklanan barang dan/atau jasa tersebut.

Pasal 10

Pelaku usaha dalam menawarkan barang dan/atau jasa yang ditujukan untuk diperdagangkan dilarang menawarkan, mempromosikan, mengiklankan atau membuat pernyataan yang tidak benar

atau menyesatkan mengenai :

- a. harga atau tarif suatu barang dan/atau jasa;
- b. kegunaan suatu barang dan/atau jasa;
- c. kondisi, tanggungan, jaminan, hak atau ganti rugi atas suatu barang dan/atau jasa;
- d. tawaran potongan harga atau hadiah menarik yang ditawarkan;
- e. bahaya penggunaan barang dan/atau jasa.

Pasal 11

Pelaku usaha dalam hal penjualan yang dilakukan melalui cara obral atau lelang, dilarang mengelabui/menyesatkan konsumen dengan:

- a. menyatakan barang dan/atau jasa tersebut seolah-olah telah memenuhi standar menu tertentu;
- b. menyatakan barang dan/atau jasa tersebut seolah-olah tidak mengandung cacat tersembunyi;
- c. tidak berniat untuk menjual barang yang ditawarkan melainkan dengan maksud untuk menjual barang lain;
- d. tidak menyediakan barang dalam jumlah tertentu dan/atau jumlah yang cukup dengan maksud menjual yang lain;
- e. tidak menyediakan jasa dalam kapasitas tertentu atau dalam jumlah cukup dengan maksud menjual jasa yang lain;
- f. menaikkan harga atau tarif barang dan/atau jasa sebelum melakukan obral.

Pasal 12

Pelaku usaha dilarang menawarkan, mempromosikan atau mengiklankan suatu barang dan/atau jasa dengan harga atau tarif khusus dalam waktu dan jumlah tertentu, jika pelaku usaha tersebut tidak bermaksud untuk melaksanakannya sesuai dengan waktu dan jumlah yang ditawarkan, dipromosikan, atau diiklankan.

Pasal 13

(1) Pelaku usaha dilarang menawarkan, mempromosikan, atau mengiklankan suatu barang dan/atau

jasa dengan cara menjanjikan pemberian hadiah berupa barang dan/atau jasa lain secara cuma-cuma dengan maksud tidak memberikannya atau memberikan tidak sebagaimana yang dijanjikannya.

(2) Pelaku usaha dilarang menawarkan, mempromosikan atau mengiklankan obat, obat tradisional, suplemen makanan, alat kesehatan, dan jasa pelayanan kesehatan dengan cara menjanjikan pemberian hadiah berupa barang dan/atau jasa lain.

Pasal 14

Pelaku usaha dalam menawarkan barang dan/atau jasa yang ditujukan untuk diperdagangkan dengan memberikan hadiah melalui cara undian, dilarang untuk:

- a. Tidak melakukan penarikan hadiah setelah batas waktu yang dijanjikan;
- b. Mengumumkan hasilnya tidak melalui media massa;
- c. Memberikan hadiah tidak sesuai dengan yang dijanjikan;
- d. Mengganti hadiah yang tidak setara dengan nilai hadiah yang dijanjikan.

Pasal 15

Pelaku usaha dalam menawarkan barang dan/atau jasa dilarang melakukan dengan cara pemaksaan atau cara lain yang dapat menimbulkan gangguan baik fisik maupun psikis terhadap konsumen.

Pasal 16

Pelaku usaha dalam menawarkan barang dan/atau jasa melalui pesanan dilarang untuk:

- a. Tidak menepati pesanan dan/atau kesepakatan waktu penyelesaian sesuai dengan yang dijanjikan;
- b. Tidak menepati janji atas suatu pelayanan dan/atau prestasi.

Pasal 17

(1) Pelaku usaha periklanan dilarang memproduksi iklan yang:

- a. Mengelabui konsumen mengenai kualitas, kuantitas, bahan, kegunaan dan harga barang dan/atau jasa serta ketepatan waktu penerimaan barang dan/atau jasa;
- b. Mengelabui jaminan/garansi terhadap barang dan/atau jasa;
- c. Memuat informasi yang keliru, salah, atau tidak tepat mengenai barang dan/atau jasa;
- d. Tidak memuat informasi mengenai risiko pemakaian barang dan/atau jasa;
- e. Mengeksploitasi kejadian dan/atau seseorang tanpa izin yang berwenang atau persetujuan yang bersangkutan;
- f. Melanggar etika dan/atau ketentuan peraturan perundang-undangan mengenai periklanan.

(2) Pelaku usaha periklanan dilarang melanjutkan peredaran iklan yang telah melanggar ketentuan pada ayat (1).

