

**PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP PENGEMBALIAN DANA
KONSUMEN DALAM TRANSAKSI JUAL BELI
MEDIA INTERNET (ONLINE)
(Studi di Lamido Indonesia)**

SKRIPSI

**Disusun Dan Diajukan Untuk Melengkapi
Persyaratan Memperoleh Gelar
Sarjana Hukum Universitas Sumatera Utara**

OLEH :

ELFRINA RITONGA

NIM : 110200201

DEPARTEMEN HUKUM KEPERDATAAN /BW



**FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS SUMATERA UTARA
MEDAN
2015**

**PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP PENGEMBALIAN DANA
KONSUMEN DALAM TRANSAKSI JUAL BELI
MEDIA INTERNET (ONLINE)
(Studi di Lamido Indonesia)**

SKRIPSI

**Disusun Dan Diajukan Untuk Melengkapi
Persyaratan Memperoleh Gelar
Sarjana Hukum Universitas Sumatera Utara**

OLEH :

**ELFRINA RITONGA
NIM : 110200201**

DEPARTEMEN HUKUM KEPERDATAAN /BW

**Disetujui Oleh :
Ketua Departemen Hukum Keperdataan**

**(Dr. HASYIM PURBA, SH.,M.Hum.)
NIP. 19660303 198508 1 001**

Dosen Pembimbing I

Dosen Pembimbing II

**(MUHAMMAD HUSNI, SH.,MH.)
NIP. 19580202 198803 1 004**

**(MARIA KABAN, SH.,M.Hum)
NIP. 196012251987032001**

**FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS SUMATERA UTARA
MEDAN
2015**

SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

NAMA : ELFRINA RITONGA

NIM : 110200201

DEPARTEMEN : HUKUM KEPERDATAAN

**JUDUL SKRIPSI : PERLINDUNGAN HUKUM DALAM HAL
PENGEMBALIAN DANA (REFUND) DALAM TRANSAKSI JUAL BELI
MEDIA INTERNET (ONLINE) STUDI DI LAMIDO INDONESIA.**

Dengan ini menyatakan :

1. Bahwa isi skripsi yang saya tulis tersebut diatas adalah benar tidak merupakan ciplakan dari skripsi atau karya ilmiah orang lain.
2. Apabila terbukti dikemudian hari skripsi tersebut adalah ciplakan, maka segala akibat hukum yang timbul menjadi tanggung jawab saya.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya tanpa ada paksaan atau tekanan dari pihak manapun.

Medan, 05 Juni 2015

ELFRINA RITONGA
NIM. 110200201

**PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP PENGEMBALIAN DANA
(REFUND) KONSUMEN DALAM TRANSAKSI JUAL BELI MEDIA
INTERNET (ONLINE)
(STUDI DI LAMIDO WEB PORTAL INDONESIA)**

**MUHAMMAD HUSNI, SH, M.H
MARIA KABAN SH, M.Hum.
ELFRINA RITONGA**

ABSTRAK

Perkembangan perlindungan konsumen sejalan dengan perkembangan perekonomian dunia. Pada situasi ekonomi global dan menuju era perdagangan bebas, upaya mempertahankan pasar atau memperoleh kawasan pasar baru yang lebih meluas merupakan dambaan bagi setiap produsen, mengingat makin ketatnya persaingan untuk berusaha. Perjuangan terus menerus untuk melindungi hak dan kewajiban konsumen dapat dilihat dari perkembangan sistem hukum yang lebih mutakhir. Salah satu senjata sah konsumen yang paling kuat untuk melawan tindakan pelaku usaha yang cenderung merugikan konsumen adalah Undang-undang Perlindungan Konsumen dan Undang-undang Informasi Transaksi Elektronik.

Dalam Pasal 1 angka 2 Undang-undang Nomor 11 tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (UU ITE), disebutkan bahwa transaksi elektronik adalah “perbuatan hukum yang dilakukan dengan menggunakan komputer, jaringan komputer dan/atau media elektronik lainnya”. Transaksi jual beli secara elektronik merupakan salah satu perwujudan ketentuan tersebut. Dalam transaksi elektronik, para pihak yang terkait di dalamnya melakukan hubungan hukum yang dituangkan melalui suatu bentuk perjanjian atau kontrak yang juga dilakukan secara elektronik dan sesuai ketentuan Pasal 1 angka 17 UU ITE disebut bahwa kontrak elektronik yakni perjanjian yang dimuat dalam dokumen elektronik atau media elektronik lainnya.

