

SKRIPSI

**PERLINDUNGAN HUKUM BAGI KONSUMEN ATAS GANTI RUGI
VOUCHER YANG TIDAK DAPAT DIUANGKAN DALAM
E-COMMERCE LAZADA**



OLEH :

**MICHAEL CIPUTRA LEMBATA
51119124**

**FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDIRA
KUPANG
2023**



UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDIRA
FAKULTAS HUKUM

PROGRAM STUDI ILMU HUKUM
TERAKREDITASI BAN-PT NO: 2434/SK/BAN-PT/Akred/S/IX/2018

Jln. Jend. Ahmad Yani No. 50 -52, Telp. (0380) 833395

Web Site : <http://www.unwira.ac.id>, e-mail: info@unwira.ac.id

Kupang 85225 - Timor - NTT

BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI

Pada hari ini; *Rabu Tanggal Duapuluh Satu Bulan Juni Tahun Dua Ribu DuaPuluhTiga* pukul *Duabelas* sampai pukul *Tigabelas Tigapuluh* Bertempat di Ruang *Praktek Peradilan* telah dilaksanakan ujian Skripsi bagi mahasiswa Program Studi Hukum atas nama:

Nama : Michael Ciputra Lembata
Tempat/Tgl. Lahir : Lewoleba, 18 Agustus 2000
NIM : 51119124
Program Studi : Hukum
Bagian : *Hukum Perdata/Hukum Pidana/Hukum Tata Negara/Hukum Internasional*
Judul Skripsi : *"Perlindungan Hukum Bagi Konsemen Atas Ganti Rugi Voucher yang tidak dapat Diuangkan dalam Ecommerce Lazada".*

Berdasarkan evaluasi hasil ujian, maka panitia ujian Skripsi memutuskan bahwa mahasiswa yang bersangkutan dinyatakan : **Lulus**

Panitia Penguji :

1. KETUA : Ernesta Uba Wohon, SH.,M.Hum
2. SEKERTARIS : Dr. Ferdinandus N. Lobo, SH.,MH
3. PENGUJI I : Dr. Maria Theresia Geme, SH.,M.H
4. PENGUJI II : Finsensius Samara, SH.,M.Hum
5. PENGUJI III : Ernesta Uba Wohon, SH.,M.Hum

Mengetahui,

Dekan Fakultas Hukum

Finsensius Samara, SH.,M.Hum
NIDN: 0807066202
FAKULTAS HUKUM

Ketua Prog. Studi Hukum

Michael Ciputra Lembata, SH.,M.H
NIDN: 0809048003

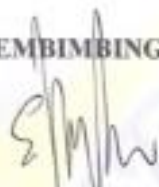
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

**"PERLINDUNGAN HUKUM BAGI KONSUMEN ATAS GANTI RUGI VOUCHER
YANG TIDAK DAPAT DIUANGKAN DALAM E-COMMERCE LAZADA"**

NAMA MAHASISWA : MICHAEL CIPUTRA LEMBATA
NOMO RREGISTRASI : 51119124
FAKULTAS : HUKUM
PROGRAM STUDI : HUKUM
DOSEN PENASEHAT AKADEMIK : DWITYAS WITARTI RABAWATY, S.H.,M.H

MENGETAHUI :

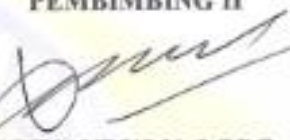
PEMBIMBING I



ERNESTA UBA WOHOH, S.H., M.Hum

NIDN: 0816048201

PEMBIMBING II



Dr. FERDINANDUS N. LOBO, S.H., M.H

NIDN: 0830057301

DISETUJUI OLEH:

DEKAN FAKULTAS HUKUM


FINSENSIUS SAMARA, S.H., M.Hum
NIDN: 0816076602

KETUA PROGRAM STUDI


Br. YOHANES ARMAN, SVD., S.H., M.H
NIDN: 0805048003

MOTTO

“Belajar dari masa lalu dan mulailah dengan lembaran baru ”

PEESEMBAHAN

Skripsi ini penulis persembahkan kepada :

1. Tuhan Yesus atasa kemurahan dan bimbingan dalam melakukan penulis
2. Orang tua Bapa Yoseph Polikarpus Lembata dan Ibu Diana Mitchi Pinangkaan telah membesarkan, membiyayai dan memberikan semangat, nasihat, serta dukungan terhadap penulis.

