

**TANGGUNG JAWAB PELAKU USAHA ATAS  
PEMBATALAN SECARA SEPIHAK TERHADAP  
KONSUMEN DALAM TRANSAKSI DI *E-COMMERCE***

**SKRIPSI**

OLEH :

HAPPY LIDYAWATI MANALU

NPM : 202010115268



**PROGRAM STUDI ILMU HUKUM  
FAKULTAS ILMU HUKUM  
UNIVERSITAS BHAYANGKARA JAKARTA RAYA**

**2024**

## LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING

Judul Skripsi : Tanggung Jawab Pelaku Usaha Atas Pembatalan Secara Sepihak Terhadap Konsumen Dalam Transaksi di *E-Commerce*

Nama Mahasiswa : Happy Lidyawati Manalu

Nomor Pokok Mahasiswa : 202010115268

Program Studi / Fakultas : Ilmu Hukum/ Hukum

Jakarta, 06 Mei 2024

MENYETUJUI,

Pembimbing I

Pembimbing II

Heru Siswanto, S.H.,M.Kn  
NIDN. 0302058801

Sri Wahyuni, S.H.,M.H  
NIDN. 0322078304

## LEMBAR PENGESAHAN

Judul Skripsi : Tanggung Jawab Pelaku Usaha Atas Pembatalan Secara Sepihak Terhadap Konsumen Dalam Transaksi di *E-commerce*

Nama Mahasiswa : Happy Lidyawati Manalu

Nomor Pokok Mahasiswa : 202010115268

Program Studi / Fakultas : Ilmu Hukum / Hukum

Jakarta, 06 Juni 2024

MENGESAHKAN

Ketua Penguji : Dr. Yulianto Syahyu, S.H., M.H.  
NIDN. 0328106604

Penguji I : Dr. Sugeng, S.H., M.H.  
NIDN. 0304027301

Penguji II : Heru Siswanto, S.H., M.Kn.  
NIDN. 0302058801

MENGETAHUI,

Ketua Program Studi  
Ilmu Hukum

Diana Fitriana, S.H., M.H.  
NIDN. 0424039003

Dekan Fakultas Hukum

Dr. Rr. Dijan Widijowati, S.H., M.H.  
NIDN. 0403096602

## LEMBAR PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Happy Lidyawati Manalu

NPM : 202010115268

TTL : Bekasi, 11 November 2001

Prodi : Ilmu Hukum

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi saya yang berjudul "*Tanggungjawab Pelaku Usaha Atas Pembatalan Sepihak Terhadap Konsumen Dalam Transaksi Di E-Commerce.*" adalah benar-benar merupakan asli karya saya sendiri dan tidak mengandung materi yang ditulis oleh orang lain kecuali pengutipan sebagai referensi yang sumbernya telah dituliskan secara jelas sesuai dengan kaidah penulisan karya ilmiah. Apabila di kemudian hari ditemukan adanya kecurangan dalam karya ini, saya bersedia menerima sanksi dari Universitas Bhayangkara Jakarta Raya sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Jakarta, 06 Mei 2024  
Yang membuat pernyataan



Happy Lidyawati Manalu

## PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademika Universitas Bhayangkara Jakarta Raya, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Happy Lidyawati Manalu  
NPM : 202010115268  
TTL : Bekasi, 11 November 2001  
Prodi : Ilmu Hukum  
Fakultas : Hukum  
Jenis Karya : SKRIPSI

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Bhayangkara Jakarta Raya Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif (*NonExclusive Royalty-Free Rights*) atas karya ilmiah saya yang berjudul: **“TANGGUNGJAWAB PELAKU USAHA ATAS PEMBATALAN SEPIHAK TERHADAP KONSUMEN DALAM TRANSAKSI DI E-COMMERCE”** Beserta perangkat yang ada (bila diperlukan). Dengan hak bebas royalti noneksklusif ini, Universitas Bhayangkara Jakarta Raya berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (database), mendistribusikannya, menampilkan/mempublikasikannya di internet atau media lain untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta izin saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik hak cipta. Segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran hak cipta dalam karya ilmiah ini menjadi tanggung jawab saya pribadi. Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Jakarta, 06 Mei 2024  
Yang membuat pernyataan



Happy Lidyawati Manalu

## ABSTRAK

**Happy Lidyawati Manalu. 202010115268.** Tanggung jawab Pelaku Usaha Atas Pembatalan Sepihak Oleh Pelaku Usaha Terhadap Konsumen Dalam Transaksi Di *E-commerce*.