BAB V

KETENTUAN PERCANTUMAN KLAUSULA BAKU

Pasal 18

(1) Pelaku usaha dalam menawarkan barang dan/atau jasa yang ditujukan untuk diperdagangkan dilarang membuat atau mencantumkan klausula baku pada setiap dokumen dan/atau perjanjian apabila:

- a. Menyatakan pengalihan tanggung jawab pelaku usaha;
- b. Menyatakan bahwa pelaku usaha berhak menolak penyerahan kembali barang yang dibeli konsumen;
- c. Menyatakan bahwa pelaku usaha berhak menolak penyerahan kembali uang yang dibayarkan atas barang dan/atau jasa yang dibeli oleh konsumen;
- d. Menyatakan pemberian kuasa dari konsumen kepada pelaku usaha baik secara langsung maupun tidak langsung untuk melakukan segala tindakan sepihak yang berkaitan dengan barang yang dibeli oleh konsumen secara angsuran;
- e. Mengatur perihal pembuktian atas hilangnya kegunaan barang atau pemanfaatan jasa yang dibeli oleh konsumen;
- f. Memberi hak kepada pelaku usaha untuk mengurangi manfaat jasa atau mengurangi harta kekayaan konsumen yang menjadi obyek jual beli jasa;
- g. Menyatakan tunduknya konsumen kepada peraturan yang berupa aturan baru, tambahan, lanjutan dan/atau perubahan lanjutan yang dibuat sepihak oleh pelaku usaha dalam masa konsumen memanfaatkan jasa yang belinya;

h. Menyatakan bahwa konsumen memberi kuasa kepada pelaku usaha untuk pembebanan hak tanggungan, hak gadai, atau hak jaminan terhadap barang yang dibeli oleh konsumen secara angsuran.

(2) Pelaku usaha dilarang mencantumkan klausula baku yang letak atau bentuknya sulit terlihat atau tidak dapat dibaca secara jelas, atau yang pengungkapannya sulit dimengerti.

(3) Setiap klausula baku yang telah ditetapkan oleh pelaku usaha pada dokumen atau perjanjian yang memenuhi ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) dinyatakan batal demi hukum.

(4) Pelaku usaha wajib menyesuaikan klausula baku yang bertentangan dengan Undang-undang ini.

BAB VI

TANGGUNG JAWAB PELAKU USAHA

Pasal 19

(1) Pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan/atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan.

(2) Ganti rugi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat berupa pengembalian uang atau penggantian barang dan/atau jasa yang sejenis atau setara nilainya, atau perawatan kesehatan dan/atau pemberian santunan yang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

(3) Pemberian ganti rugi dilaksanakan dalam tenggang waktu 7 (tujuh) hari setelah tanggal transaksi.

(4) Pemberian ganti rugi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) tidak menghapuskan kemungkinan adanya tuntutan pidana berdasarkan pembuktian lebih lanjut mengenai adanya unsur kesalahan.

(5) Ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) tidak berlaku apabila pelaku usaha dapat membuktikan bahwa kesalahan tersebut merupakan kesalahan konsumen.

Pasal 20

Pelaku usaha periklanan bertanggung jawab atas iklan yang diproduksi dan segala akibat yang ditimbulkan oleh iklan tersebut.

Pasal 21

(1) Importir barang bertanggung jawab sebagai pembuat barang yang diimpor apabila importasi barang tersebut tidak dilakukan oleh agen atau perwakilan produsen luar negeri.

(2) Importir jasa bertanggung jawab sebagai penyedia jasa asing apabila penyediaan jasa asing tersebut tidak dilakukan oleh agen atau perwakilan penyedia jasa asing.

Pasal 22

Pembuktian terhadap ada tidaknya unsur kesalahan dalam kasus pidana sebagaimana dimaksud dalam Pasal 19 ayat (4), Pasal 20, dan Pasal 21 merupakan beban tanggung jawab pelaku usaha tanpa menutup kemungkinan bagi jaksa untuk melakukan pembuktian.

Pasal 23

Pelaku usaha yang menolak dan/atau tidak memberi tanggapan dan/atau tidak memenuhi ganti rugi atas tuntutan konsumen sebagaimana dimaksud dalam Pasal 19 ayat (1), ayat (2), ayat (3), dan ayat (4), dapat digugat melalui badan penyelesaian sengketa konsumen atau mengajukan ke badan peradilan di tempat kedudukan konsumen.

Pasal 24

(1) Pelaku usaha yang menjual barang dan/atau jasa kepada pelaku usaha lain bertanggung jawab atas tuntutan ganti rugi dan/atau gugatan konsumen apabila :

- a. pelaku usaha lain menjual kepada konsumen tanpa melakukan perubahan apa pun atas barang dan/atau jasa tersebut;
- b. pelaku usaha lain, di dalam transaksi jual beli tidak mengetahui adanya perubahan barang dan/atau jasa yang dilakukan oleh pelaku usaha atau tidak sesuai dengan contoh, mutu, dan komposisi.

(2) Pelaku usaha sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dibebaskan dari tanggung jawab atas tuntutan ganti rugi dan/atau gugatan konsumen apabila pelaku usaha lain yang membeli barang dan/atau jasa menjual kembali kepada konsumen dengan melakukan perubahan atas barang dan/atau jasa tersebut.

