

**PERLINDUNGAN HUKUM BAGI KONSUMEN TERHADAP
PEMBATALAN SEPIHAK DALAM TRANSAKSI ONLINE
(STUDI KASUS TRANSAKSI ONLINE MELALUI MARKETPLACE
TIKTOK & SHOPEE)**

Skripsi

Diajukan untuk memenuhi Sebagai Persyaratan Memperoleh
Gelar Sarjana Strata Satu (S-1) Ilmu Hukum
Program Kekhususan Hukum Perdata



Diajukan Oleh :
Desy Fitriyani
NIM : 30301900367

**PROGRAM STUDI (S1) ILMU HUKUM
FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS ISLAM SULTAN AGUNG
SEMARANG
2023**

**PERLINDUNGAN HUKUM BAGI KONSUMEN TERHADAP
PEMBATALAN SEPIHAK DALAM TRANSAKSI ONLINE
(STUDI KASUS TRANSAKSI ONLINE MELALUI MARKETPLACE
TIKTOK & SHOPEE)**



Dosen pembimbing

H. Winanto, S. H., M. H.
NIDN: 06-1805-6502

HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI

**PERLINDUNGAN HUKUM BAGI KONSUMEN TERHADAP
PEMBATALAN SEPIHAK DALAM TRANSAKSI ONLINE
(STUDI KASUS TRANSAKSI ONLINE MELALUI MARKETPLACE
TIKTOK & SHOPEE)**

Dipersiapkan dan disusun oleh :

Desy Fitriyani
30301900367


Telah dipertahankan didepan Tim Penguji

Pada Tanggal, 21 Februari 2023

Dan dinyatakan telah memenuhi syarat dan lulus

Tim Penguji

Ketua,




Dr. Arpangi S.H., M.H.
NIDN: 06-1106-6805

Anggota,

Anggota,



Dr. Nanang Sri Darmadi, S.H., M.H.
NIDN: 06-1508-7903



H. Winanto, S.H., M.H.
NIDN: 06-1805-6502

Mengetahui,

Dekan Fakultas Hukum UNISSULA



Dr. Bambang Tri Bawono, S.H., M.H.
NIDN: 06-0707-7601

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Desy Fitriyani

NIM : 30301900367

Dengan ini menyatakan bahwa Skripsi yang berjudul:

**PERLINDUNGAN HUKUM BAGI KONSUMEN TERHADAP
PEMBATALAN SEPIHAK DALAM TRANSAKSI ONLINE (STUDI KASUS
TRANSAKSI ONLINE MELALUI MARKETPLACE TIKTOK & SHOPEE)**

Adalah benar hasil karya saya dan penuh keasadaran bahwa saya tidak melakukan tindakan plagiasi atau mengambil alih seluruh atau sebagian besar karya tulis orang lain tanpa menyebutkan sumbernya. Jika saya terbukti melakukan tindakan plagiasi, saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan aturan yang berlaku.

Semarang, 1 Maret 2023



Desy Fitriyani

PERNYATAAN PERSETUJUAN UNGGAI KARYA ILMIAH

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Desy Fitriyani
NIM : 30301900367
Program Studi : S1 Ilmu Hukum
Fakultas : Hukum

Dengan ini menyerahkan karya ilmiah berupa Skripsi dengan judul :

**PERLINDUNGAN HUKUM BAGI KONSUMEN TERHADAP
PEMBATALAN SEPIHAK DALAM TRANSAKSI ONLINE (STUDI KASUS
TRANSAKSI ONLINE MELALUI MARKETPLACE TIKTOK & SHOPEE)**

Dan menyetujui menjadi hak milik Universitas Islam Sultan Agung serta memberikan Hak Bebas Royalti Non-eksklusif untuk disimpan, dialihmediakan, dikelola dalam pangkalan data, dan dipublikasikannya di internet atau media lain untuk kepentingan akademis selama tetap mencantumkan nama penulis sebagai pemilik Hak Cipta.

Pernyataan ini saya buat dengan sungguh-sungguh. Apabila dikemudian hari terbukti ada pelanggaran Hak Cipta/Plagiarisme dalam karya ilmiah ini, maka segala bentuk tuntutan hukum yang timbul akan saya tanggung secara pribadi tanpa melibatkan pihak Universitas Islam Sultan Agung.

Semarang, 1 Maret 2023



Desy Fitriyani

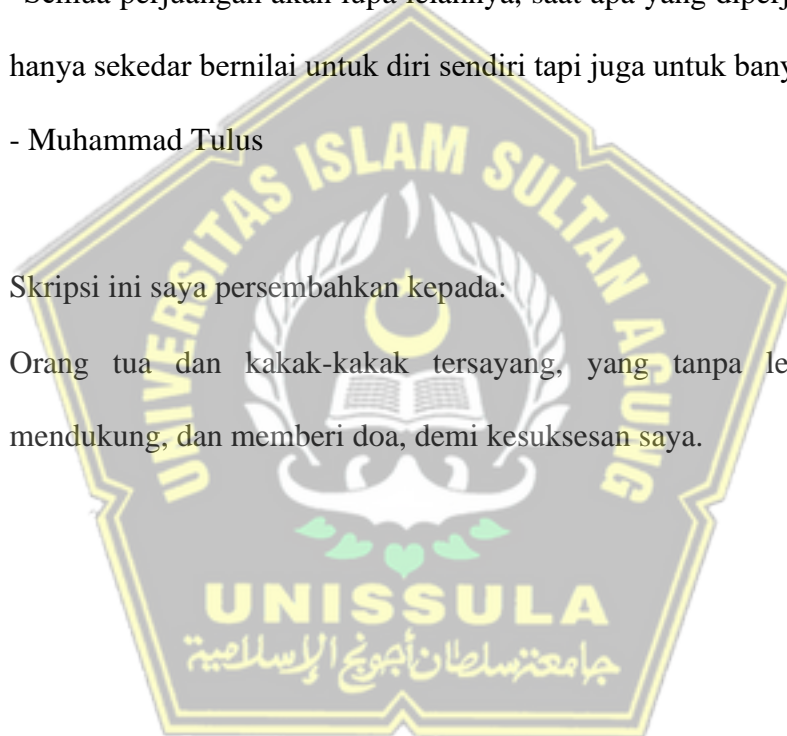
MOTTO DAN PERSEMBAHAN

Motto :

- "Siapa yang menghendaki kehidupan dunia, maka harus disertai dengan ilmu. Dan siapa yang menghendaki kehidupan akhirat, juga harus dengan ilmu."- Imam Syafi'i
- "Semua perjuangan akan lupa lelahnya, saat apa yang diperjuangkan tidak hanya sekedar bernilai untuk diri sendiri tapi juga untuk banyak orang"
- Muhammad Tulus

Skripsi ini saya persembahkan kepada:

- Orang tua dan kakak-kakak tersayang, yang tanpa lelah berjuang, mendukung, dan memberi doa, demi kesuksesan saya.



KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatu

Ucapan syukur kepada Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat, inayah, dan hidayat-Nya kepada kita semua. Sholawat serta salam kita curahkan kepada junjungan Nabi Muhammad SAW. Alhamdulillah dengan segenap nikmatnya dan kebesarannya, akhirnya Penulis dapat menyelesaikan tugas akhir penulisan hukum dengan judul “PERLINDUNGAN HUKUM BAGI KONSUMEN TERHADAP PEMBATALAN SEPIHAK DALAM TRANSAKSI ONLINE (STUDI KASUS TRANSAKSI ONLINE MELALUI MARKETPLACE TIKTOK & SHOPEE)”.

Adapun tujuan penyusunan penulisan hukum ini adalah sebagai salahsatu persyaratan untuk mendapat gelar Sarjana pada Fakultas Hukum Universitas Islam Sultan Agung Semarang. Penulis menyadari sepenuhnya bahwasanya tanpa bantuan dari berbagai pihak, skripsi ini tidak akan terwujud sebagaimana adanya sekarang. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis ingin mneyampaikan rasa terimakasih dan penghargaan yang tulus kepada:

1. Bapak Prof. Dr. H. Gunarto, S.H., S.E.Akt., M.Hum., selaku Rektor Universitas Islam Sultan Agung Semarang.
2. Bapak Dr. Bambang Tri Bawono, S.H., M.H., selaku Dekan Faklutas Hukum Universitas Islam Sultan Agung Semarang.

3. Ibu Widayati, S.H., M.H., selaku wakil Dekan I Fakultas Hukum Universitas Islam Sultan Agung Semarang.
4. Bapak Dr. Arpangi, S.H., M.H., selaku wakil Dekan II Fakultas Hukum Universitas Islam Sultan Agung Semarang.
5. Bapak Dr. Achmad Arifulloh., S.H., M.H., selaku Ketua Prodi S1 Ilmu Hukum Fakultas Hukum Universitas Islam Sultan Agung Semarang.
6. Bapak H. Winanto., S.H., M.H., selaku Dosen Pembimbing yang telah berkenan meluangkan waktu, tenaga, dan pikirannya untuk memberikan tuntunan dan arahan kepada penulis untuk menyusun skripsi ini.
7. Bapak Dr. Arpangi, S.H., M.H., selaku Dosen wali atas perhatian, arahan, dan bimbingannya selama penulis menjadi mahasiswi Fakultas Hukum Universitas Islam Sultan Agung Semarang.
8. Bapak dan Ibu Dosen serta para staff Fakultas Hukum Universitas Islam Sultan Agung Semarang yang telah memberikan ilmu dan bantuannya selama penulis menjadi mahasiswi, semoga ilmu yang telah diberikan dapat bermanfaat dan mendapat balasan dari Allah SWT.
9. Keluarga tercinta, Bapak Casno, Ibu Daryati, kakak-kakakku tersayang, Mbak Imah, Mbak Nung, Mbak Nani dan Aang, serta keluarga yang senantiasa mendoakan, memberikan motivasi untuk keberhasilan penulis dalam menyusun skripsi ini.

10. Semua sahabat dan teman tersayang yang telah memberikan dukungan, doa, dan motivasinya, terimakasih telah menjadi teman untuk berbagi cerita baik suka ataupun duka selama ini.

11. Kepada penyanyi dan penulis lagu Muhammad Tulus, terimakasih telah menciptakan lagu-lagu yang sangat indah yang telah menemani dan memberikan semangat untuk menyelesaikan skripsi ini.

12. Serta para pihak yang tidak bisa disebutkan satu persatu, terimakasih atas semua dukungan, masukan, dan perhatiannya.

Akhir kata, penulis menyadari bahwa penulisa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Oleh sebab itu, penulis berharap atas kritikan juga saran yang bersifat membangun demi kesempurnaan serta bermanfaat untuk semua pihak.

Wassalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatu.