Kehadiran toko Online yang berbentuk *e-commerce* di Indonesia sedang marak. *E-commerce* merupakan tempat berkumpulnya penjual dan pembeli dalam sebuah situs website. Salah satunya yaitu Lazada, karena memberikan banyak pelayanan dan kemudahan bagi konsumennya untuk berbelanja. Namun, dengan hadirnya *e-commerce* ini tidak menutup kemungkinan adanya kerugian yang ditanggung oleh konsumen akibat kesalahan dari pelaku usaha. Seperti halnya pembatalan transaksi yang dilakukan secara sepihak oleh pihak pelaku usaha. Pembatalan sepihak yang dilakukan pelaku usaha di *e-commerce* bukan tanpa alasan namun memiliki faktor-faktor yang melatarbelakangi sehingga terjadi pembatalan tersebut. Identifikasi masalah dari adanya penelitian ini adalah apa tanggungjawab pelaku usaha atas pembatalan sepihak terhadap konsumen dalam transaksi di *e-commerce* dan apa upaya hukum yang dapat dilakukan konsumen yang mengalami kerugian akibat informasi yang menyesatkan. Metode pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah yuridis normatif. Spesifikasi penelitian yang digunakan adalah deskriptif analitis. Tahap penelitian menggunakan studi kepustakaan yaitu teknik pengumpulan data yang diperoleh menggunakan media kepustakaan dengan bahan hukum primer dan sekunder. Diperoleh kesimpulan bahwa, pihak pelaku usaha melalui *e-commerce* tidak dapat membatalkan transaksi online secara sepihak kepada konsumen karena tindakan tersebut bertentangan dengan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, mengenai hak konsumen dan kewajiban pelaku usaha.

**Kata Kunci:** Pelaku Usaha, Pembatalan Sepihak, *E-commerce*

## **ABSTRACT**

**Happy Lidyawati Manalu. 202010115268. *The Responsibility of Business Operators for Unilateral Cancellation by Business Operators Towards Consumers in E-commerce Transactions.***

*The presence of e-commerce Online shops in Indonesia is currently widespread. E-commerce serves as a platform where sellers and buyers gather on a website. One of them is Lazada, which provides many services and conveniences for its consumers to shop. However, with the emergence of e-commerce, there is a possibility of consumers incurring losses due to errors by business operators. Such as unilateral cancellation of transactions by business operators. The unilateral cancellation of transactions by business operators in e-commerce is not without reason but has underlying factors that lead to such cancellations. The problem identification of this research is what the responsibility of business operators is for unilateral cancellation towards consumers in e-commerce transactions and what legal measures can be taken by consumers who suffer losses due to misleading information. The research approach used in this study is normative juridical. The research specification used is analytical descriptive. The research stage uses literature review, a data collection technique obtained using library media with primary and secondary legal materials. It is concluded that business operators through e-commerce cannot unilaterally cancel online transactions with consumers because such actions contradict Law Number 8 of 1999 concerning Consumer Protection, regarding consumer rights and business operator obligations.*

**Keywords:** *Bussiness Actor, One-sided Cancellation, E-commerce*

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa, atas berkat dan rahmat-Nya yang senantiasa dilimpahkan kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini dengan lancar sesuai dengan kehendak-Nya, sebagai salah satu syarat dalam meraih gelar Sarjana Hukum di Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.

Dalam Karya tulis ini Penulis memilih judul: *Tanggungjawab Pelaku Usaha Atas Pembatalan Sepihak Terhadap Konsumen Dalam Transaksi Di E-Commerce*. Penulis menyadari bahwa materi skripsi ini masih jauh dari harapan dan kesempurnaan, namun penulis telah berusaha semaksimal mungkin untuk dapat menyelesaikan skripsi ini dengan sebaik-baiknya.