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini yakni penelitian hukum normative, yaitu suatu penelitian yang menempatkan norma sebagai obyek penelitian dalam hal ini adalah Undang-undang Nomor 11 tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (UU ITE) dan Undang-Undang No.8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Jenis pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan deskriptif analitis, yaitu penelitian yang didasarkan atas satu atau dua variabel yang saling berhubungan yang didasarkan atas suatu teori/konsep yang bersifat umum yang diaplikasikan untuk menjelaskan tentang seperangkat data atau menunjukkan hubungan. Pengumpulan data dilakukan dengan cara meneliti bahan pustaka. Analisis data hukum dalam penulisan ini menggunakan data kualitatif.

Dari hasil penelitian tersebut dapat diperoleh kesimpulan bahwa ketentuan pengembalian dana dalam transaksi jual beli online dapat dikenakan pertanggungjawaban kepada para pelaku usaha yang tidak memenuhi kewajibannya berupa ketentuan perdata dan pidana.

Kata kunci:

1. Jual beli media internet (online)
2. Pengembalian dana

DAFTAR ISI

	Halaman
KATA PENGANTAR	i
DAFTAR ISI	iv
ABSTRAK	vi
BAB I : PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Permasalahan	5
C. Tujuan Penelitian	5
D. Manfaat Penelitian	6
E. Metode Penelitian	7
F. Keaslian Penulisan	9
G. Sistematika Penulisan	10
BAB II : TINJAUAN UMUM TRANSAKSI JUAL BELI MEDIA INTERNET (ONLINE)	
A. Pengertian Transaksi Jual Beli Media Internet (Online)...	11
B. Azas dan Prinsip Transaksi Jual Beli Media Internet (Online).....	19
C. Prosedur Transaksi Jual Beli Media Internet	33
BAB III : TANGGUNGJAWAB PERUSAHAAN DALAM MELINDUNGI KONSUMEN DALAM MELAKUKAN TRANSAKSI JUAL BELI MEDIA INTERNET	
A. Pengertian dan Bentuk-bentuk Perusahaan.....	48
1. Pengertian Perusahaan	48
2. Bentuk-bentuk Perusahaan.....	55
B. Kewajiban Perusahaan Dalam Melindungi Konsumen	66
C. Tanggung Jawab Perusahaan Dalam Melindungi Konsumen	69

BAB IV : PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP PENGEMBALIAN DANA (REFUND) KONSUMEN DALAM TRANSAKSI JUAL BELI MEDIA INTERNET OLEH LAMIDO WEB PORTAL INDONESIA	
A. Prosedur Jual Beli Internet Dalam Lamido Web Portal Indonesia	76
B. Prosedur Pengembalian Dana (Refund) Konsumen Dalam Transaksi Jual Beli Media Internet oleh Lamido Web Portal Indonesia	86
C. Penyelesaian Sengketa Dalam Transaksi Jual Beli Media Internet oleh Lamido Web Portal Indonesia	91
BAB V : KESIMPULAN DAN SARAN	
A. Kesimpulan	97
B. Saran	101
DAFTAR PUSTAKA	103

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yesus Kristus sebagai Tuhan yang hidup yang telah mencurahkan berkat dan karunia-Nya yang melimpah sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini, sebagai salah satu syarat yang harus dipenuhi untuk menyelesaikan masa studi dan memperoleh gelar Sarjana Hukum Jurusan Hukum Perdata, Program Kekhususan Perdata BW, Universitas Sumatera Utara.

Sesuai dengan yang tercantum pada halaman depan skripsi ini, maka judul yang dipilih adalah : “Perindungan Hukum Dalam Hal Pengembalian Dana Konsumen Dalam Transaksi Jual Beli Media Internet (Online), Studi di Lamido Indonesia”.

Adapun yang menjadi latar belakang penulis dalam memilih judul tersebut tidak hanya semata-mata sebagai keinginan membuat skripsi guna kelulusan kegiatan akademik saja. Akan tetapi, hal ini didasari oleh penulis melihat dan mengamati bahwa konsumen kurang memperhatikan keamanan dalam melakukan transaksi jual beli online saat ini, terutama terhadap masalah pengembalian dana konsumen. Padahal pengembalian dana tersebut merupakan salah satu hak konsumen dalam setiap kegiatan transaksi jual beli online, apabila terdapat ketidaksesuaian produk barang dan/atau jasa yang dikirim oleh pelaku usaha.