Semarang, 5 Januari 2023

Desy Fitriyani

DAFTAR ISI

| | |
|--|------|
| HALAMAN JUDUL..... | i |
| HALAMAN PERSETUJUAN..... | ii |
| HALAMAN PENGESAHAN..... | iii |
| SURAT PERNYATAAN KEASLIAN..... | iv |
| SURAT PERNYATAAN PERSETUJUAN UNGGAH KARYA ILMIAH.... | v |
| MOTTO DAN PERSEMBAHAN..... | vi |
| KATA PENGANTAR..... | vii |
| DAFTAR ISI..... | x |
| ABSTRAK..... | xiii |
| BAB I PENDAHULUAN..... | 1 |
| A. Latar Belakang Masalah..... | 1 |
| B. Rumusan Masalah..... | 6 |
| C. Tujuan Penelitian..... | 6 |
| D. Manfaat Penelitian..... | 6 |
| E. Terminologi..... | 7 |
| F. Metode Penelitian..... | 10 |
| G. Sistematika Penulisan..... | 15 |
| BAB II TINJAUAN PUSTAKA..... | 17 |
| A. Tinjauan Umum Perlindungan Konsumen..... | 17 |
| 1. Pengertian Perlindungan Konsumen..... | 17 |
| 2. Asas dan Tujuan Perlindungan Konsumen..... | 20 |

| | | |
|--|---|-----------|
| B. | Tinjauan Umum Konsumen dan Pelaku Usaha | 23 |
| 1. | Pengertian Konsumen..... | 23 |
| 2. | Pengertian Pelaku Usaha | 26 |
| 3. | Hak dan Kewajiban Konsumen dan Pelaku Usaha | 28 |
| C. | Tinjauan Umum Pembatalan Sepihak..... | 36 |
| D. | Tinjauan Umum Transaksi Online melalui Marketplace | 37 |
| 1. | Pengertian Marketplace | 37 |
| 2. | Macam-macam Marketplace | 38 |
| 3. | Pengertian Transaksi Online..... | 40 |
| 4. | Manfaat Transaksi Online atau Elektronik..... | 41 |
| E. | Tinjauan Umum Wanprestasi & Perbuatan Melawan Hukum..... | 44 |
| 1. | Pengertian Wanprestasi | 44 |
| 2. | Pengertian Perbuatan Melawan Hukum | 47 |
| 3. | Hubungan perbuatan melawan hukum dengan wanprestasi..... | 53 |
| F. | Tinjauan Umum Perlindungan Konsumen dalam Perspektif Islam..... | 55 |
| 1. | Perlindungan Konsumen dalam Perspektif Islam | 55 |
| 2. | Sejarah Perlindungan Konsumen dalam Islam..... | 58 |
| 3. | Dasar Hukum Perlindungan Konsumen dalam Islam | 61 |
| BAB III HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN | | 63 |
| A. | Hasil Penelitian Terhadap Konsumen Marketplace Dengan Teknik Pengumpulan Data Menggunakan Google Form | 63 |
| B. | Pembatalan Sepihak Dalam Transaksi Online Diklasifikasikan Sebagai Perbuatan Melawan Hukum..... | 74 |

| | |
|--|-----|
| C. Upaya Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Terhadap Pembatalan Sepihak Yang Dilakukan Oleh Marketplace Tiktok dan Shopee Menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Kosumen .. | 84 |
| BAB I PENUTUP | 98 |
| A. Kesimpulan | 98 |
| B. Saran..... | 99 |
| DAFTAR PUSTAKA | 101 |



ABSTRAK

Segala aspek kehidupan manusia, termasuk jual beli, telah berubah akibat pesatnya kemajuan teknologi di bidang telekomunikasi dan informasi. Pergeseran dari transaksi secara langsung atau konvensional menjadi transaksi yang kini dapat dilakukan secara online salahsatunya melalui marketplace yang saat ini banyak berkembang merupakan hasil dari perkembangan teknologi tersebut. Penelitian ini menjelaskan mengenai perlindungan hukum bagi konsumen terhadap pembatalan sepihak dalam transaksi online melalui marketplace Shopee dan Tiktok.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana upaya hukum dalam perlindungan konsumen terhadap pembatalan sepihak dalam transaksi online melalui marketplace Shopee dan Tiktok dan mencari tahu pembatalan sepihak tersebut termasuk perbuatan melawan hukum atau wanprestasi. Penelitian ini merupakan penelitian dengan metode penelitian yuridis sosiologis dan termasuk jenis kualitatif. Penerapan metode yuridis sosiologis dalam penelitian ini menggunakan sumber data primer dan sekunder. Selanjutnya, pengumpulan data yang dilakukan menggunakan metode angket (kuesioner) yaitu metode yang dilakukan dengan cara memberikan pertanyaan kepada responden untuk dijawab yang dikirim melalui internet yang dijadikan sampel dalam suatu penelitian. Penelitian ini memanfaatkan layanan Google Form.

Dari hasil penelitian ini dihasilkan kesimpulan, pertama yaitu upaya hukum perlindungan konsumen terhadap pembatalan sepihak dalam transaksi online melalui marketplace dapat diselesaikan dengan cara melalui jalur litigasi atau melalui pengadilan dan dapat diselesaikan melalui jalur non litigasi. Namun, berdasarkan penelitian yang dilakukan terhadap beberapa responden, responden lebih memilih untuk tidak memperlmasalahkan terkait pembatalan sepihak tersebut, karena pelaku usaha sudah memenuhi tanggung jawabnya berdasarkan Pasal 19 UUPK yang mengganti kerugian konsumen dengan cara mengembalikan dana yang telah dibayarkan oleh konsumen. Selanjutnya yaitu, pembatalan sepihak dapat digolongkan sebagai perbuatan melawan hukum, karena sifatnya yang sewenang-wenang atau tidak kepatutan dalam melaksanakan kewajibannya yang menimbulkan kerugian bagi konsumen.

Kata Kunci : Pembatalan Sepihak, Marketplace, Perlindungan Hukum, Perbuatan Melawan Hukum

ABSTRACT

All aspects of human life, including buying and selling, have changed due to the rapid advancement of technology in telecommunications and information. The shift from direct or conventional transactions to transactions that can now be carried out online, one of which is through marketplaces, which are currently developing a lot, is the result of these technological developments. This research explains legal protection for consumers against unilateral cancellations in online transactions through the Shopee and Tiktok marketplaces.

This research aims to find out how legal remedies are in consumer protection against unilateral cancellations in online transactions through the Shopee and Tiktok marketplaces and find out that unilateral cancellations include acts against the law or default. This research is a sociological juridical research method and includes a qualitative type. The application of the sociological juridical method in this research uses primary and secondary data sources. Furthermore, data collection was carried out using the questionnaire method, which is a method that is carried out by giving questions to respondents to answer sent via the internet which are used as samples in a research. This research utilizes the Google Form service.

From the results of this research, conclusions were generated, first, namely legal efforts to protect consumers against unilateral cancellations in online transactions through the marketplace can be resolved through litigation or through court and can be resolved through non-litigation. However, based on research conducted on several respondents, respondents prefer not to make a problem regarding the unilateral cancellation, because the business actor has fulfilled his responsibilities under Article 19 UUPK which compensates consumers for losses by returning funds paid by consumers. Furthermore, namely, unilateral cancellation can be classified as an unlawful act, because it is arbitrary or improper in carrying out its obligations which causes harm to consumers.

Keywords: Unilateral Cancellation, Marketplace, Legal Remedies, Unlawful Acts

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pada era teknologi industri 4.0 seperti sekarang ini perkembangan internet sangat pesat membawa perubahan pada perekonomian yang telah memasuki babak baru dengan istilah populernya yang disebut *digital economic* atau ekonomi digital. Dengan adanya perkembangan teknologi mendorong masyarakat untuk dapat melakukan segala hal dengan memanfaatkan teknologi, terlebih jaringan internet. Salah satu bentuk pemanfaatan jaringan internet yaitu digunakan untuk perekonomian, misalnya bisnis digital.

Teknologi e-commerce atau electronic commercial dikembangkan untuk memudahkan transaksi bisnis dengan memanfaatkan teknologi internet dan website. Banyak faktor yang menjadi alasan masyarakat untuk merubah perilaku untuk memenuhi kebutuhan hidup dengan memanfaatkan e-commerce. Salah satu alasan adalah berbagai kemudahan melakukan transaksi yang ditawarkan dengan e-commerce. Selain itu pesatnya perkembangan e-commerce di Indonesia juga dipengaruhi oleh gaya hidup masyarakat Milenial yang lebih suka berbelanja secara online.¹ Melalui e-commerce konsumen mempunyai kemampuan untuk mengumpulkan dan membandingkan informasi seperti barang dan jasa

¹ Hani Atun Mumtaha, Halwa Annisa Khoir, 2019 “Analisis Dampak Perkembangan Revolusi Industri 4.0 dan Society 5.0 Pada Perilaku Masyarakat Ekonomi (E-Commerce)”, *Jurnal Pilar Teknologi Volume 4*, hlm. 56

secara lebih luas tanpa dibatasi oleh wilayah. Pada dasarnya, jual beli dilakukan dengan tatap muka antara konsumen dan pelaku usaha sedangkan hal itu tidak berlaku bagi jual beli elektronik. Pada sifatnya, jual beli elektronik itu melintasi Negara tanpa batas dan harus memiliki aturan yang memadai.²

Dewasa ini, masyarakat Indonesia dimudahkan untuk memenuhi segala kebutuhannya mulai dari sandang, papan, dan pangan hanya dengan menggunakan aplikasi melalui *smartphone* yang banyak beredar, misalnya Shopee, Tokopedia, Lazada, hingga Tiktok.

Perkembangan e-commerce yang sangat signifikan disebabkan karena saat ini banyak marketplace yang menguasai pasar Indonesia. Marketplace memberikan fasilitas untuk bertransaksi bagi pelaku usaha dan pembeli. Tidak heran jika marketplace menjadi pilihan terbaik dan gaya hidup untuk memenuhi kebutuhan tanpa harus berinteraksi dengan banyak orang. Terdapat beberapa marketplace yang beredar di Indonesia, seperti Shopee, Lazada, Tokopedia, BukaLapak hingga Tiktok dan lain-lain. Tentunya marketplace tersebut memiliki karakteristiknya masing-masing.³

Misalnya saja pada penggunaan aplikasi Tiktok. Tiktok adalah salah satu perusahaan yang melakukan inovasi karena tingginya tingkat antusiasme masyarakat, seperti yang kita tahu bahwa Tiktok adalah

² Elisatris Gultom, *Perlindungan Konsumen dalam Transaksi Perdagangan Melalui E-commerce*, Penerbit Elips II, Jakarta, 2003 hlm. 12

³ Arleani Firizky Rimanadi, Skripsi: *Pembatalan Sepihak Oleh Customer Shopee Dalam Transaksi Cash On Delivery (Perspektif Hukum Positif Dan Fikih Muamalah)*, Program Studi Hukum Ekonomi Syariah, Fakultas Syariah Dan Hukum, (Jakarta, UIN Syarif Hidayatullah 2021), hlm. 2

sebuah jaringan sosial dan platform video musik Tiongkok yang diluncurkan pada September 2016 oleh Zhang Yiming, pendiri Toutiao. Aplikasi ini ialah aplikasi yang biasa di pakai orang untuk membuat video musik pendek yang membuat pengguna bisa berimajinasi dan mengekspresikan ide secara bebas dalam bentuk video pendek. Akan tetapi, karena tingginya tingkat antusiasme masyarakat pada e-commerce, kini TikTok ikut terjun ke dunia e-commerce dan perkembangan e-commerce. Kini TikTok menghadirkan fitur TikTok Shop, TikTok Shop ini merupakan fitur e-commerce yang bisa membuat pengguna dan kreator untuk menjual dan mempromosikan barang melalui TikTok. Tetapi, Fitur ini hanya tersedia untuk akun Bisnis.⁴ Pada awalnya Tiktok hanyalah sebuah aplikasi hiburan berupa video berdurasi 15 detik atau bisa dibilang aplikasi sosial media tetapi sekarang aplikasi Tiktok memiliki fitur untuk berbelanja dengan nama Tiktokshop, Tiktokshop ini bukan aplikasi lain melainkan fitur yang ada didalam aplikasi Tiktok. Penggunaan aplikasi Tiktok mulai melejit pada awal masa pandemi covid-19 tahun 2020 silam, yang mana digunakan oleh masyarakat untuk mengurangi rasa bosannya akibat pemberlakuan *lockdown*. Sampai saat ini pengguna Tiktok semakin meningkat ditambah lagi dengan adanya fitur berbelanja. Pada saat ini fitur belanja didalam aplikasi Tiktok mampu menyaingi marketplace-marketplace yang lebih dulu telah ada.