Pasal 25

(1) Pelaku usaha yang memproduksi barang yang pemanfaatannya berkelanjutan dalam batas waktu sekurang-kurangnya 1 (satu) tahun wajib menyediakan suku cadang dan/atau fasilitas purna jual dan wajib memenuhi jaminan atau garansi sesuai dengan yang diperjanjikan.

(2) Pelaku usaha sebagaimana dimaksud pada ayat (1) bertanggung jawab atas tuntutan ganti rugi dan/atau gugatan konsumen apabila pelaku usaha tersebut :

- a. tidak menyediakan atau lalai menyediakan suku cadang dan/atau fasilitas perbaikan;
- b. tidak memenuhi atau gagal memenuhi jaminan atau garansi yang diperjanjikan.

Pasal 26

Pelaku usaha yang memeperdagangkan jenis jasa wajib memenuhi jaminan dan/atau garansi yang disepakati dan/atau yang diperjanjikan.

Pasal 27

Pelaku usaha yang memproduksi barang dibebaskan dari tanggung jawab atas kerugian yang diderita

konsumen, apabila :

- a. barang tersebut terbukti seharusnya tidak diedarkan atau tidak dimaksudkan untuk diedarkan;
- b. cacat barang timbul pada kemudian hari;
- c. cacat timbul akibat ditaatinya ketentuan mengenai kualifikasi barang;
- d. kelalaian yang diakibatkan oleh konsumen.
- e. Lewatnya jangka waktu penuntutan 4 (empat) tahun sejak barang dibeli atau lewatnya jangka waktu yang diperjanjikan.

Pasal 28

Pembuktian terhadap ada tidaknya unsur kesalahan dalam gugatan ganti rugi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 19, Pasal 21, dan Pasal 23 merupakan beban dan tanggung jawab pelaku usaha.

BAB VII

PEMBINAAN DAN PENGAWASAN

Bagian Pertama

Pembinaan

Pasal 29

(1) Pemerintah bertanggung jawab atas pembinaan penyelenggaraan perlindungan konsumen yang menjamin diperolehnya hak konsumen dan pelaku usaha serta dilaksanakannya kewajiban konsumen dan pelaku usaha serta dilaksanakannya kewajiban konsumen dan pelaku usaha.

(2) Pembinaan oleh pemerintah atas penyelenggaraan perlindungan konsumen sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilaksanakan oleh Menteri dan/atau menteri teknis terkait.

(3) Menteri sebagaimana dimaksud pada ayat (2) melakukan koordinasi atau penyelenggaraan perlindungan konsumen.

(4) Pembinaan penyelenggaraan perlindungan konsumen sebagaimana dimaksud pada ayat (2)

meliputi upaya untuk :

- a. terciptanya iklim usaha dan tumbuhnya hubungan yang sehat antara pelaku usaha dan konsumen;
 - b. berkembangnya lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat;
 - c. meningkatnya kualitas sumber daya manusia serta meningkatnya kegiatan penelitian dan pengembangan di bidang perlindungan konsumen.
- (5) Ketentuan lebih lanjut mengenai pembinaan penyelenggaraan perlindungan konsumen diatur dengan Peraturan Pemerintah.

Bagian Kedua

Pengawasan

Pasal 30

- (1) Pengawasan terhadap penyelenggaraan perlindungan konsumenserta penerapan ketentuan peraturan perundang-undangnya di selenggarakan oleh pemerintah, dan lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat.
- (2) Pengawasan oleh pemerintah sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilaksanakan oleh menteri dan/atau menteri teknis terkait.
- (3) Pengawasan oleh masyarakat dan lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat dilakukan terhadap barang dan/atau jasa yang beredar di pasar.
- (4) Apabila hail pengawasan sebagaimana dimaksud pada ayat (3) ternyata menyimpang dari peraturan perundang-undangan yang berlaku dan membahayakan konsumen, menteri dan/atau menteri teknis terkait mengambil tindakan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

(5) Hasil pengawasan yang diselenggarakan masyarakat dan lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat dapat disebarluaskan kepada masyarakat dan dapat disampaikan kepada Menteri dan menteri teknis.

(6) Ketentuan pelaksanaan tugas pengawasan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), ayat (2), dan ayat (3) ditetapkan dengan Peraturan Pemerintah.

BAB VIII

BADAN PERLINDUNGAN KONSUMEN NASIONAL

Bagian Pertama

Nama, Kedudukan, Fungsi, dan Tugas

Pasal 31

Dalam rangka mengembangkan upaya perlindungan konsumen dibentuk Badan Perlindungan Konsumen Nasional.

Pasal 32

Badan Perlindungan Konsumen Nasional berkedudukan di Ibu Kota Negara Republik Indonesia dan bertanggung jawab kepada Presiden.

Pasal 33

Badan Perlindungan Konsumen Nasional mempunyai fungsi memberikan saran dan pertimbangan kepada pemerintah dalam upaya mengembangkan Perlindungan Konsumen di Indonesia.