KATA PENGANTAR

Dalam nama Tuhan Yesus. Puji syukur saya panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa, karena atas berkat dan rahmat-Nya, saya dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul “PERLINDUNGAN HUKUM BAGI KONSUMEN ATAS GANTI RUGI VOUCHER YANG TIDAK DAPAT DIUANGKAN DALAM E-COMMERCE LAZADA”. Hanya karena kehendak, kuasa dan karunianya saya dapat menghadapi segala hal yang sekiranya membuat saya putus asa selama menulis skripsi ini.

Penulisan skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat tugas akhir dalam pencapaian gelar Sarjana Hukum pada Fakultas Hukum Universitas Katolik Widya Mandira Kupang. Di dalam proses penyusunan skripsi ini tentu tidak lepas dari segala bantuan dan arahan beserta motivasi dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini saya menyampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Allah Tri Tunggal Maha Kudus, Bunda Maria dan Santo Yoseph serta semua orang kudus di surga yang sudi memberikan pertolongan sehingga studi penulis berjalan dengan baik hingga penulisan Skripsi ini.
2. Pater Dr Pilipus Tule, SVD, selaku Rektor Universitas Katolik Widya Mandira Kupang, yang telah memberikan kesempatan yang sangat berharga kepada penulis untuk menimba ilmu di Fakultas Hukum Universitas Katolik Widya Mandira Kupang.
3. Bapak Finsensius Samara, S.H.,M.Hum, selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas Katolik Widya Mandira Kupang serta sebagai penilai II dalam penulisan skripsi, dan Bapak Wakil Dekan Fakultas Hukum Bapak Benediktus Peter Lay, S.H.,M.Hum yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk menuntut ilmu di Fakultas Hukum Universitas Katolik Widya Mandira Kupang serta telah membimbing dan memberikan masukan dalam rangka penyempurnaan dari awal hingga akhir penulisan skripsi ini.

4. Br. Yohanes Arman, S.H.,M.H selaku Ketua Program Studi Fakultas Hukum Universitas Katolik Widya Mandira Kupang dan Bapak Dr. Ferdinandus Lobo, SH., M.H, selaku Sekretaris Program Studi Ilmu Hukum serta sebagai Pembimbing II yang telah meluangkan waktu untuk membimbing dan membantu penulis dari awal hingga akhir demi sempurnanya penulisan ini.
5. Ibu Ernesta Uba Wohon, S.H.,M.Hum, selaku pembimbing I yang telah meluangkan waktu dan tenaga untuk membimbing penulis dengan segala ketulusan.
6. Seluruh Dosen Fakultas Hukum Universitas Katolik Widya Mandira Kupang yang telah memberikan ilmunya kepada penulis selama menimba ilmu.
7. Ibu Maria Felisitas Nona Kwure selaku Kepala Tata Usaha Fakultas Hukum Universitas Katolik Widya Mandira Kupang dan Ibu Regina Elisabeth Kemis selaku Staf Tata Usaha Fakultas Hukum Universitas Katolik Widya Mandira Kupang yang telah membantu penulis dengan caranya masing-masing.
8. Kepada teman-teman, Katarina Benga Dey yang selalu membantu dan memberikan masukan bagi penulis guna menyelesaikan skripsi ini.

Akhir katra penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya. Semoga karya ini dapat memberikan manfaat bagi perkembangan Ilmu Pengetahuan bagi para pembaca pada umumnya serta Fakultas Hukum pada khususnya.

Kupang, 10 Februari 2023

Michael Ciputra Lembata

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	
LEMBAR PENGESAHAN	
MOTTO	i
PERSEMBAHAN	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	v
ABSTRAK	vii
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar belakang.....	1
1.2 Rumusan masalah.....	11
1.3 Tujuan Penulisan.....	11
1.4 Manfaat Penelitian	11
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Kerangka Teori.....	13
2.1.1 Teori Perlindungan Hukum.....	13
2.2 Kerangka Konsep.....	15
2.2.1 Defenisi Perlindungan Hukum.....	15
2.2.2 Pengertian Perlindungan Konsumen.....	15
2.2.3 Pengertian Konsumen	18
2.2.4 Definisi Voucher	20
2.2.5 Ganti Rugi	20
2.2.6 Pengertian E-commerce	24
2.2.7 Konsep Aplikasi Lazada.....	26
2.2.8 Pengertian Klausula Baku.....	28
2.3 Alur Berpikir.....	30
BAB III METODE PENELITIAN	
3.1 Metode Penelitian.....	31
3.2 Metode Pendekatan Penelitian	31
3.3 Bahan Hukum	31