⁴ Hanifah Ayyattika, *Mengikuti Perkembangan E-commerce Indonesia, TikTok Ikut Terjun ke Bisnis dengan Hadirkan TikTok Shop*, 15 Mei 2022, <https://www.kompasiana.com/hanifahaytk/628111fc71913755537bd613/mengikuti-perkembangan-e-commerce-di-indonesia-tiktok-ikut-terjun-ke-bisnis-e-commerce-dengan-hadirkan-tiktok-shop> diakses pada 12 Oktober 2022

Bagi masyarakat atau konsumen, internet diibaratkan sebagai “pusat perbelanjaan dunia” dengan cara transaksinya yang praktis.⁵ Murah, praktis, efisien merupakan semboyan perbelanjaan melalui internet. Tetapi penggunaan internet untuk memenuhi kebutuhan juga perlu diperhatikan jangan sampai sebagai konsumen merasa dirugikan. Walaupun konsumen telah memperhatikan segala hal dalam transaksi onlinenya, terkadang semuanya tidak berjalan mulus seperti apa yang diharapkan. Seperti yang dialami oleh saudara Kholidin AA. Dalam pengalamannya yang telah diceritakan kepada penulis saat bertransaksi online melalui marketplace Tiktok (tiktokshop), bahwa pihak Tiktok telah membatalkan pembelian sebuah *smartphone* Iphone 13 Mini 128 GB seharga Rp. 10.961.418,- dengan menggunakan voucher yang telah diakui senilai Rp. 1.000.000,- dengan kalkulasi pembayaran menjadi Rp. 9.970.481,-. Tetapi pada kemudian hari transaksi yang sah tersebut dibatalkan secara sepihak oleh Tiktik. Pembatalan tersebut dilakukan oleh pihak Tiktok secara sepihak artinya tanpa adanya konfirmasi terlebih dahulu dengan pihak konsumen.⁶

Kemudian pula pihak Tiktok melakukan pengembalian dana (*refund*) tanpa pemberitahuan atau konfirmasi terlebih dahulu kepada konsumen, *refund* tersebut hanya sejumlah yang telah dibayarkan oleh konsumen yang sejumlah Rp. 9.970.481,- tanpa adanya pengembalian voucher yang senilai

⁵ Imam Sjahputra, *Problematika Hukum Internet Indonesia*, PT. prenhallindo, Jakarta, 2002, hlm. 51

⁶ Hasil Observasi atau pengamatan sementara pada kegiatan pra penelitian yang penulis lakukan dimana penulis bertemu secara langsung dengan konsumen Marketplace Tiktok bernama Kholidin AA. Pada 15 Agustus 2022 dikediaman konsumen.

Rp. 1.000.000,- tersebut, sehingga voucher tersebut tidak dapat digunakan atau hangus.

Atas dibatalkannya secara sepihak pembelian barang tersebut saudara Kholidin AA. Merasa dirugikan. Kerugian tersebut membuat saudara Kholidin AA. tidak dapat memperoleh barang dan voucher yang telah diakuinya. Sebagaimana bunyi Pasal 20 ayat 1 Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik, bahwa transaksi elektronik terjadi pada saat penerima menerima tawaran transaksi yang dikirimkan oleh pengirim. Kontrak elektronik adalah nama yang diberikan untuk perjanjian. Meskipun pembeli dan penjual tidak bertemu secara fisik, namun kesepakatan yang dibuat dengan kesadaran para pihak tetap dianggap sah. Sebagaimana 18 ayat (1) UU ITE mengatur bahwa Transaksi Elektronik yang dituangkan ke dalam Kontrak Elektronik mengikat para pihak. Sehubungan dengan ketentuan tersebut, menurut Pasal 1338 KUH Perdata, perjanjian yang mengikat secara hukum harus dilakukan dengan itikad baik, tidak dapat dibatalkan secara sepihak tanpa persetujuan kedua belah pihak, dan berlaku sebagai hukum bagi para pihak yang membuatnya.

Dengan demikian berdasarkan uraian diatas, tujuan dari penelitian ini adalah untuk menyelidiki pembatalan sepihak secara lebih mendalam yang dialami oleh konsumen e-commerce kedalan penelitian yang berjudul **“PERLINDUNGAN HUKUM BAGI KONSUMEN TERHADAP PEMBATALAN SEPIHAK DALAM TRANSAKSI MELALUI MARKETPLACE TIKTOK & SHOPEE”**.

B. Rumusan Masalah

Berikut adalah rumusan masalah dalam penelitian ini, berdasarkan uraian latar belakang masalah di atas;

- 1) Apakah Pembatalan Sepihak dalam Transaksi Online dapat Diklasifikasikan sebagai Bentuk dari Perbuatan Melawan Hukum ataupun Wanprestasi?
- 2) Bagaimana Perlindungan Hukum bagi Konsumen yang dapat Dilakukan atas Pembatalan Sepihak dalam Transaksi Online melalui Marketplace Tiktok dan Shopee?

C. Tujuan Penelitian

Tujuan dari rumusan masalah diatas adalah sebagai berikut;

- 1) Untuk mengetahui apakah pembatalan sepihak dapat diklasifikasikan kedalam perbuatan melawan hukum atau wanprestasi?
- 2) Untuk mengetahui bagaimana upaya hukum terhadap pembatalan sepihak dalam transaksi online yang dapat dilakukan.

D. Manfaat Penelitian

Penelitian ini dilakukan untuk dapat memberikan manfaat sebagai berikut;

- 1) Manfaat Teoritis
 - a. Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat dalam perkembangan bidang keilmuan Ilmu Hukum terutama Bidang Kekhususan Hukum Perdata yang berkaitan dengan

Perlindungan Hukum Konsumen dari Pembatalan Sepihak
Oleh Sistem *Marketplace*.

- b. Diharapkan dapat digunakan sebagai referensi ataupun rujukan untuk penelitian lebih lanjut terkait Perlindungan Konsumen.

2) Manfaat Praktis

a. Bagi *Marketplace*

Dengan adanya penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sumber informasi dan bahan pertimbangan dalam menentukan kebijakan pengembalian dana terkait pembatalan sepihak agar tidak menimbulkan kerugian satu sama lain.

b. Bagi Masyarakat

Diharapkan atas penelitian ini dapat memberikan pemahaman hukum bagi masyarakat terkait perlindungan hukum konsumen dan bagaimana bentuk perlindungan hukum yang bisa didapatkan oleh konsumen terkait tentang pembatalan sepihak dalam jual beli online.

E. Terminologi

Terminologi adalah ilmu tentang istilah-istilah perkataan atau bisa lebih jelasnya ialah ilmu untuk menjelaskan pengertian dari beberapa

istilah.⁷ Berikut merupakan terminologi dalam judul penelitian ini sebagai berikut ;

1. Perlindungan Hukum

Secara terminologi, perlindungan hukum dapat diartikan dari gabungan dua definisi, yakni “perlindungan” dan “hukum”. KBBI mengartikan perlindungan sebagai hal atau perbuatan yang melindungi. Lalu, hukum dapat diartikan sebagai aturan atau kebiasaan yang mengikat secara hukum dan telah dikukuhkan oleh pemerintah. Dilihat dari pengertian tersebut, perlindungan hukum dapat diartikan dengan upaya melindungi yang dilakukan pemerintah atau penguasa dengan sejumlah peraturan yang ada. Singkatnya, perlindungan hukum adalah fungsi dari hukum itu sendiri memberikan perlindungan.⁸

2. Perlindungan Konsumen

Pasal 1 angka 1 UUPK mendefinisikan perlindungan konsumen ialah “segala upaya untuk menjamin kepastian hukum guna melindungi konsumen”.⁹ Menurut A. Z. Nasution Undang-Undang Perlindungan Konsumen adalah seperangkat asas dan peraturan perundang-undangan yang mengatur hubungan dan

⁷ Muhammad fauzansjofjan, *Mengenal Beberapa Terminologi dalam Bidang Studi Hubungan Internasional*, 3 Oktober 2019

<https://www.kompasiana.com/fauzansjofjan/5d9623090d82305442426ae2/mengenal-beberapa-terminologi-dalam-bidang-studi-hubungan-internasional>, diakses pada 11 Oktober 2022

⁸ HukumOnline, *Perlindungan Hukum: Pengertian, Teori, Contoh, dan Cara Memperolehnya*, 2 Desember 2021, <https://www.hukumonline.com/berita/a/perlindungan-hukum-contoh--dan-cara-memperolehnya-lt61a8a59ce8062> diakses 21 September 2022

⁹ Pasal 1 angka 1 UUPK Tahun 1999

persoalan yang menyangkut barang dan/atau jasa konsumen dalam kehidupan bermasyarakat serta melindungi kepentingan konsumen.¹⁰ Maka dari itu, apabila dipahami penjelasan mengenai pengertian perlindungan konsumen atau perlindungan hukum bagi konsumen adalah suatu perangkat hukum yang dibuat oleh instansi pemerintah untuk melindungi konsumen dari berbagai persoalan atau sengketa yang diyakini dirugikan oleh pelaku usaha. Perlindungan hukum bagi konsumen ini berlaku untuk semua jenis transaksi jual-beli, baik yang dilakukan secara langsung maupun dilakukan secara online.

3. Pembatalan Sepihak

Ketidakmauan salah satu pihak untuk melaksanakan kewajiban yang telah disepakati oleh kedua belah pihak dalam perjanjian disebut dengan pembatalan sepihak.

4. Konsumen

Menurut Pasal 1 angka 2 UUPK “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”.¹¹

¹⁰ Restu Widya Larasati, Skripsi: *Perlindungan Konsumen Terhadap Produk Mie Basah yang Mengandung Zat Formalin di Kabupaten Sleman*, Program Studi S1 Ilmu Hukum Fakultas Hukum (Yogyakarta, UH 2016), hlm. 26

¹¹ Pasal 1 angka 2 UUPK Tahun 1999

5. Jual Beli/Transaksi Online

Menggunakan internet untuk membeli dan menjual dikenal sebagai “jual beli online” dan dapat dilakukan dalam jarak jauh. Efisiensi transaksi jual beli antara pembeli dan penjual ditingkatkan dengan kegiatan ini. Kegiatan jual beli online ini tidak mengharuskan adanya pertemuan fisik antara penjual dan pembeli.

6. Marketplace

Marketplace adalah situs web atau aplikasi yang memungkinkan konsumen membeli dan menjual barang secara online dari berbagai sumber. Pemilik aplikasi atau situs web tidak memiliki produk, sebaliknya mereka menjual produk orang lain kepada pengguna (*user*) dan membantu para pengguna (*user*) menggunakannya. Dengan kata lain, model bisnis Marketplace menggunakan situs web untuk memfasilitasi transaksi online dan juga Marketplace membantu mempromosikan produk antara pelaku usaha dan konsumen.¹²

F. Metode Penelitian

Penelitian adalah suatu kegiatan ilmiah yang didasarkan kepada analisis dan konstruksi yang dilakukan secara sistematis, metodologis dan konsisten dan bertujuan untuk mengungkapkan kebenaran sebagai salahsatu manifestasi keinginan manusia mengetahui apa yang sedang

¹² Tim Pilar Kreatif, *Memahami Perbedaan Marketplace dan Onlineshop*, <https://pilarkreatif.com/marketplace-dan-online-shop/>, diakses Pada 28 September 2022

dihadapinya.¹³ Metode penelitian juga cara yang digunakan penulis untuk mencapai tujuan dan menentukan jawaban atas masalah yang diajukan.

1. Pendekatan Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan yuridis sosiologis sebagai metode pendekatannya. Pendekatan yuridis sosiologis yaitu menekankan penelitian yang bertujuan memperoleh pengetahuan hukum secara empiris dengan jalan terjun langsung ke objeknya.¹⁴ penelitian yuridis sosiologis adalah penelitian hukum menggunakan data sekunder sebagai data awalnya, yang kemudian dilanjutkan dengan data primer dilapangan atau terhadap masyarakat, sebagai alat pengumpulan datanya adalah studi kepustakaan dan wawancara (kuesioner).¹⁵

2. Spesifikasi Data

Spesifikasi data dalam penelitian ini menggunakan spesifikasi penelitian deskriptif analitis yaitu dilakukannya deskripsi terhadap hasil penelitian data atau sampel yang selengkap dan sedetail mungkin. Mendeskripsikan, menemukan fakta-fakta dan mengkaji secara menyeluruh dan sistematis.