Pasal 34

(1) Untuk menjalankan fungsi sebagaimana dimaksud dalam pasal 33 Badan Perlindungan Konsumen Nasional mempunyai tugas :

- a. memberikan saran dan rekomendasi kepada pemerintah dalam rangka penyusunan kebijaksanaan di bidang perlindungan konsumen;
- b. melakukan penelitian dan pengkajian terhadap peraturan perundang-undangan yang berlaku di bidang perlindungan konsumen;
- c. melakukan penelitian terhadap barang dan/atau jasa yang menyangkut keselamatan konsumen;
- d. mendorong berkembangnya lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat;
- e. menyebarluaskan informasi melalui media mengenai perlindungan konsumen dan memasyarakatkan sikap keberpihakan kepada konsumen;
- f. menerima pengaduan tentang perlindungan konsumen dari masyarakat, lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat, atau pelaku usaha;
- g. melakukan survei yang menyangkut kebutuhan konsumen.

(2) Dalam melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud pada ayat (1), Badan Perlindungan Konsumen Nasional dapat bekerja sama dengan organisasi konsumen internasional.

Bagian Kedua

Susunan Organisasi dan Keanggotaan

Pasal 35

(1) Badan Perlindungan Konsumen Nasional terdiri atas seorang ketua merangkap anggota, seorang wakil ketua merangkap anggota, serta sekurang-kurangnya 15 (lima belas) orang dan sebanyakbanyaknya 25 (dua puluh lima) orang anggota yang mewakili semua unsur.

(2) Anggota Badan Perlindungan Konsumen Nasional diangkat dan diberhentikan oleh Presiden dan atas usul Menteri, setelah dikonsultasikan kepada Dewan Perwakilan Rakyat Indonesia.

(3) Masa jabatan ketua, wakil ketua, dan anggota Badan Perlindungan Konsumen Nasional selama 3 (tiga) tahun dan dapat diangkat kembali untuk (1) satu kali masa jabatan berikutnya.

(4) Ketua dan wakil ketua Badan Perlindungan Konsumen Nasional dipilih oleh anggota.

Pasal 36

Anggota Badan Perlindungan Konsumen Nasional terdiri atas unsur :

- a. Pemerintah;
- b. Pelaku usaha;
- c. Lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat;
- d. Akademisi; dan
- e. Tenaga ahli.

Pasal 37

Persyaratan keanggotaan Badan Perlindungan Konsumen Nasional adalah :

- a. warga negara Republik Indonesia;
- b. berbadan sehat;
- c. berkelakuan baik;
- d. tidak pernah dihukum karena kejahatan;
- e. memiliki pengetahuan dan pengalaman di bidang perlindungan konsumen, dan;
- f. berusia sekurang-kurangnya 30 (tiga puluh) tahun.

Pasal 38

Keanggotaan Badan Perlindungan Konsumen Nasional berhenti karena :

- a. meninggal dunia;
- b. mengundurkan diri atas permintaan sendiri;
- c. bertempat tinggal di luar wilayah negara Republik Indonesia;
- d. sakit secara terus menerus;
- e. berakhir masa jabatan sebagai anggota, atau;
- f. diberhentikan.

Pasal 39

(1) Untuk kelancaran pelaksanaan tugas, Badan Perlindungan Konsumen Nasional di bantu oleh sekretariat.

(2) Sekretariat sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dipimpin oleh seorang sekretaris yang diangkat oleh Ketua Badan Perlindungan Konsumen Nasional.

(3) Fungsi, tugas, dan tata kerja sekretariat sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dalam keputusan Ketua Badan Perlindungan Konsumen Nasional.

Pasal 40

(1) Apabila diperlukan Badan Perlindungan Konsumen Nasional dapat membentuk perwakilan di Ibu

Kota Daerah Tingkat I untuk membantu pelaksanaan tugasnya.

(2) Pembentukan perwakilan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) ditetapkan lebih lanjut dengan keputusan Ketua Badan Perlindungan Konsumen Nasional.

Pasal 41

Dalam pelaksanaan tugas, Badan Perlindungan Konsumen Nasional bekerja berdasarkan tata kerja yang di atur dengan keputusan Ketua Badan Perlindungan Konsumen Nasional.

Pasal 42

Biaya untuk pelaksanaan tugas Badan Perlindungan Konsumen Nasional dibebankan kepada anggaran pendapatan dan belanja negara dan sumber lain yang sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Pasal 43

Ketentuan lebih lanjut mengenai pembentukan Badan Perlindungan Konsumen Nasional diatur dalam Peraturan Pemerintah.

BAB IX

LEMBAGA PERLINDUNGAN KONSUMEN

SWADAYA MASYARAKAT

Pasal 44

(1) Pemerintah mengakui lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat yang memenuhi syarat.

(2) Lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat memiliki kesempatan untuk berperan aktif dalam mewujudkan perlindungan konsumen.