Penulisan skripsi ini tidak akan terselesaikan tanpa bantuan dan dukungan dari berbagai pihak. Karena itu penulis mengucapkan terimakasih kepada :

1. Yth. Bapak Irjen Pol. (Purn) Dr. H. Bambang Karsono, Drs, S.H., M.M., selaku Rektor Universitas Bhayangkara Jakarta Raya;
2. Yth. Bapak Dr. Rr. Dijan Widijowati, S.H., M.H., selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas Bhayangkara Jakarta Raya;
3. Yth. Ibu Diana Fitriana, S.H., M.H., selaku Kepala Program Studi Fakultas Hukum Universitas Bhayangkara Jakarta Raya;
4. Yth. Bapak Heru Siswanto, S.H.,M.Kn., selaku Dosen Pembimbing Materi yang telah memberikan arahan dan saran serta membimbing saya hingga penulisan ini dapat terselesaikan. Terima kasih atas segala masukan dalam penulisan ini.
5. Yth. Ibu Sri Wahyuni, S.H.,M.H., selaku Dosen Pembimbing Teknis yang sudah banyak memberikan bimbingan kepada penulis terutama terkait dengan teknis penulisan skripsi sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.
6. Yth. Bapak Aly Ashgor M.Sos.,MA.Pol.,S.S., selaku Dosen Pembimbing Akademik, yang selalu memberikan bimbingan kepada saya selama menjalani masa perkuliahan;

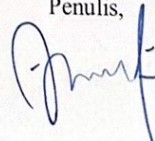
7. Dosen Fakultas Hukum Universitas Bhayangkara Jakarta Raya dan seluruh sivitas akademika yang telah berperan penting dalam proses pembelajaran;
8. Kedua orang tua saya, Ibu Mahdalena Naibaho dan Bapak Jatenangan Manalu yang telah membesarkan dan mendidik saya dengan penuh kasih sayang dan pengorbanan;
9. Abang saya, Sanggam Parulian dan Jandreas Manalu serta kakak saya, Rosi Intan yang telah mendukung dan memotivasi saya untuk terus belajar;
10. Laki-laki yang selalu memberi dukungan untuk saya yaitu Ariel Sharon Barus;
11. Teman-teman yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu. Terima kasih telah mewarnai hari-hari saya. Terima kasih atas doa-doa baik yang dipanjatkan, terima kasih untuk tawa canda dan bahagia yang diberikan. Tuhan memberkati.

Selama penelitian dan penulisan skripsi ini banyak sekali hambatan yang penulis alami, namun berkat bantuan, dorongan serta bimbingan dari berbagai pihak, akhirnya skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.

Penulis beranggapan bahwa skripsi ini merupakan karya terbaik yang dapat penulis persembahkan. Tetapi penulis menyadari bahwa tidak tertutup kemungkinan bahwa didalamnya terdapat kekurangan-kekurangan. Oleh karena itu kritik dan saran yang dapat membangun sangat penulis harapkan. Akhir kata, penulis mengucapkan terima kasih dan semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi setiap jiwa yang membaca.

Jakarta, 06 Mei 2024

Penulis,



Happy Lidyawati Manalu

## DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL .....	i
LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING .....	ii
LEMBAR PENGESAHAN .....	iii
LEMBAR PERNYATAAN .....	iv
PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS.....	v
ABSTRAK.....	vi
<i>ABSTRACT</i> .....	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR GAMBAR .....	xiii
DAFTAR SINGKATAN .....	xiv
MOTTO.....	xv
<b>BAB I TANGGUNG JAWAB PELAKU USAHA ATAS PEMBATALAN SECARA SEPIHAK TERHADAP KONSUMEN DALAM TRANSAKSI DI <i>E-COMMERCE</i> .....</b>	<b>1</b>
1.1. Latar Belakang Masalah.....	1
1.2. Rumusan Masalah .....	7
1.3. Tujuan Penelitian .....	7
1.4. Kegunaan Penelitian .....	8
1.4.1. Kegunaan teoretis .....	8
1.4.2. Kegunaan praktis .....	8
1.5. Kerangka Konseptual.....	8
1.6. Kerangka Teori.....	10
1.6.1. Teori tanggung jawab hukum .....	10
1.6.2. Teori perlindungan hukum.....	12
1.7. Kerangka Pemikiran.....	13
1.8. Penelitian Terdahulu.....	13

1.9. Metode Penelitian .....	16
1.9.1. Pendekatan penelitian .....	16
1.9.2. Jenis dan sumber bahan hukum .....	17
1.9.3. Teknik pengumpulan bahan hukum.....	17
1.9.4. Metode analisis .....	17
1.10. Sistematika Penulisan .....	18