3.4 Jenis Data	32
3.5 Aspek-Aspek Yang Diteliti	35
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	
4.1 Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Atas Ganti Rugi Voucher Yang Tidak Dapat Diuangkan Dalam E-Commerce Lazada.....	33
4.1.1 Kronologi Kasus	33
4.1.2 Pembahasan.....	34
4.1.3 Perlindungan Hukum	45
BAB V PENUTUP	
5.1 Kesimpulan	52
5.2 Saran.....	52
DAFTAR PUSTAKA	54

ABSTRAK

Pemenuhan kebutuhan manusia melalui transaksi jual beli ini diwujudkan dalam bentuk perjanjian. Pasal 1313 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUH Perdata) menentukan, “Suatu perjanjian adalah suatu perbuatan dengan mana satu orang atau lebih mengikatkan dirinya terhadap satu orang lain atau lebih”. Dalam kasus antara perusahaan Lazada dan Achmad Supardi, pihak Lazada melakukan tindakan wanprestasi dengan tidak memberikan barang yang telah dibeli dan dibayar oleh Achmad, sehingga pihak Lazada memberikan ganti rugi yang “setara nilainya” kepada Achmad. Kasus yang terjadi pada si Achmad ini tidak sesuai dengan klausula baku yang terdapat pada syarat dan ketentuan e-commerce Lazada. Dengan demikian permasalahan yang diangkat dalam penelitian ini yaitu perlindungan hukum bagi konsumen atas ganti rugi voucher yang tidak dapat diuangkan dalam e-commerce Lazada. Tujuan untuk mengetahui perlindungan hukum bagi konsumen atas ganti rugi voucher yang tidak dapat diuangkan dalam e-commerce Lazada.

Metode penelitian yang digunakan dalam penulisan skripsi ini adalah pendekatan yuridis normatif yaitu berupa: pendekatan konsep dan pendekatan Perundang-Undangan. Sesuai dengan objek penyelidikan dari penelitian ini, yakni peraturan Perundang-Undangan yang berkaitan dengan pengaturan perlindungan konsumen berdasarkan Undang-Undang perlindungan konsumen.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa, kasus yang terjadi pada Achmad bertolak belakang dengan klausula baku yang terdapat pada e-commerce Lazada, dimana pengembalian dana yang ditetapkan pada klausula baku harus dikembalikan dengan cara transfer ke ATM konsumen akan tetapi pihak Lazada hanya memberikan voucher yang hanya berlaku pada aplikasi Lazada tetapi tidak dapat diuangkan yang artinya dalam kasus ini konsumen sangat dirugikan. Pengaturan terhadap transaksi jual beli dengan online shop di Indonesia juga belum terdapat suatu aturan secara khusus mengatur mengenai masalah tersebut, yang umum dilakukan pengaturan mengenai transaksi jual beli dengan online shop masih menggunakan buku III KUHPerdata khususnya pengaturan mengenai masalah perjanjian. Sehingga hal ini menyebabkan minimnya perlindungan hukum bagi konsumen atas belanja online di e-commerce Lazada.

Kesimpulan dari penelitian ini adalah perlindungan hukum bagi konsumen atas ganti rugi voucher yang tidak dapat diuangkan dalam e-commerce Lazada belum sepenuhnya terlaksana dengan baik. Hal ini dapat dilihat dari ganti rugi dalam bentuk voucher yang tidak dapat diuangkan tidak sesuai dengan isi perjanjian kedua belah pihak dan berpotensi mengurangi hak dari pada konsumen. Dalam pelaksanaan perjanjian jual beli antara pihak Lazada dan konsumen dimana pihak Lazada belum melaksanakan tanggung jawabnya dengan baik. Saran dari penulis Konsumen harus lebih berhati-hati dalam memilih online shop yg kredibel dengan mencari tahu terlebih dahulu kondisi online shop agar konsumen tidak tertipu dan pihak Lazada harus menjalankan tanggungjawab dengan baik. Saran penulis, Konsumen harus lebih berhati-hati dalam melakukan kegiatan jual beli melalui online shop dan konsumen harus lebih pandai-pandai memilih online shop yang kredibel dengan mencari tahu terlebih dahulu kondisi online shop tersebut supaya tidak tertipu janji-janji manis dari pelaku usaha.