(3) Tugas lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat meliputi kegiatan:

- a. menyebarkan informasi dalam rangka meningkatkan kesadaran atas hak dan kewajiban dan kehati-hatian konsumen dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa;
- b. memberikan nasehat kepada konsumen yang memerlukannya;
- c. bekerja sama dengan instansi terkait dalam upaya mewujudkan perlindungan konsumen;
- d. membantu konsumen dalam memperjuangkan haknya, termasuk menerima keluhan atas pengaduan konsumen;
- e. melakukan pengawasan bersama pemerintah dan masyarakat terhadap pelaksanaan perlindungan konsumen.

(4) Ketentuan lebih lanjut mengenai tugas lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat sebagaimana dimaksud pada ayat (3) diatur dalam peraturan Pemerintah.

BAB X

PENYELESAIAN SENGKETA

Bagian Pertama

Umum

Pasal 45

(1) Setiap konsumen yang dirugikan dapat menggugat pelaku usaha melalui lembaga yang bertugas menyelesaikan sengketa antara konsumen dan pelaku usaha atau melalui peradilan yang berada di lingkungan peradilan umum.

(2) Penyelesaian sengketa konsumen dapat ditempuh melalui pengadilan atau diluar pengadilan berdasarkan pilihan sukarela para pihak yang bersengketa.

(3) Penyelesaian sengketa di luar pengadilan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) tidak menghilangkan tanggung jawab pidana sebagaimana diatur dalam Undang-undang.

(4) Apabila telah dipilih upaya penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan, gugatan melalui pengadilan hanya dapat ditempuh apabila upaya tersebut dinyatakan tidak berhasil oleh salah satu pihak atau oleh pihak yang bersengketa.

Pasal 46

(1) Gugatan atas pelanggaran pelaku usaha dapat dilakukan oleh :

- a. seorang konsumen yang dirugikan atau ahli waris yang bersangkutan;
- b. sekelompok konsumen yang mempunyai kepentingan yang sama;
- c. lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat yang memenuhi syarat, yaitu yang berbentuk badan hukum atau yayasan, yang dalam anggaran dasarnya menyebutkan dengan tegas bahwa tujuan didirikannya organisasi tersebut adalah untuk kepentingan perlindungan konsumen dan telah melaksanakan kegiatan sesuai dengan anggaran dasarnya;
- d. pemerintah dan/atau instansi terkait apabila barang/atau jasa yang dikonsumsi atau dimanfaatkan mengakibatkan kerugian materi yang besar dan/atau korban yang tidak sedikit.

(2) Gugatan yang diajukan oleh sekelompok konsumen, lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat atau pemerintah sebagaimana dimaksud pada ayat

(1) huruf b, huruf c, atau huruf d diajukan kepada peradilan umum.

(3) Ketentuan lebih lanjut mengenai kerugian materi yang besar dan/atau korban yang tidak sedikit sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf d diatur dengan Peraturan Pemerintah.

Bagian Kedua

Penyelesaian Sengketa di luar Pengadilan

Pasal 47

Penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan diselenggarakan untuk mencapai kesepakatan mengenai bentuk dan besarnya ganti rugi dan/atau mengenai tindakan tertentu untuk menjamin tidak akan terjadi kembali atau tidak akan terulang kembali kerugian yang diderita oleh konsumen.

Bagian Ketiga

Penyelesaian Sengketa Melalui Pengadilan

Pasal 48

Penyelesaian sengketa konsumen melalui pengadilan mengacu pada ketentuan tentang peradilan umum yang berlaku dengan memperhatikan ketentuan dalam Pasal 45.

BAB XI

BADAN PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN

Pasal 49

(1) Pemerintah membentuk badan penyelesaian sengketa konsumen di Daerah Tingkat II untuk penyelesaian sengketa konsumen diluar pengadilan.

(2) Untuk dapat diangkat menjadi anggota badan penyelesaian sengketa konsumen, seseorang harus memenuhi syarat sebagai berikut :

- a. warga negara Republik Indonesia;
- b. berbadan sehat;
- c. berkelakuan baik;
- d. tidak pernah dihukum karena kejahatan;
- e. memiliki pengetahuan dan pengalaman di bidang perlindungan konsumen;
- f. berusia sekurang-kurangnya 30 (tiga puluh) tahun.

(3) Anggota sebagaimana dimaksud pada ayat (2) terdiri atas unsur pemerintah, unsur konsumen, dan unsur pelaku usaha.

(4) Anggota setiap unsur sebagaimana dimaksud pada ayat (2) berjumlah sedikit-dikitnya 3 (tiga) orang, dan sebanyak-banyaknya 5 (lima) orang.

(5) Pengangkatan dan pemberhentian anggota badan penyelesaian sengketa konsumen ditetapkan oleh Menteri.

Pasal 50

Badan penyelesaian sengketa konsumen sebagaimana dimaksud oleh Pasal 49 ayat (1) terdiri atas :

- a. ketua merangkap anggota;

- b. wakil ketua merangkap anggota;
- c. anggota.