Metode ini bertujuan untuk mendeskripsikan dengan rinci secara sistematis, berurutan berdasarkan fakta-fakta yang ditemukan yang berkenaan dengan peristiwa hukum yang terjadi pada masyarakat.

¹³ Soerjono Soekanto, *Pengantar Penelitian Hukum*, UI Press, Jakarta, 1986, hlm. 3

¹⁴ *Ibid.*, hlm. 51

¹⁵ Amiruddin, *Pengantar Metode Penelitian Hukum*, PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2012, hlm. 34

3. Jenis dan Sumber Data

Dalam penelitian ini menggunakan jenis data primer dan data sekunder sebagai berikut;

a. Data Primer

Data yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan data primer dan juga data sekunder. Data primer ialah jenis data yang dikumpulkan secara langsung dari sumber utamanya seperti melalui wawancara, survei, eksperimen, dan sebagainya. Pada penelitian ini peneliti mengumpulkan data dengan memanfaatkan Google Form dengan cara menyebarkan kuesioner. Peneliti telah menyiapkan beberapa pertanyaan di dalam kuesioner tersebut. Selain kuesioner, pengumpulan data primer dokumentasi juga dilakukan dengan cara merekam dan menyimpan data penelitian yang terdapat pada buku catatan, dokumen, arsip dan lain-lain.

b. Data Sekunder

Data sekunder adalah sumber data yang tidak secara langsung memberikan data kepada pengumpul data. Perolehan data sekunder terbilang mudah, bentuk dari data sekunder ialah buku, jurnal, artikel, dan penelitian sebelumnya. Data sekunder yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut;

1) Bahan Hukum Primer

Karena terikat dengan negara maka bahan hukum primer ini harus dipatuhi karena bersifat autoratif atau memiliki

kewenangan. Berikut adalah bahan hukum utama yang digunakan dalam penelitian ini:

- (a) Kitab Undang-Undang Hukum Perdata
 - (b) Undang Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen
 - (c) Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan Penyelesaian Sengketa
 - (d) Undang-Undang Nomor 19 tahun 2016 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik
 - (e) Peraturan Pemerintah Nomor 80 Tahun 2019 tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik
- 2) Bahan Hukum Sekunder
- Buku hukum, artikel, jurnal, makalah, dan hasil penelitian yang berkaitan dengan penelitian ini merupakan contoh bahan hukum sekunder, yaitu bahan hukum yang memberikan informasi lebih jelas tentang bahan hukum primer.

3) Baham Hukum Tersier

Bahan hukum tersier adalah bahan hukum yang akan memberikan penjelasan tentang bahan hukum primer dan bahan hukum sekunder, seperti Black Laws Dictionary, kamus, KBBI, dan ensiklopedia.

4. Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data dalam penelitian ini yaitu;

1) Kuesioner atau Angket

Metode kuesioner atau angket adalah metode pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberikan seperangkat pertanyaan untuk kemudian dijawab oleh responden secara langsung atau tidak langsung. Penelitian ini menggunakan metode kuesioner secara tidak langsung dengan memanfaatkan Google Form. Google Form sendiri adalah layanan dari Google yang digunakan untuk memudahkan dalam hal-hal administrasi dan survei secara gratis.

2) Studi Kepustakaan

Penelitian ini menggunakan studi dokumen/studi kepustakaan (*library research*) yang merupakan dengan penelitian terhadap sumber bacaan seperti buku-buku yang berkaitan dengan perlindungan konsumen, penelitian pada perundang-undangan, KUHPerdata dan lain-lain yang relevan dengan penelitian ini.

5. Lokasi Penelitian

Penelitian dilakukan secara tidak langsung atau dilakukan secara online dengan memanfaatkan layanan dari Google berupa Google Form. Walaupun pengumpulan data tidak dilakukan secara langsung tetapi layanan Google Form ini sangat akurat terhadap data yang

diberikan oleh responden. Dengan demikian penelitian ini dilakukan mencakup seluruh wilayah Indonesia.

6. Metode Analisis Data

Analisis data kualitatif digunakan dalam penelitian ini, metode penelitian kualitatif yaitu mengumpulkan perilaku yang dapat diamati dan kata-kata tertulis atau lisan dari partisipan untuk menghasilkan data deskriptif. Kemudian data-data yang telah diperoleh dan dikumpulkan selanjutnya dianalisa untuk menemukan atau menentukan kesimpulan dari permasalahan yang sedang diteliti. Hasil data survey yang diperoleh dari pengisian kuesioner melalui Google Form selanjutnya dianalisis guna melihat apa saja persamaan dan perbedaan dari jawaban masing-masing responden yang memiliki permasalahan pembatalan sepihak atas transaksi elektronik.

G. Sistematika Penulisan

Sistematik penulisan bertujuan untuk mendapatkan gambaran yang jelas tentang arah dan tujuan penulisan skripsi ini, maka secara garis besar dapat digambarkan secara sistematis penulisan skripsi yang terdiri dari 4 (empat) bab sebagai berikut:

BAB I : PENDAHULUAN

Bab I menjelaskan tentang gambaran umum yang berisi Latar Belakang Masalah, Rumusan Masalah, Tujuan Penelitian, Manfaat Penelitian, Terminologi, Metode Penelitian, dan Sistematika Penulisan.

BAB II : TINJAUAN PUSTAKA

Bab II berisi Tinjauan Pustaka, dalam tinjauan pustaka penulis akan menjabarkan beberapa yang menjadi acuan dalam penulisan tentang Tinjauan umum Perlindungan Konsumen, Tinjauan umum Transaksi Online, Tinjauan umum Perbuatan Melawan hukum dan wanprestasi.

BAB III : HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab III berisi tentang uraian pokok permasalahan mengenai;

- 1) Apakah Pembatalan Sepihak dalam Transaksi Online dapat Diklasifikasikan sebagai Bentuk dari Perbuatan Melawan Hukum ataupun Wanprestasi?
- 2) Bagaimana Perlindungan Hukum bagi Konsumen yang dapat Dilakukan atas Pembatalan Sepihak dalam Transaksi Online melalui Marketplace Tiktok?

BAB IV : PENUTUP

Bab IV ialah penutup yang berisi tentang kesimpulan dan saran yang berkaitan dengan permasalahan penelitian.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Tinjauan Umum Perlindungan Konsumen

1. Pengertian Perlindungan Konsumen

Kegiatan perdagangan atau jual beli yang dapat merugikan konsumen memerlukan perlindungan konsumen. Konsumen yang mengalami kerugian akibat konsumsi, penggunaan produk atau kesalahan pelaku usaha berhak atas ganti rugi berupa tanggungjawab pelaku usaha.

Istilah Perlindungan konsumen sudah tidak asing lagi terdengar. Menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Pasal 1 ayat 1 “perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen”.¹⁶ Hal ini menunjukkan bahwa pemerintah memberikan kepastian hukum kepada konsumen tentang perlindungan hak dan kepentingannya. Walaupun tujuan Undang-Undang Perlindungan Konsumen ini adalah untuk menjaga kepentingan konsumen, namun tidak berarti mengabaikan kepentingan pelaku usaha yang berperan penting dalam dunia perdagangan dan memenuhi kebutuhan masyarakat.¹⁷ Undang-Undang Perlindungan Konsumen adalah instrumen hukum yang dirancang untuk memberi jaminan kepastian perlindungan hukum

¹⁶ Pasal 1 ayat 1 Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

¹⁷ Az. Nasution, *Hukum Perlindungan Konsumen: Suatu Pengantar*, Diadit Media, Jakarta, 2014, hlm. 4

bukan hanya bagi konsumen namun juga pelaku usaha yang didalamnya termuat mengenai hak dan kewajiban apa saja yang dimiliki para pihak dalam konteks ini yaitu konsumen dan pelaku usaha. Obyek dari perlindungan konsumen adalah konsumen.

Adapun *Black's Law Dictionary* mendefinisikan “*a statute that safeguards consumers in the use goods and services*, artinya: Undang-undang yang melindungi konsumen dalam penggunaan barang dan jasa”. Perlindungan hukum yang diberikan kepada konsumen dalam upaya memenuhi kebutuhannya dari hal-hal yang merugikan konsumen disebut dengan “perlindungan konsumen”.¹⁸

Menurut Mochtar Kusumaatmadja, perlindungan konsumen ialah asas dan kaidah umum hukum yang mengatur hubungan dan persoalan yang timbul antara berbagai pihak dalam kaitannya dengan barang atau jasa konsumen dan kehidupan manusia. Sedangkan pendapat A. Z. Nasution bahwa hukum konsumen adalah hukum yang mengatur hubungan dan persoalan antara berbagai pihak yang berkaitan dengan barang atau jasa dalam kehidupan bermasyarakat, sedangkan hukum perlindungan konsumen adalah suatu komponen hukum konsumen yang memuat prinsip-prinsip atau aturan-aturan dan ciri-ciri pengaturan yang melindungi kepentingan konsumen.¹⁹ Undang-undang perlindungan konsumen yang berlaku di Indonesia memiliki dasar

¹⁸ Black's Law Dictionary dalam Zulham, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Kencana, Jakarta, 2013, hlm. 15

¹⁹ Elia Wuri Dewi, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Graha Ilmu, Yogyakarta, 2015, hlm. 4

hukum yang disahkan oleh pemerintah. Dengan demikian, ketika timbul konflik antara konsumen dan pelaku usaha yang memiliki hubungan hukum dengan mereka, maka digunakan perlindungan konsumen.

Lebih lanjut mengenai definisinya A.z. Nasution menjelaskan hukum konsumen pada dasarnya memiliki peran yang lebih besar dalam hubungan dan masalah konsumen ketika persyaratan para pihak seimbang dalam status sosial ekonomi, daya saing, dan tingkat pendidikan.²⁰ Meskipun tidak selalu tepat, rasio tersebut menunjukkan bahwa masing-masing dari mereka lebih siap untuk membela dan menegakkan hak-haknya yang sah. Peraturan keamanan pelanggan diperlukan jika keadaan pertemuan yang memiliki hubungan yang sah atau masalah di mata publik tidak seimbang. Kepentingan hukum (hak) konsumen merupakan inti dari hukum konsumen dan hukum perlindungan konsumen.

Dengan adanya Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen menjadikan pedoman utama mengenai perlindungan konsumen termasuk dalam hal ini transaksi *e-commerce*. Perjanjian hukum (*online contract*) yang dilakukan secara elektronik dengan mengintegrasikan jaringan internet disebut dengan transaksi dengan menggunakan media elektronik (*e-commerce*). Konsumen yang terlibat dalam *e-commerce* memiliki ancaman yang lebih besar daripada pelaku usaha karena fleksibilitasnya yang lebih besar dalam

²⁰ A.Z. Nasution, *Op. Cit.*, hlm. 64-65

menentukan berbagai kepentingan. Perlindungan hukum konsumen pada dasarnya merupakan komponen penting dari perekonomian. Harus ada tingkat tanggung jawab tertentu di pihak pelaku usaha dalam hal bertindak, berhubungan, dan bersinggungan dengan kepentingan pelanggan dan bisnis mereka. Menjalin hubungan hukum merupakan salah satu cara agar konsumen dan pelaku usaha saling berbagi tanggung jawab.

2. Asas dan Tujuan Perlindungan Konsumen

Perlindungan konsumen memiliki prinsip-prinsip yang menjadi pedoman pelaksanaan peraturan perlindungan konsumen, baik bagi konsumen maupun semua pihak yang terlibat. Perlindungan konsumen tidak sertamerta hanya mengatur perlindungan konsumen itu sendiri.