**BAB II TINJAUAN PUSTAKA TERKAIT TANGGUNG JAWAB  
PELAKU USAHA ATAS PEMBATALAN SEPIHAK TERHADAP  
KONSUMEN DALAM TRANSAKSI ONLINE .....** **20**

2.1. Tinjauan Pustaka Tentang Perjanjian .....	20
2.1.1. Pengertian perjanjian .....	20
2.1.2. Hubungan perikatan dan perjanjian .....	21
2.1.3. Syarat sahnya perjanjian.....	23
2.1.4. Asas hukum perjanjian .....	24
2.2. Tinjauan Pustaka Mengenai Wanprestasi.....	28
2.2.1. Pengertian wanprestasi .....	28
2.3. Tinjauan Pustaka Mengenai Pelaku Usaha .....	31
2.3.1. Pengertian pelaku usaha .....	31
2.3.2. Larangan bagi pelaku usaha .....	33
2.3.3. Tanggung jawab pelaku usaha .....	34
2.4. Tinjauan Pustaka Mengenai Konsumen .....	35
2.4.1. Pengertian Konsumen .....	35
2.4.2. Hak dan kewajiban konsumen .....	37
2.5. Tinjauan Pustaka Tentang Perlindungan Konsumen.....	39
2.5.1. Pengertian perlindungan konsumen .....	39
2.5.2. Tujuan perlindungan konsumen .....	40
2.5.3. Asas-asas perlindungan konsumen .....	40
2.5.4. Hubungan antara konsumen dan pelaku usaha.....	41
2.6. E-Commerce .....	45
2.7. Uraian Jual Beli .....	45

2.7.1. Pengertian Jual Beli .....	45
2.7.2. Jual beli transaksi di e-commerce .....	46
<b>BAB III PEMBATALAN SEPIHAK TERHADAP KONSUMEN DALAM TRANSAKSI DI <i>E-COMMERCE</i>.....</b>	<b>50</b>
3.1. Pembatalan Sepihak terhadap Konsumen di <i>E-commerce</i> .....	50
<b>BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN MENGENAI TANGGUNG JAWAB PELAKU USAHA DAN UPAYA HUKUM YANG DAPAT DILAKUKAN KONSUMEN AKIBAT KURANGNYA INFORMASI.....</b>	<b>57</b>
4.1. Tanggungjawab Pelaku Usaha atas Pembatalan secara Sepihak terhadap Konsumen dalam Transaksi di <i>E-Commerce</i> .....	57
4.2. Bentuk Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Yang Dirugikan Akibat Pembatalan Sepihak Pada Transaksi Jual Beli di <i>E-commerce</i> .....	69
<b>BAB V PENUTUP .....</b>	<b>74</b>
5.1. Simpulan .....	74
5.2. Saran.....	75
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>76</b>

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Produk Yang Dibeli Dari Lazada .....	51
Gambar 1.2 Pengembalian Dana Dari Lazada .....	52
Gambar 1.3 Rincian Pesanan .....	53
Gambar 1.4 Pemberitahuan Dari Tokopedia .....	53
Gambar 1.5 Pembatalan Sepihak Dari Tokopedia .....	54



## DAFTAR SINGKATAN

Lambang / Singkatan	Arti dan Keterangan
UUPK	Undang-Undang Perlindungan Konsumen
BPSK	Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen
KBBI	Kamus Besar Bahasa Indonesia



## MOTTO

“Orang-orang yang menabur dengan mencururkan air mata, akan menuai dengan bersorak-sorai. Orang yang berjalan maju dengan menangis sambil menabur benih, pasti pulang dengan sorak-sorai sambil membawa berkas-berkasnya.”

(Mazmur 126:5-6)

## PERSEMBAHAN

**Karya ini dipersembahkan dari penulis untuk :**

1. Keluarga tercinta khususnya kedua orang tua saya, Bapak dan Mama yang selalu mendoakan dan mendukung saya dalam setiap langkah dan perjuangan yang saya lalui.
2. Diri sendiri yang telah berjuang hingga sampai pada titik ini.
3. Dosen dan tenaga pengajar di Universitas Bhayangkara Jakarta Raya yang telah ikhlas dalam memberikan segala ilmu serta selalu memberikan kesempatan kepada penulis.