Pasal 51

- (1) Badan penyelesaian sengketa konsumen dalam menjalankan tugasnya dibantu oleh sekretariat.
- (2) Sekretariat badan penyelesaian sengketa konsumen terdiri atas kepala sekretariat dan anggota sekretariat.
- (3) Pengangkatan dan pemberhentian kepala sekretariat dan anggota sekretariat badan penyelesaian sengketa konsumen ditetapkan oleh Menteri.

Pasal 52

Tugas dan wewenang badan penyelesaian sengketa konsumen meliputi :

- a. melaksanakan penanganan dan penyelesaian sengketa konsumen, dengan cara melalui mediasi atau arbitrase atau konsiliasi;
- b. memberikan konsultasi perlindungan konsumen;
- c. melakukan pengawasan terhadap pencatuman klausula baku;
- d. melaporkan kepada penyidik umum apabila terjadi pelanggaran ketentuan dalam Undang-undang ini;
- e. menerima pengaduan baik tertulis maupun tidak tertulis, dari konsumen tentang terjadinya pelanggaran terhadap perlindungan konsumen;
- f. melakukan penelitian dan pemeriksaan sengketa perlindungan konsumen;
- g. memanggil pelaku usaha yang telah melakukan pelanggaran terhadap perlindungan konsumen;

- h. memanggil dan menghadirkan saksi, saksi ahli dan/atau setiap orang yang dianggap mengetahui pelanggaran terhadap Undang-undang ini;
- i. meminta bantuan penyidik untuk menghadirkan pelaku usaha, saksi, saksi ahli, atau setiap orang sebagaimana dimaksud pada huruf g dan huruf h, yang tidak bersedia memenuhi panggilan badan penyelesaian sengketa konsumen;
- j. mendapatkan, meneliti dan/atau menilai surat, dokumen, atau alat bukti lain guna penyelidikan dan/atau pemeriksaan;
- k. memutuskan dan menetapkan ada atau tidak adanya kerugian di pihak konsumen;
- l. memberikan putusan kepada pelaku usaha yang melakukan pelanggaran terhadap perlindungan konsumen;
- m. menjatuhkan sanksi administratif kepada pelaku usaha yang melanggar ketentuan Undang-undang ini.

Pasal 53

Ketentuan lebih lanjut mengenai pelaksanaan tugas dan wewenang badan penyelesaian sengketa konsumen Daerah Tingkat II diatur dalam surat keputusan menteri.

Pasal 54

- (1) Untuk menangan dan menyelesaikan sengketa konsumen, badan penyelesaian sengketa konsumen membentuk majelis
- (2) Jumlah anggota majelis sebagaimana dimaksud pada ayat (1) harus ganjil dan sedikit-dikitnya 3 (tiga) orang yang mewakili semua unsur sebagaimana dalam Pasal 49 ayat (3), serta dibantu oleh

seorang panitera.

(3) Putusan majelis bersifat final dan mengikat.

(4) Ketentuan teknis lebih lanjut mengenai pelaksanaan tugas majelis diatur dalam surat keputusan menteri.

Pasal 55

Badan penyelesaian sengketa konsumen wajib mengeluarkan putusan paling lambat dalam waktu 21 (dua puluh satu) hari kerja setelah gugatan diterima.

Pasal 56

(1) Dalam waktu paling lambat 7 (tujuh) hari kerja sejak menerima putusan badan penyelesaian sengketa konsumen sebagaimana dimaksud dalam Pasal 55 pelaku usaha wajib melaksanakan putusan tersebut.

(2) Para pihak dapat mengajukan keberatan kepada Pengadilan Negeri paling lambat 14 (empat belas) hari kerja setelah menerima pemberitahuan putusan tersebut.

(3) Pelaku usaha yang tidak mengajukan keberatan dalam jangka waktu sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dianggap menerima putusan badan penyelesaian sengketa konsumen.

(4) Apabila ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (3) tidak dijalankan oleh pelaku usaha, badan penyelesaian sengketa konsumen menyerahkan putusan tersebut kepada penyidik untuk melakukan penyidikan sesuai dengan ketentuan perundang-undangan yang berlaku.

(5) Putusan badan penyelesaian sengketa konsumen sebagaimana dimaksud pada ayat (3) merupakan bukti permulaan yang cukup bagi penyidik untuk melakukan penyidikan.

Pasal 57

Putusan majelis sebagaimana dimaksud dalam Pasal 54 ayat (1) dimintakan penetapan eksekusinya kepada Pengadilan Negeri tempat konsumen yang dirugikan.

Pasal 58

(1) Pengadilan Negeri wajib mengeluarkan putusan atas keberatan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 56 ayat (2) dalam waktu paling lambat 21 (dua puluh satu) hari sejak diterimanya keberatan.