Berdasarkan asas perlindungan konsumen Pasal 2 UUPK, perlindungan konsumen berlandaskan pada manfaat, keadilan, keseimbangan, keselamatan dan keamanan konsumen, dan juga kepastian hukum.²¹ Penjelasan Pasal 2 UUPK tersebut menguraikan bahwa perlindungan konsumen diselenggarakan sebagai upaya bersama berdasarkan lima asas yang terkait dengan pembangunan nasional:²²

²¹ Tim Hukum Online, *Asas Perlindungan Konsumen dan Tujuan Perlindungannya*, Hukum Online, 2022, <https://www.hukumonline.com/berita/a/asas-perlindungan-konsumen-dan-tujuannya-lt623bc8fd4931f> diakses pada 13 Oktober 2022

²² Penjelasan Pasal 2 Undang-Undang Perlindungan Konsumen Nomor 8 Tahun 1999

a. Asas Manfaat

Tujuan asas manfaat adalah mengamanatkan bahwa setiap dan segala upaya penyelenggaraan perlindungan konsumen harus memberikan manfaat sebesar-besarnya bagi kepentingan konsumen dan pelaku usaha.

b. Asas Keadilan

Tujuan dari asas keadilan adalah untuk memaksimalkan partisipasi setiap orang dan memberikan kesempatan kepada konsumen dan pelaku usaha untuk mendapatkan hak dan memenuhi tanggung jawabnya secara adil.

c. Asas Keseimbangan

Tujuan dari asas keseimbangan adalah untuk mencapai keseimbangan spiritual atau material antara kepentingan konsumen, pelaku usaha dan pemerintah.

d. Asas keamanan dan keselamatan

Tujuan asas keselamatan dan keamanan konsumen ini direncanakan untuk memberikan jaminan keamanan dan keselamatan kepada pembeli dalam penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan produk.

e. Asas Kepastian Hukum

Asas kepastian hukum dimaksudkan agar pelaku usaha dan konsumen tunduk pada hukum dan memperoleh keadilan dalam

menegakkan perlindungan konsumen, serta negara menjamin kepastian hukum.

Menurut Mertokusumo dalam buku karangan Yusuf Shofie di jelaskan bahwa “asas hukum bukanlah undang-undang yang konkrit, tetapi suatu gagasan dasar yang bersifat umum, abstrak, atau latar belakang peraturan yang konkrit yang melatarbelakangi semua sistem hukum, baik itu peraturan perundang-undangan maupun hukum positif. diwujudkan dalam keputusan dan untuk mencari ciri-ciri atau sifat-sifat yang umum pada aturan-aturan konkrit.”²³

Pasal 3 UUPK mengemukakan, Perlindungan konsumen bertujuan:²⁴

- 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;

²³ Yusuf shofie, *Pelaku Usaha Konsumen dan Tindak Pidana Korporasi*, Ghadia Indonesia, Jakarta, 2002, hlm. 25

²⁴ Penjelasan Pasal 3 Undang-Undang Perlindungan Konsumen Nomor 8 Tahun 1999

- 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 meenjamin kelangsungan usaha produksi barang dan/atau jasa, kesehatan, kenyamanan, kemanan dan keselamatan konsumen.

Tujuan perlindungan konsumen pada dasarnya adalah untuk mendapatkan keuntungan dari hasil ekonomi atau komersial. Pengertian kemanfaatan dalam kegiatan ekonomi atau bisnis adalah perpaduan manfaat dan berkah. Melakukan bisnis menguntungkan bila menambah nilai dari sudut pandang ekonomi.²⁵

B. Tinjauan Umum Konsumen dan Pelaku Usaha

1. Pengertian Konsumen

Secara bahasa kata konsumen berasal dari kata serapan Inggris (*consumer*) dan Belanda (*consument/konsument*). Secara harfiah dapat diartikan sebagai orang atau perusahaan yang membeli barang tertentu atau menggunakan jasa tertentu atau sesuatu atau seseorang yang menggunakan suatu persediaan atau sejumlah barang”.²⁶ Amerika Serikat mengemukakan pengertian “konsumen” yang berasal dari *consumer* berarti pemakai, namun dapat juga diartikan lebih luas lagi sebagai korban pemakaian produk yang cacat, baik korban tersebut

²⁵ Yusuf shofie, *Op. Cit.*, hlm. 25

²⁶ Abdul Halim Barkatullah, *Hukum Perlindungan Konsumen (Kajian Teoretis dan Perkembangan Pemikiran*, Nusa Media, Bandung, 2008, hlm. 7

pembeli, bukan pembeli tetapi pemakai, bahkan korban yang bukan pemakai, karena perlindungan hukum dapat dinikmati pula oleh korban yang bukan pemakai.²⁷

Selain itu istilah konsumen juga dapat ditemukan pada peraturan perundangundangan Indonesia. Pasal 1 angka 2 UUPK “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”.²⁸

Sedangkan konsumen menurut *Black's Law Dictionary* “a person who buys good or service for personal, family, or house-hold use, with no intention or resale; a natural person who use products for personal rather than business purpose”. Sedangkan dalam *text book on consumer law*, konsumen adalah “one who purchase goods or service”. Menurut pengertian ini, konsumen adalah setiap orang yang memerlukan perlindungan selama ia bertindak sebagai produsen, pelaku usaha, atau pelaku usaha.²⁹

Sementara itu menurut Abdul Rasyid S. pengguna akhir (find users) suatu produk adalah konsumen, atau siapa saja yang menggunakan suatu produk untuk kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, dan makhluk hidup lainnya, bukan untuk tujuan pemasaran.

²⁷ Celina Tri Siwi Kristiyanti, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Sinar Grafika, Jakarta, 2011, hlm. 23

²⁸ Pasal 1 angka 2 Undang-Undang Perlindungan Konsumen Nomor 8 Tahun 1999

²⁹ Zulham, *Loc. Cit.*

Maka dari itu, konsumen itu ialah seorang atau kelompok masyarakat yang membutuhkan barang dan/atau jasa tidak untuk diperjualbelikan.

Berdasarkan Penjelasan Pasal 1 angka 2 UUPK disebutkan bahwa dalam literatur ekonomi dikenal istilah konsumen akhir dan konsumen antara. Konsumen akhir adalah pengguna akhir atau penerima manfaat dari suatu produk, sedangkan konsumen perantara adalah konsumen yang menggunakan suatu produk sebagai bagian dari proses produksi produk lain. Pengertian konsumen dalam undang-undang ini adalah konsumen akhir.³⁰

Selanjutnya menurut Az. Nasution beberapa batasan tentang konsumen, yakni:³¹

1. Istilah konsumen antara mengacu pada sekelompok orang yang membeli produk atau layanan untuk mendapatkan keuntungan darinya (tujuan komersial). Modal produk atau jasa terdiri dari bahan baku, bahan pembantu, atau komponen dari produk atau jasa yang dibeli (produsen). Konsumen antara sekarang dan kemudian membeli barang dari gerai ritel untuk manufaktur atau barang konsumsi;
2. Konsumen akhir adalah setiap individu yang membeli barang dan jasa untuk kebutuhan pribadi, keluarga atau rumah tangga dan tidak menjualnya kembali (non-komersial).

³⁰ Penjelasan Pasal 1 Angka 2 Undang-Undang Perlindungan Konsumen Nomor 8 Tahun 1999

³¹ Az. Nasution, *Op. Cit.*, hlm. 13

2. Pengertian Pelaku Usaha

Menurut ketentuan Pasal 1 angka 3 Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, “pelaku usaha adalah setiap perseorangan atau badan usaha, baik yang berbentuk badan hukum maupun bukan badan hukum yang didirikan dan berkedudukan atau melakukan kegiatan dalam wilayah hukum Republik Indonesia, baik sendiri maupun bersama-sama melalui perjanjian menyelenggarakan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi”.³²

Banyak sekali tindakan penipuan yang dilakukan oleh para pelaku usaha dalam transaksi online. Tindakan tersebut berasal dari iklan atau promosi yang memikat pelanggan tetapi tidak sesuai dengan yang disebutkan. Pelanggan cenderung menderita dari metode penjualan ini. Posisi pelaku usaha dan konsumen tidak seimbang dan konsumen berada pada posisi yang lemah akibat banyaknya pelanggaran. Ini adalah salah satu contoh mengapa undang-undang perlindungan konsumen diperlukan. Berdasarkan penjelasannya yang menyatakan bahwa pelaku usaha yang dimaksud dalam pengertian ini adalah perusahaan, koperasi, BUMN, korporasi, importer, pedagang, distributor, dan lain-lain.

Pelaku usaha bisa berbadan hukum atau perorangan, maka pembelaan pelaku usaha sebagaimana dimaksud dalam UUPK Pasal 1 angka 3 identik dengan pertanggungjawaban yang diklaim oleh negara-negara

³² Pasal 1 angka 3 Undang-Undang Perlindungan Konsumen Nomor 8 Tahun 1999

Eropa, khususnya Belanda. Dalam Pasal 3 *Directive Product Liability Directive* (selanjutnya disebut *Directive*) sebagai pedoman bagi negara Masyarakat Ekonomi Eropa (MEE) Mendefenisikan Pelaku usaha/produsen adalah sebagai berikut:³³

1. Yang dimaksud dengan produsen adalah setiap orang yang memberi nama, merek, atau tanda pembeda lainnya pada suatu produk.
2. Setiap orang yang mengimpor produk untuk dijual, disewakan atau didistribusikan dalam menjalankan bisnisnya di masyarakat Eropa dianggap sebagai produsen dalam pengertian petunjuk ini dan bertanggung jawab sebagai produsen, tanpa memperhatikan tanggung jawab produsen.
3. Jika identitas produsen tidak diketahui, maka setiap pemasok akan dimintai pertanggungjawaban sebagai produsen kecuali ia segera memberi tahu orang yang kehilangan identitas produsen atau orang yang mengirimkan produk tersebut. Hal yang sama berlaku untuk barang dan produk yang diimpor, jika meskipun mencantumkan nama produsen, produk yang bersangkutan tidak dapat mengidentifikasi importir sebagaimana dimaksud dalam ayat 2.

³³ Ahmad Miru, Sutarman Yudo, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2004, hlm. 9

3. Hak dan Kewajiban Konsumen dan Pelaku Usaha

Berdasarkan ketentuan Pasal 4 UUPK disebutkan 9 hak yang dapat diperoleh konsumen yaitu sebagai berikut:³⁴

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

³⁴ Pasal 4 Undang-Undang Perlindungan Konsumen Nomor 8 Tahun 1999

John F. Kennedy mengemukakan setidaknya ada 4 (empat) hak konsumen yang wajib diperoleh konsumen sebagai berikut.³⁵

1. *The right to safety*, atau hak memperoleh keamanan. Tujuan dari hak ini adalah untuk melindungi konsumen dari promosi produk dan/atau jasa yang mengancam keselamatan konsumen. Peraturan konsumen sangat diperlukan untuk melindungi konsumen dari perilaku produsen yang dapat merugikan keselamatan konsumen karena campur tangan dan tanggung jawab pemerintah dalam rangka menjamin keselamatan konsumen sangatlah penting.
2. *The right to choose*, yakni hak untuk memilih. Konsumen memiliki hak untuk memilih apakah akan membeli barang dan jasa atau tidak, yang merupakan hak prerogatif konsumen
3. *The right to be informed*, yaitu hak mendapatkan informasi. Untuk mencegah konsumen menerima informasi yang tidak akurat tentang produk yang akan mereka beli, informasi ini harus akurat dan lengkap.
4. *The right to be heard*, atau hak untuk didengar. Hak ini untuk menjamin konsumen harus diperhatikan di lingkungan pemerintah, termasuk bagian yang didengar dalam pembentukannya. Selain itu, produsen juga harus mendengar keluhan dan harapan dari konsumen.