Dengan segala kerendahan hati, penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna, dalam penyusunan, pemilihan maupun merangkai kata demi kata, serta kelalaian dalam proses pengeditan. Hal ini dikarenakan keterbatasan yang dimiliki oleh penulis. Oleh karena itu, penulis bersedia menerima kritik dan saran yang membangun agar dapat menjadi acuan bagi penulis dalam karya penulisan berikutnya.

Sebagai penghargaan dan ucapan terima kasih terhadap semua dukungan dan perhatian yang telah diberikan, penulis mengucapkan terima kasih kepada :

1. Bapak Prof. Dr. Runtung Sitepu, SH, M.Hum, selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas Sumatera Utara.
2. Bapak Prof. Dr. Budiman Ginting, SH, M.Hum, selaku Pembantu Dekan I.
3. Bapak Syafruddin Hasibuan, SH, M.Hum, DFM, selaku Pembantu Dekan II.
4. Bapak Dr. OK Saidin, SH, M.Hum selaku Pembantu Dekan III.
5. Bapak Dr. Hasyim Purba, SH, M.Hum, selaku Ketua Departemen Hukum Keperdataan.
6. Bapak Muhammad Husni, SH, MH, selaku Dosen Pembimbing I.
7. Ibu Maria Kaban, SH, M.Hum, selaku Dosen Pembimbing II yang telah meluangkan waktu dan tenaga untuk membimbing penulis.
8. Bapak Dr. Faisal Akbar, SH, M.Hum selaku Dosen Penasehat Akademik penulis.
9. Bapak Prof. Dr. Suwarto, SH, M.Hum, Bapak Prof. Dr. Tan Kamello, SH, M.Hum, Bapak M.Hayat, SH, Bapak Dr. Dedi Harianto, SH, M.Hum, Bapak Muhammad Sidik, SH, M.Hum, Ibu Suria Ningsih, SH, M.Hum, Ibu Maria Kaban, SH, M.Hum, Ibu Dr. Marlina, SH, M.Hum, para Dosen dan seluruh staf serta karyawan di Fakultas Hukum USU yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu yang telah mendidik penulis selama delapan semester hingga penulis dapat menyelesaikan pendidikan S-1 dari Fakultas Hukum Universitas Sumatera Utara Medan ini.
10. Perusahaan marketplace Lamido Indonesia, yang telah mengizinkan penulis untuk melakukan riset mengenai skripsi ini.
11. Keluargaku yang tercinta: Papaku, Benteng Parlindungan Ritonga dan Mamaku, Rosinta Br. Aruan yang sangat luar biasa, yang selalu ku banggakan dan selalu mendoakan ku setiap hari. Kakak ku, Martina Lestari Ritonga, SH, adik-adik ku Damarius Parasian Ritonga, dan Matthew Christian Ritonga. Terima kasih buat semua hal yang kalian beri untuk mendukung ku selama ini.
12. Untuk sahabat ku sejak SMA, Juni Valentina, Amd, dan Noni Sri Kundarsih yang selalu mendukungku selama ini.
13. Terkhusus sahabat-sahabat ku tercinta Maisyarah Miraza, SH, Putri Maria Ginting dan Yosua Ferdinan yang selalu ada membantuku.

14. Untuk teman-teman kuliah ku Holy Apriliani Kembaren, Maria Magdalena, Farah Muriana, Agus Syahputra, John Willi, Rifaldy Nasution, Arnando AT Gea, Vadea Oktari, SH, Hidayat Saputra, dan teman-teman yang lain yang tidak dapat disebutkan satu per satu.
15. Adik-adikku, Novi Harefa, Rindy P Dewi, Novriyana Sagala, Junita, dan seluruh rekan sejawat, bung dan sarinah di organisasi GmnI (Gerakan Mahasiswa Nasional Indonesia).
16. Dan semua keluargaku yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu. Terima kasih atas doa dan dukungannya.

Akhirnya penulis juga mengharapkan kritik dan saran dalam upaya melengkapi karya ilmiah yang sederhana ini agar berguna bagi penambahan wawasan dan ilmu pengetahuan. Dan semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi kita semua pada umumnya dan penulis khususnya. Penulis berharap apa yang penulis kerjakan mendapat berkat dari Tuhan Yesus Kristus.

Terima kasih.

Medan, 05 Mei 2015

Hormat Penulis,

ELFRINA RITONGA
NIM : 110200201