(2) Terhadap putusan Pengadilan Negeri sebagaimana dimaksud pada ayat (1), para pihak dalam waktu paling lambat 14 (empat belas) hari dapat mengajukan kasasi ke Mahkamah Agung Republik Indonesia.

(3) Mahkamah Agung Republik Indonesia wajib mengeluarkan putusan dalam waktu paling lambat 30 (tiga puluh) hari sejak menerima permohonan kasasi.

BAB XII

PENYIDIKAN

Pasal 59

(1) Selain Pejabat Polisi Negara Republik Indonesia, Pejabat Pegawai Negeri Sipil tertentu dilingkungan instansi pemerintah yang lingkup tugas dan tanggung jawabnya di bidang perlindungan konsumen juga diberi wewenang khusus

sebagai penyidik sebagaimana dimaksud dalam Undang-undang Hukum Acara Pidana yang berlaku.

(2) Penyidik Pejabat Pegawai Negeri Sipil sebagaimana dimaksud pada ayat (1) berwenang :

- a. melakukan pemeriksaan atas kebenaran laporan atau keterangan berkenaan dengan tindak pidana di bidang perlindungan konsumen;
- b. melakukan pemeriksaan terhadap orang atau badan hukum yang diduga melakukan tindak pidana di bidang perlindungan konsumen;
- c. meminta keterangan dan bahan bukti dari orang atau badan hukum sehubungan dengan peristiwa tindak pidana di bidang perlindungan konsumen;
- d. melakukan pemeriksaan atas pembukuan, catatan, dan dokumen lain berkenaan dengan tindak pidana di bidang perlindungan konsumen;
- e. melakukan pemeriksaan di tempat tertentu yang di duga terdapat bahan bukti serta melakukan penyitaan terhadap barang hasil pelanggaran yang dapat dijadikan bukti dalam perkara tindak pidana di bidang perlindungan konsumen;
- f. meminta bantuan ahli dalam rangka pelaksanaan tugas penyidikan tindak pidana di bidang perlindungan konsumen.

(3) Penyidik Pejabat Pegawai Negeri Sipil sebagaimana dimaksud pada ayat (1) memberitahukan dimulainya penyidikan dan hasil penyidikannya kepada Penyidik Pejabat Polisi Negara Republik Indonesia.

(4) Penyidik Pejabat Pegawai Negeri Sipil sebagaimana dimaksud pada ayat (1) menyampaikan hasil penyidikan kepada Penuntut Umum melalui Penyidik Pejabat Polisi Negara Republik Indonesia.

BAB XIII

SANKSI

Bagian Pertama

Sanksi Administratif

Pasal 60

- (1) Badan penyelesaian sengketa konsumen berwenang menjatuhkan sanksi administratif terhadap pelaku usaha yang melanggar Pasal 49 ayat (2) dan ayat (3), Pasal 20, Pasal 25, dan Pasal 26.
- (2) Sanksi administratif berupa penetapan ganti rugi paling banyak Rp 200.000.000,00 (dua ratus juta rupiah).
- (3) Tata cara penetapan sanksi administratif sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diatur lebih lanjut dalam peraturan perundang-undangan.

Bagian Kedua

Sanksi Pidana

Pasal 61

Penuntutan pidana dapat dilakukan terhadap pelaku usaha dan/atau pengurusnya.

Pasal 62

- (1) Pelaku usaha yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 8, Pasal 9, Pasal 10, Pasal 13 ayat (2), Pasal 15, Pasal 17, ayat (1) huruf a, huruf b, huruf c, huruf e., ayat (2), dan Pasal 18 dipidana dengan pidana penjara paling lama 5 (lima) tahun atau pidana denda paling banyak Rp 2.000.000.000,00 (dua milyar rupiah).

(2) Pelaku usaha yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 11, Pasal 12, Pasal 13 ayat (1), Pasal 14, Pasal 16, dan Pasal 17 ayat (1) huruf d dan huruf f dipidana dengan pidana penjara paling lama 2 (dua) tahun atau pidana denda paling banyak Rp 500.000.000,00 (lima ratus juta rupiah).

(3) Terhadap pelanggaran yang mengakibatkan luka berat, sakit berat, cacat tetap atau kematian diberlakukan ketentuan pidana yang berlaku.

Pasal 63

Terhadap sanksi pidana sebagaimana dalam pasal 62, dapat dijatuhkan hukuman tambahan, berupa :

- a. Perampasan barang tertentu;
- b. Pengumuman putusan hakim;
- c. Pembayaran ganti rugi;
- d. Perintah penghentian kegiatan tertentu yang menyebabkan timbulnya kerugian konsumen;
- e. Kewajiban penarikan barang dari peredaran; atau
- f. Pencabutan izin usaha.