³⁵ Renata Christha Auli, *Hak dan Kewajiban Konsumen serta Pelaku Usaha yang Perlu Diketahui*, Hukum Online, 2022, <https://www.hukumonline.com/klinik/a/hak-dan-kewajiban-konsumen-serta-pelaku-usaha-yang-perlu-diketahui-lt62e27b1d9c927> diakses pada 6 November 2022

Kemudian Janus Sidabalok mengatakan bahwa ada 3 macam hak berdasarkan sumber pemenuhannya yaitu:³⁶

1. Kebebasan bersama karena kecenderungannya, khususnya kebebasan yang diperoleh setiap orang saat memasuki dunia, misalnya pilihan untuk hidup dan pilihan untuk bersantai. Negara berkewajiban untuk memastikan pemenuhan hak ini, yang tidak dapat digugat.
2. Hak yang dibentuk oleh undang-undang, atau hak yang diberikan negara kepada warga negaranya. Hak ini juga disinggung sebagai hak yang halal. Misalnya, hak atas perlindungan hukum.
3. Hak yang berasal dari ketentuan dalam kontrak. Kontrak atau perjanjian antara dua pihak menimbulkan hak ini. Misalnya dalam perjanjian jual beli. Hak konsumen adalah menerima barang, sedangkan hak pelaku usaha adalah menerima uang.

Selain mendapatkan hak konsumen juga harus melaksanakan kewajibannya yang telah diatur dalam Pasal 5 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen sebagai berikut:³⁷

1. Membaca atau mengikuti petunjuk informasi dan prosedur pemakaian atau pemanfaatan barang dan/atau jasa, demi keamanan dan keselamatan;

³⁶ Janus Sidabalok, *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*, Citra Aditya Bakti, Bandung, 2006, hlm. 68

³⁷ Pasal 5 Undang-Undang Perlindungan Konsumen Nomor 8 Tahun 1999

2. Beritikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang dan/atau jasa;
3. Membayar sesuai dengan nilai tukar yang disepakati;
4. Mengikuti upaya penyelesaian hukum sengketa perlindungan konsumen secara patut.

Kewajiban konsumen untuk membaca dan mengikuti petunjuk dan prosedur yang berkaitan dengan keselamatan merupakan masalah krusial yang harus diatur karena pelaku bisnis seringkali memberikan peringatan yang jelas pada produk tetapi konsumen tidak membacanya.

Diluar dari kewajiban-kewajiban konsumen yang dijelaskan pada Pasal 5 UUPK tentang kewajiban konsumen tidak dijelaskan secara spesifik, namun demikian sebagai bentuk keseimbangan dan keadilan penulis dapat menjelaskannya sebagai berikut:³⁸

1. Beritikad baik dalam melakukan transaksi barang dan/atau jasa;
2. Mencari informasi tentang berbagai aspek dari suatu barang dan/atau jasa yang akan dibeli atau digunakan;
3. Membayar sesuai dengan harga atau nilai yang telah disepakati dan berdasarkan kerelaan bersama untuk menyerahkan apa yang telah disepakati dalam proses transaksi.

³⁸ M. Yusri, 2019, “Kajian Undang-Undang Perlindungan Konsumen Dalam Perspektif Hukum Islam”, *Jurnal Justisia Ekonomika Vol. 3 No. 1*, hlm. 11

Kemudian Pasal 6 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen mengatur tentang hak pelaku usaha yaitu sebagai berikut:³⁹

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

Kemudian hak seorang pelaku yang dapat diperoleh baginya antara lain sebagai berikut:⁴⁰

1. Hak mendapatkan keuntungan yang besar

Hak mendapatkan keuntungan dari yang telah diproduksinya, pelaku usaha membutuhkan penghasilan untuk melakukan proses produksi. Karena itu, pelaku usaha akan semaksimal mungkin

³⁹ Pasal 6 Undang-Undang Perlindungan Konsumen Nomor 8 Tahun 1999

⁴⁰ Kikit Azeharie, *Produsen adalah: Definisi, Tujuan, Contoh, Hak dan Kewajiban*
<https://majoo.id/solusi/detail/produsen-adalah> diakses pada 1 November 2022

memperhitungkan laba atau keuntungan dalam menciptakan atau memproduksi barang atau jasa.

2. Mendapatkan banyak relasi

Menjadi pelaku usaha membuat dirinya menjadi sering bertemu dengan orang baru. Ini yang membuat pelaku usaha bisa punya kesempatan baru untuk mengembangkan bisnis tersebut. Jadi, ketika ada kesempatan untuk berkumpul bersama pelaku usaha lainnya, jangan sia-siakan kesempatan tersebut.

3. Mengembangkan Potensi Diri

Pelaku usaha dapat mengembangkan potensi dirinya melalui usahanya yang mana, dapat mengaktualisasikan diri dengan cara menggunakan seluruh kemampuan dan potensi yang dimiliki untuk menjalankan sebuah usaha. Dengan memiliki bisnis sendiri, seorang wirausahawan dapat mengoptimalkan potensi, ide kreatif, antusiasme, inovasi, dan visi yang jelas sebagai pedoman untuk mewujudkan tujuan.

Selanjutnya diatur juga kewajiban pelaku usaha yang diatur dalam Pasal 7 Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yaitu sebagai berikut:⁴¹

1. Beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya;

⁴¹ Pasal 7 Undang-Undang Perlindungan Konsumen Nomor Tahun 1999

2. Memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan, dan pemeliharaan;
3. Memperlakukan atau melayani konsumen secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
4. Menjamin mutu barang dan/atau jasa yang diproduksi dan/atau diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu barang dan/atau jasa yang berlaku;
5. 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;
6. Memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian, dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;
7. Memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian.

Selain itu, sebagaimana yang telah disinggung, pelaku usaha adalah pihak yang sangat penting dalam proses pemenuhan kebutuhan dalam kehidupan sehari-hari. Artinya dalam ranah kehidupan ekonomi, pelaku usaha mempunyai peran yang sangatlah vital dalam kebutuhan sehari-hari. Oleh karena itu seorang pelaku usaha memiliki kewajiban

untuk dapat menjalankan usahanya dengan baik antara lain sebagai berikut:⁴²

1. Melakukan Pemasaran

Kegiatan ini meliputi mempromosikan dan menjual produk jadi kepada konsumen sesuai permintaan. Dalam menjalankan kegiatan ekonominya, seorang pelaku usaha perlu memikirkan strategi pemasaran yang baik untuk menjual produknya di pasar.

2. Melakukan Pelayanan

Kegiatan ini mencakup usaha yang dilakukan pelaku usaha supaya diakui keberadaannya di pasar. Pelayanan dapat berupa memaksimalkan produk yang dijual ke pasar atau dapat juga dengan memberikan promo kepada konsumen.

3. Memenuhi kebutuhan para konsumen

Produsen berkegiatan memproduksi barang dan jasa yang dibutuhkan dan diinginkan konsumen. Tak ada yang bisa memproduksi dan mengelola produk secara langsung kecuali produsen (pelaku usaha).

4. Memberi kemakmuran bagi masyarakat

Dapat memberikan lapangan pekerjaan baru bagi-bagi masyarakat lainnya sehingga dapat mengurangi angka pengangguran. Seperti lapangan pekerjaan sebagai marketing, bagian produksi, bagian

⁴² Khurin, *Produsen: Pengertian, Tujuan, dan Bentuknya*, <https://konsultanku.co.id/blog/produsen-pengertian-tujuan-dan-bentuknya> diakses pada 1 November 2022

packing dan lain-lain. Produsen dapat memberikan upah atau gaji terhadap karyawan-karyawannya sehingga mereka juga akan mendapat penghasilan yang dapat meningkatkan taraf kehidupan perekonomiannya. Semakin besar usaha yang dimiliki oleh produsen maka akan semakin banyak pula lapangan pekerjaan yang terbuka lebar.

C. Tinjauan Umum Pembatalan Sepihak

Ketidakmauan salah satu pihak untuk melaksanakan kewajiban yang telah disepakati oleh kedua belah pihak dalam perjanjian disebut dengan pembatalan sepihak. Pada saat pihak lain masih berniat untuk memberikan kepuasan yang telah dituntut dan harus terus memberikan kepuasan kepada pihak lain. Sedangkan pada pasal 1338 KUHPerdata ayat (2) menjelaskan “persetujuan-persetujuan itu tidak dapat ditarik kembali selain dengan sepakat kedua belah pihak, atau karena alasan-alasan yang oleh undang-undang dinyatakan cukup untuk itu”.⁴³ dijelaskan dari ayat (2) pasal 1338 KUH Perdata bahwa perjanjian tidak dapat dibatalkan secara sepihak. Jika perjanjian itu dibatalkan secara sepihak, berarti para pihak tidak terikat lagi dengannya. Hal tersebut dapat menimbulkan tindakan perbuatan melawan hukum ataupun wanprestasi. Pasal 1266 dan 1267 KUH Perdata menjelaskan dengan sangat jelas bahwa syarat-syarat yang dengannya suatu perjanjian dapat diakhiri jika salah satu pihak lalai untuk melaksanakan tanggung jawabnya telah ditentukan dengan jelas. Hal ini

⁴³ Pasal 1338 ayat 2 KUH Perdata

dimaksudkan agar tidak ada pihak yang nantinya dapat membatalkan perjanjian sepihak dengan alasan salah satu pihak tidak memenuhi kewajibannya. Permintaan pembatalan harus diajukan ke pengadilan.

D. Tinjauan Umum Transaksi Online melalui Marketplace

1. Pengertian Marketplace

Marketplace adalah aplikasi atau situs web online yang memudahkan pembelian dan penjualan dari berbagai toko. Sebenarnya idenya sendiri hampir sama dengan pasar tradisional. Pada hakekatnya, pemilik marketplace tidak bertanggung jawab atas barang yang dijual karena merupakan tanggung jawab mereka untuk menyediakan tempat bagi penjual yang ingin berjualan, membantu mereka bertemu pelanggan, dan memfasilitasi transaksi, tetapi adapula marketplace yang dapat membatalkan pembelian secara sepihak apabila terkait dengan sistem operasional marketplace tersebut, marketplace mengontrol transaksi itu sendiri. Penjual kemudian akan mengirimkan barang kepada pembeli setelah menerima pembayaran. Kemudahan penggunaan dan kenyamanan pasar adalah salah satu alasan ketenarannya ini dibandingkan dengan department store oleh banyak orang.⁴⁴

⁴⁴ M. Alwi Alaidid, Tugas Akhir, *Proses Optimalisasi Pemasaran Fyc Footwear*, Program Studi Diploma-III Manajemen Perdagangan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia, Jakarta, 2021, hlm. 7

2. Macam-macam Marketplace

Secara umum terdapat dua jenis macam marketplace berdasarkan dari bentuk kerjasama, yaitu sebagai berikut:⁴⁵

a. Marketplace Murni

Marketplace murni adalah jenis kerjasama penjualan di mana situs marketplace tersebut hanya menyediakan fasilitas penjualan, pembayaran, dan transaksi. Penjual yang membuka toko di marketplace murni seringkali memiliki kebebasan dalam kustomisasi toko mereka seperti mengubah tampilan, mengategorikan produk, dan memilih jasa pengiriman. Jenis marketplace murni ini adalah yang saat ini paling populer di kalangan umum. Contoh marketplace dengan kerjasama jenis ini adalah Tokopedia, Bukalapak, Shopee, Elevenia, dan sebagian besar nama besar marketplace di Indonesia.

b. Marketplace Konsinyasi

Konsinyasi adalah sebuah sistem kerjasama di mana pihak marketplace mengatur secara penuh perihal promosi, penyimpanan, pengiriman, dan pelayanan pelanggan. Dalam kerja sama ini, penjual hanya perlu menyediakan produk saja. Tetapi beberapa marketplace murni juga telah mulai merambah model konsinyasi dengan adanya fitur seperti 'Official Store' atau 'Mall' yang menunjukkan toko-toko khusus yang telah bekerjasama dengan pihak marketplace. Contoh marketplace pengadopsi awal model

⁴⁵ *Ibid.*, hlm. 8

kerjasama ini adalah Zalora, Uniqlo, Urban n Co, Donatello dan sejenisnya.