BAB XIV

KETENTUAN PERALIHAN

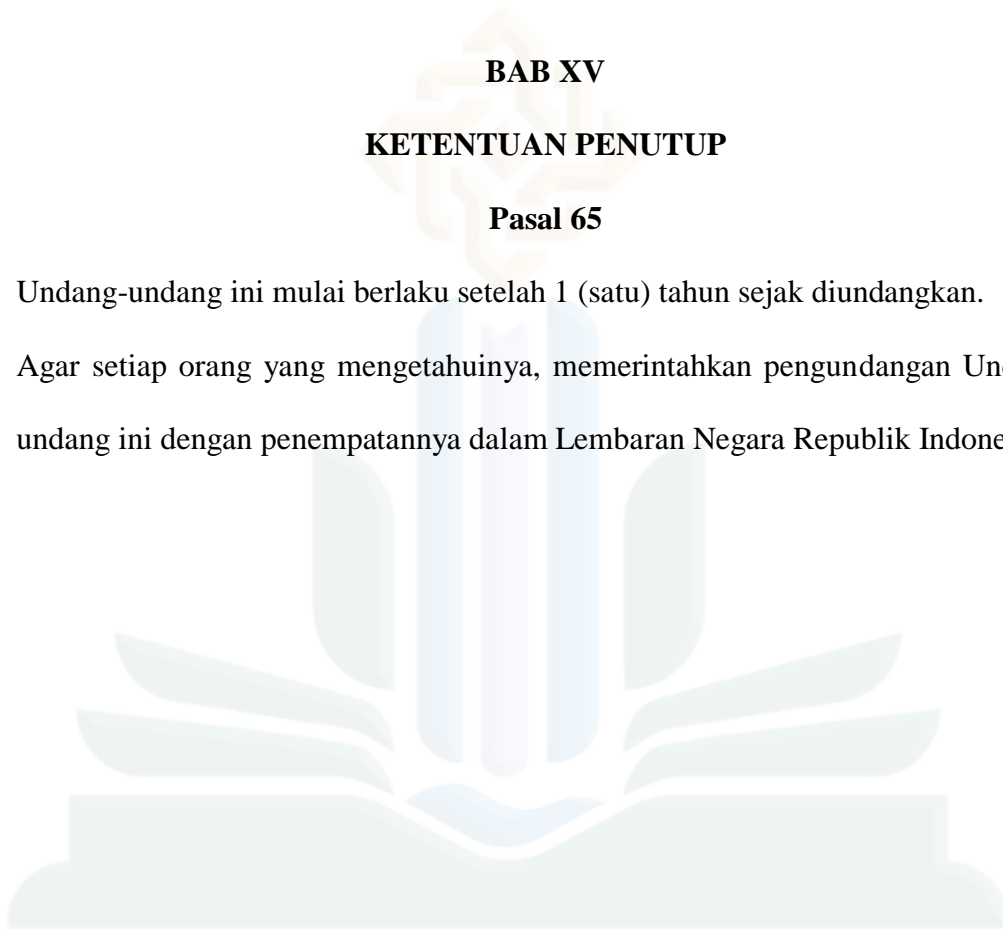
Pasal 64

Segala ketentuan peraturan perundang-undangan yang bertujuan melindungi konsumen yang telah ada pada saat Undang-undang ini diundangkan, dinyatakan tetap berlaku sepanjang tidak diatur secara khusus dan/atau tidak bertentangan dengan ketentuan dalam Undang-undang ini.

BAB XV**KETENTUAN PENUTUP****Pasal 65**

Undang-undang ini mulai berlaku setelah 1 (satu) tahun sejak diundangkan.

Agar setiap orang yang mengetahuinya, memerintahkan pengundangan Undang-undang ini dengan penempatannya dalam Lembaran Negara Republik Indonesia.

**UIN**

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI

**KH ACHMAD SIDDIQ
JEMBER**

Disahkan di Jakarta Pada tanggal 20 April 1999

PRESIDEN REPUBLIK INDONESIA

ttd.

BACHARUDDIN JUSUF HABIBIE

Diundangkan di Jakarta

Pada tanggal 20 April 1999

MENTERI NEGARA SEKRETARIS NEGARA

REPUBLIK INDONESIA

UIN

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI

ttd.

AKBAR TANDJUNG

KH ACHMAD SIDDIQ
JEMBER

LEMBARAN NEGARA REPUBLIK INDONESIA

TAHUN 1999 NOMOR 42

BIODATA PENULIS



➤ Identitas Penulis

Nama : Ismiatul Muarofah
 NIM : S20172039
 Alamat : Patemon Duklengkong Pakusari Jember
 Tempat, Tanggal Lahir : Jember, 07 Februari 1999
 Jenis Kelamin : Perempuan
 Prodi : Hukum Ekonomi Syariah
 Fakultas : Syariah
 Instansi : Universitas Islam Negeri KH Achmad Siddiq
 (KHAS) Jember

➤ Riwayat Pendidikan

TK Nurul Islam (NURIS)

SDN Baratan 01 Patrang Jember

MTs Al-Badri Kalisat Kabupaten Jember

MA 01 Annuqayah Putri Guluk-Guluk Sumenep Madura

Universitas Islam Negeri KH Achmad Siddiq (KHAS) Jember