Sedangkan macam marketplace berdasarkan kategori produk yaitu sebagai berikut:

a. Horisontal Marketplace

Horisontal marketplace menjual berbagai macam produk dengan kategori yang sangat beragam. Dari kedua website tersebut, bisa ditemukan banyak barang, mulai dari buku, furniture, makanan, baju, mainan anak, gadget, dan masih banyak lagi. Produk yang dijual bisa berupa perlengkapan rumah tangga, fashion, make up, elektronik, perlengkapan bayi, gadget, makanan, dan lain-lain. Marketplace horisontal bisa dibidang seperti toko serba ada (toserba). Contohnya, Tokopedia, Shopee, Lazada, dan sejenisnya.

b. Vertikal Marketplace

Jika dibanding dengan jenis Horisontal, Vertikal marketplace lebih bersifat spesialis. Marketplace yang dikategorikan sebagai jenis Vertikal adalah website yang menjual produk dari satu jenis yang sama. Misalnya, sebuah marketplace yang hanya menjual satu jenis produk seperti Kick Avaneu contohnya hanya menjual produk sepatu saja. Penjualan di Vertikal marketplace, bisa menunjukkan produk dengan lebih baik. Ini karena di Vertikal marketplace pengunjung website sudah pasti mencari barang yang mereka inginkan dan bisa lebih fokus untuk menceritakan apa yang membuat produk unggul

dibanding penjual lain. Contoh Sociolla yang hanya menawarkan produk kecantikan, OLX Autos yang hanya menawarkan kendaraan seperti motor dan mobil.

3. Pengertian Transaksi Online

Transaksi online atau transaksi elektronik atau yang sering disebut dengan *e-commerce* merupakan segala kegiatan atau aktivitas jual beli dengan memanfaatkan teknologi jaringan internet yang dapat memudahkan konsumen untuk memenuhi kebutuhannya tanpa perlu bertemu langsung dengan pelaku usaha, kegiatan ini bisa dilakukan dimana saja dan kapan saja.

Sedangkan menurut Kalakota dan Whinston (1996), *e-commerce* didefinisikan dalam berbagai perspektif. Dari perspektif komunikasi, *e-commerce* adalah pengiriman informasi, produk/layanan, atau pembayaran melalui saluran telepon, jaringan komputer, atau perangkat elektronik lainnya. Dari perspektif bisnis, *e-commerce* adalah penerapan teknologi untuk mengotomatisasi transaksi dan proses bisnis. Dari perspektif layanan, *e-commerce* adalah alat yang memenuhi keinginan bisnis, konsumen dan operator untuk meningkatkan kualitas barang dan kecepatan layanan. Dari perspektif online, *e-commerce* menawarkan kesempatan untuk membeli dan menjual produk dan informasi melalui Internet dan jaringan layanan online lainnya. Di ranah online, penjualan bersifat luas atau tidak terlokalisasi. Calon pembeli tidak perlu menghabiskan banyak waktu untuk mendapatkan

informasi produk yang mereka butuhkan, menghemat waktu bepergian ke toko fisik seperti belanja tradisional.⁴⁶

4. Manfaat Transaksi Online atau Elektronik

Penggunaan *e-commerce* saat ini memang sangat membantu semua kalangan masyarakat baik konsumen ataupun pelaku usaha itu sendiri. Hal ini sudah jelas karena banyaknya penggunaan layanan tersebut. Kemudian sudah jelas terdapat beberapa manfaat *e-commerce* yang diberikan baik kepada pemilik usaha ataupun konsumen. Manfaat dan Keuntungan *e-commerce* bagi konsumen :⁴⁷

- a) Berbelanja 24/7. Dalam hal ini, manfaat penggunaan marketplace sangat membantu konsumen dalam memeriksa, merencanakan, atau langsung membeli barang atau jasa dari bisnis tertentu. Berbeda dengan tempat usaha seperti toko buku yang hanya buka dari jam 9 pagi sampai jam 9 malam dan biasanya tutup pada tengah malam, marketplace dapat diakses kapan saja, siang atau malam, tujuh hari seminggu. Marketplace tidak terhalang oleh perbedaan waktu antara berbagai daerah.
- b) Menghemat waktu. Tidak perlu datang ke toko dalam membeli produk langsung, cukup membuka *website*, barang dapat langsung dipesan, dan barangpun dapat dikirim ke alamat yang dituju.

⁴⁶ Kalakota & Whinston (1996) dalam Yuniar Rosusana, Tesis, *Pemasaran Baru Bisnis Lighter/Korek Api Melalui Internet (E-commerce)*, Fakultas Ekonomi Program Studi Magister Manajemen, UI, Jakarta, 2008, hlm. 6

⁴⁷ Pusdiklat Kemendag, *E-commerce*, 4 Desember 2017, <http://pusdiklat.kemendag.go.id/v2019/article/e-commerce> diakses pada 15 Oktober 2022

- c) Barang/jasa semakin murah. Manfaat *e-commerce* yang terasa sangat dirasakan oleh konsumen adalah mendapatkan harga yang lebih murah karena perusahaan dapat memotong biaya operasional sehingga mampu memberikan harga yang lebih murah. Juga bila dibandingkan dengan bila dibandingkan dengan membeli secara konvensional yang harus datang ke toko, pembeli harus mengalokasikan biaya transportasi, parkir, untuk beberapa pembeli dalam membeli sesuatu disertai dengan membeli makan atau minum, dan biasanya pembeli cenderung akan membeli barang-barang lain yang tidak direncanakan sebelumnya.
- d) Pelanggan dapat membuat perbandingan yang lebih akurat. Konsumen dapat membandingkan beberapa produk sekaligus hanya dengan satu klik. Sebaliknya, di toko tradisional harus berjalan ke beberapa lokasi atau beberapa toko. Dengan menggunakan marketplace tidak perlu berpindah-pindah untuk mencari barang murah, yang harus konsumen lakukan hanyalah membuka komputer atau smartphone dan membandingkan harga di berbagai marketplace seperti Shopee, Tiktok, Lazada, Tokopedia, OLX dan marketplace lainnya.
- e) Pembeli lintas negara. Dengan adanya *marketplace*, pembeli mampu membeli barang atau jasa dari luar negara tanpa harus ke luar negeri. Contoh pembeli dapat memesan sepatu *Nike* super original dari USA tanpa harus ke Amerika.

Manfaat *e-commerce* bagi pelaku usaha :

- a) Penjualan di seluruh dunia. Perusahaan atau pemilik bisnis dapat menjual produknya ke lebih banyak pelanggan berkat marketplace. Tampaknya seolah-olah batas-batas negara menghilang. Dengan kata lain, bisnis tersebut mampu menjangkau khalayak yang lebih luas. Misalnya, usaha ukir Jepara di Indonesia bisa menjual produknya ke seluruh dunia tanpa harus membuka toko di sana.
- b) Pengurangan infrastruktur perusahaan. Perusahaan atau pemilik usaha tidak perlu lagi membuka banyak cabang penjualan atau distribusi karena adanya marketplace. Namun, banyak perusahaan marketplace yang masih membuka gudang penyimpanan atau produksi di berbagai negara untuk memudahkan pelanggan mengirimkan barang.
- c) Meningkatkan laba bersih dan menurunkan beban perusahaan. Karena marketplace, pemilik bisnis tidak perlu lagi mengeluarkan banyak uang untuk menyediakan sejumlah besar toko, gedung, dan karyawan. Dengan menurunkan biaya menjalankan bisnis, ini akan meningkatkan keuntungan.
- d) Penurunan biaya produk. Karena akumulasi dari beberapa manfaat yang disebutkan di atas, *e-commerce* memungkinkan harga barang dijaga serendah mungkin, sehingga meningkatkan minat konsumen untuk membeli dan memperluas jangkauan ke semua lapisan masyarakat.

E. Tinjauan Umum Wanprestasi & Perbuatan Melawan Hukum

1. Pengertian Wanprestasi

Istilah Wanprestasi merupakan kata serapan yang berasal dari bahasa Belanda yaitu “Wanprestatie” yang berarti prestasi buruk. Debitur dikatakan telah melakukan wanprestasi apabila ia telah tidak melakukan apa yang diperjanjikannya. Istilah wanprestasi dapat dirujuk dalam berbagai cara, antara lain yang dimaksud dengan cedera janji, melanggar janji, ingkar janji, dan sebagainya.⁴⁸ Wanprestasi atau ingkar janji yaitu suatu keadaan dimana debitur tidak melakukan perikatan yang ditentukan dalam perikatan, khususnya kesepahaman (*legally binding commitment*).⁴⁹ Wanprestasi juga dapat terjadi ketika debitur lalai memenuhi kewajiban hukumnya atau menurut undang-undang.

Wanprestasi ialah kejadian, saat debitur tidak memenuhi kewajibannya untuk memenuhi perikatannya sebagaimana mestinya, dan debitur telah melakukan suatu kesalahan.⁵⁰ Yang dimaksud dengan unsur salah tersebut yaitu debitur memiliki unsur tidak memenuhi kewajiban atas prestasinya sebagaimana mestinya. Dalam hal terjadi wanprestasi kewajiban debitur, kreditur berhak memilih, menuntut tindakan lebih lanjut atau menuntut pemutusan kontrak.

⁴⁸ M. Yunus Kusuma Yudha, Skripsi, *Tanggung Jawab Penjual Dalam Pembatalan Secara Sepihak Dalam Transaksi E-Commerce*, Program Studi S1 Ilmu Hukum Fakultas Hukum, UII, Yogyakarta, 2017, hlm. 52

⁴⁹ Ridwan Khairandy, *Hukum Kontrak Indonesia dalam Perspektif Perbandingan* UII Press, Yogyakarta, 2014, hlm. 59

⁵⁰ J. Satrio, *Wanprestasi menurut KUHPerdara, Doktrin dan Yurisprudensi*, PT. Citra Aditya Bakti, Purwokerto, 2011, hlm. 3

Subekti menyatakan bahwa wanprestasi yang dilakukan debitor dapat berupa:

- a) Debitur tidak melakukan apa-apa atau tidak berprestasi, dalam hal ini debitor bahkan tidak menyebutkan prestasinya. Hal ini dapat disebabkan oleh keengganan debitor untuk berprestasi, ketidakmampuan debitor yang objektif untuk mencapai tujuannya atau keyakinan subjektif debitor bahwa prestasi tidak lagi berguna.
- b) Debitur salah tentang prestasinya. Dalam hal ini debitor benar dalam keyakinannya bahwa ia melakukan prestasinya dan telah mencapai tujuannya, tetapi kreditur tidak menerima apa yang dijanjikan. Padahal kreditur beli telur bebek, ternyata telur ayam yang dikirim. Meskipun debitor tidak berhutang, kita tetap rugi dalam hal ini. Oleh karena itu, “penyerahan yang tidak seharusnya” termasuk dalam kategori “tidak terpenuhinya prestasi” dalam arti tidak sesuai dengan kesepakatan.
- c) Debitur melalaikan/terlambat melakukan kewajibannya. Dalam hal ini, debitor berprestasi dan tujuannya tercapai, tetapi tidak seperti yang dijanjikan. Apabila objek prestasi masih bermanfaat bagi kreditur, maka debitor dianggap “terlambat berprestasi” sebagaimana dikemukakan sebelumnya. Debitur yang terlambat berprestasi dapat dikatakan dalam keadaan lalai.

Wanprestasi timbul karena perjanjian yang dilanggar atau tidak ditepati. Dalam pasal 1313 KUH Pedata dijelaskan bahwa perjanjian

adalah “Suatu perjanjian adalah suatu perbuatan di mana satu orang atau lebih mengikatkan dirinya terhadap satu orang lain atau lebih”. Dimungkinkan kesepakatan adanya pihak-pihak dalam perjanjian, adanya kesepakatan antara para pihak, adanya prestasi yang harus dilaksanakan, digunakan bentuk lisan atau tulisan tertentu, syarat-syarat tertentu yang menjadi isi perjanjian, dan ada tujuan yang ingin dicapai. Inilah arti dari kesepakatan yang telah disampaikan. Perjanjian tersebut membentuk hubungan hukum atau perjanjian yang menetapkan hak dan kewajiban masing-masing pihak. Oleh karena itu, suatu kesepakatan berupa perjanjian pada dasarnya adalah mengikat antara kedua pihak, bahkan sesuai dengan Pasal 1338 ayat 1 KUHPerdara, kesepakatan ini memiliki kekuatan mengikat sebagaimana undang-undang bagi para pihak yang membuatnya.⁵¹ Dengan adanya perjanjian kreditur dapat menuntut pemenuhan prestasi dari debitur, sedangkan bagi debitur berkewajiban untuk melaksanakan prestasinya. Walaupun perjanjian dibuat dengan harapan semua apa yang telah disepakati dapat berjalan dengan normal, namun dalam prakteknya pada situasi tertentu pelaksanaan prestasi tidak selalu berjalan sebagaimana mestinya sehingga muncul peristiwa yang disebut wanprestasi.

Berdasarkan Pasal 1267 KUHPerdara mengatur bahwa apabila debitur melakukan wanprestasi, maka kreditur dapat menuntut yakni:⁵²

a) Menuntut pemenuhan prestasi saja;

⁵¹ Huala Adolf, *Dasar-dasar Hukum Kontrak Internasional*, Refika Aditama, Bandung, 2006, hal. 15

⁵² Pasal 1267 KUH Perdata

- b) Menuntut pemenuhan prestasi disertai ganti kerugian;
- c) Meminta ganti rugi;
- d) Meminta pembatalan perjanjian;
- e) Meminta pembatalan perjanjian disertai ganti rugi.

Menurut Subekti, sanksi-sanksi yang dapat dikenakan pada debitur yang telah dapat dinyatakan wanprestasi yaitu:⁵³

- a) Membayar kerugian yang diderita oleh kreditor

Tuntutan ganti rugi yang dapat diajukan oleh kreditor atas:

- 1) Biaya (*Konsten*) yaitu segala pengeluaran atau perongkosan yang nyata-nyata sudah dikeluarkan oleh satu pihak;
- 2) Rugi (*schaden*) yaitu segala kerugian karena musnahnya atau rusaknya barang kreditor diakibatkan oleh kelalaian debitur;
- 3) Bunga (*interesten*) yaitu kerugian yang berupa kehilangan keuntungan yang sudah dibayangkan atau dihitung kreditor;

2. Pengertian Perbuatan Melawan Hukum

Didalam KUHPerdara Pasal 1365 “perbuatan melawan hukum adalah setiap orang yang melakukan perbuatan melanggar hukum diwajibkan untuk mengganti kerugian yang timbul dari kesalahannya tersebut.” Penafsiran dalam arti sempit berdasarkan pasal tersebut, perbuatan melawan hukum dalam Pasal 1365 KUH Perdata tersebut di atas hanya meliputi tindakan atau sikap yang melanggar hak subjektif orang lain dan melanggar kewajiban hukum pelaku sendiri. Menurut M.

⁵³ M. Yunus Kusuma Yudha, *Tanggung Jawab Penjual Dalam Pembatalan Secara Sepihak Dalam Transaksi E-Commerce*, Op.Cit hlm. 56

A. Moegni Djojodirdjo, “Perbuatan melawan hukum dalam makna luas adalah perbuatan atau kelalaian dan sikap kehati-hatian yang bertentangan dengan hak orang lain atau kewajiban hukum pelaku sendiri atau kesusilaan.”⁵⁴ Sedangkan menurut Rosa Agustina, “perbuatan melawan hukum adalah perbuatan yang melanggar hak (subjektif) orang lain atau perbuatan kelalaian yang melanggar kewajiban hukum atau yang dilakukan oleh seseorang Itu adalah perbuatan yang melanggar hukum tidak tertulis yang seharusnya dilakukan dalam kehidupan bermasyarakat dengan berpedoman pada alasan pembenar.”⁵⁵

Sebelumnya pengadilan memaknai perbuatan melawan hukum sebagai perbuatan yang hanya melanggar aturan dari pasal-pasal hukum yang tertulis (pelanggaran perundang-undangan yang berlaku), Namun, perkembangan yang terjadi di Belanda sejak tahun 1919 dengan menafsirkan frasa melawan hukum tidak hanya mencakup pelanggaran peraturan perundang-undangan tetapi juga pelanggaran kesusilaan atau kepatutan dalam kehidupan bermasyarakat.

Secara klasik, yang dimaksud dengan “perbuatan” dalam istilah perbuatan melawan hukum adalah sebagai berikut:⁵⁶

a) *Nonfeasance*, yaitu tidak melakukan hal yang diwajibkan untuk memenuhi persyaratan hukum.

⁵⁴ Ridwan Khairandy, *Op. Cit.*, hlm. 301

⁵⁵ *Ibid.*, hlm. 302

⁵⁶ Indah Sari, 2020, “Perbuatan Melawan Hukum Dalam Hukum Pidana Dan Hukum Perdata”, *Jurnal Ilmiah Hukum Dirgantara Volume 11 No. 1*, hlm. 65

- b) *Misfeasance*, yaitu perbuatan salah yang wajib dilakukan atau berhak dilakukan.
- c) *Malfeasance*, yaitu perbuatan salah yang tidak wajib dilakukan oleh pelakunya.

Berdasarkan pendapat J. Satrio, perbuatan melawan hukum berdasarkan pasal 1365 KUH Perdata apabila memuat unsur-unsur dibawah ini;⁵⁷

1. Adanya suatu tindakan atau perbuatan

Istilah perbuatan (*daad*) dalam Pasal 1365 KUHPerdata memiliki sisi positif dan negatif. Sisi positif "*daad*" berarti melakukan sesuatu, sisi negatifnya berarti tidak melakukan suatu apapun. Perbuatan melawan hukum adalah ketika seseorang melakukan sesuatu yang bertentangan dengan hukum. Tetapi jika dia mengabaikan sesuatu dan mengabaikan kewajiban hukumnya, dia juga bisa bertindak melanggar hukum.

2. Perbuatan itu harus bertentangan hukum

Sebelum tahun 1919, Hoge Raad mendefinisikan perbuatan melawan hukum dalam arti sempit. Perbuatan melawan hukum identik dengan perbuatan yang melanggar hukum. Sejak keputusan Hoge Raad, pengertian gugatan telah berkembang. Tort kemudian dimaknai "tidak hanya sebagai perbuatan yang bertentangan dengan aturan tertulis, yaitu melawan kewajiban

⁵⁷ Ridwan Khairandy, *Op. Cit.*, hlm. 303

hukum pelaku dan hak subjektif orang, tetapi juga sebagai perbuatan melawan hukum tidak tertulis.” Dalam makna perbuatan melawan hukum secara luas tersebut, perbuatan melawan hukum memiliki makna:

1) Melanggar hak subjektif orang lain

Melanggar hak subjektif orang lain adalah melanggar kekuasaan khusus seseorang yang diberikan oleh hukum untuk melindungi kepentingan pribadinya. Hak subjektif dapat dibagi menjadi dua, yaitu:

- a) Hak perorangan seperti kebebasan, kehormatan, nama baik;
- b) Hak atas harta kekayaan, hak keberndaan dan hak mutlak lainnya;

2) Bertentangan dengan kewajiban hukum

Kewajiban hukum didefinisikan sebagai kewajiban yang berdasarkan hukum, baik tertulis maupun tidak tertulis.

3) Bertentangan dengan kaidah kesusilaan

Melawan prinsip kesusilaan berarti melawan nilai-nilai moral, dan selama itu diakui sebagai norma hukum dalam kehidupan sosial, moralitas hanya menunjukkan norma itu kepada manusia sebagai makhluk hidup. Di sisi lain, moralitas mengajarkan manusia untuk menjadi anggota masyarakat yang baik.

4) Bertentangan dengan kepatutan

Bertentangan dengan kepatutan yang berlaku dalam kehidupan bermasyarakat harus dipertimbangkan kepentingan sendiri dan kepentingan orang lain dan mengikuti apa yang menurut masyarakat patut dan layak.

Tindakan yang bertentangan dengan kepatutan adalah:

- a) Perbuatan yang merugikan orang lain tanpa kepentingan yang sah;
- b) Perbuatan sia-sia yang membahayakan orang lain dan membutuhkan norma.

3. Pelakunya memiliki unsur kesalahan

Menurut J. Satrio, “kesalahan dalam Pasal 1365 adalah sesuatu yang tercela, yang dapat dipersalahkan, yang berkaitan dengan perilaku dan akibat si pelaku, yaitu kerugian, perilaku dan kerugian mana yang dapat dipersalahkan dan karenanya dapat dipertanggungjawabkan.” Unsur kesalahan dalam Pasal 1365

KUH Perdata adalah unsur yang harus ada sehubungan dengan tuntutan ganti rugi, bukan dalam tujuan menetapkan perbuatan melawan hukum. Kesalahan dalam arti sempit hanya memuat kesengajaan, sedangkan dalam arti luas memuat kesengajaan dan kealpaan. Unsur-unsur yang bersifat melawan hukum terlihat mencakup kesalahan, padahal keduanya merupakan unsur yang berbeda dan berdiri sendiri. Selain itu, harus ada

unsur melawan hukum dalam arti pelaku dapat dimintai pertanggungjawaban untuk menuntut ganti rugi.⁵⁸

4. Perbuatan tersebut menimbulkan kerugian

Didalam Pasal 1365 KUH Perdata telah ditentukan kewajiban pelaku perbuatan melawan hukum harus membayar ganti kerugian. Sedangkan Pasal 1243 KUH Perdata dengan jelas mengatur ganti rugi atas wanprestasi, tetapi undang-undang tidak secara jelas mengatur ganti rugi atas perbuatan melawan hukum. Namun, untuk perbuatan yang melanggar peraturan perundang-undangan dapat dikenakan ganti rugi karena wanprestasi.⁵⁹ Kerugian akibat perbuatan melawan hukum meliputi kerugian harta benda atau materi, dan kerugian immateriil. Kerugian materiil umumnya meliputi kerugian yang diderita dan keuntungan yang diharapkan oleh korban. Sementara kerugian immateriil meliputi ketakutan, keterkejutan, rasa sakit, kehilangan kegembiraan dalam hidup. Atas kerugian-kerugian yang diderita tersebut gugatan dapat berupa:⁶⁰

- 1) Uang;
- 2) Pemulihan ke keadaan semula;
- 3) Larangan untuk mengulangi perbuatan itu kembali;
- 4) Putusan hakim bahwa perbuatannya bersifat melawan hukum.

⁵⁸ J. Satrio, *Op. Cit.*, hlm. 133

⁵⁹ Ridwan Khairandy, *Hukum Kontrak Indonesia dalam Perspektif Perbandingan*, *Op. Cit.*, hlm. 311

⁶⁰ *Ibid.*

Sementara itu, perbuatan yang dapat digugat adalah:⁶¹

- 1) Pengerusakan barang yang menimbulkan kerugian materi;
- 2) Gangguan yang menimbulkan kerugian immateriil yaitu kerugian atas suatu manfaat;
- 3) Menyalahgunakan hak, menjalankan hak hukum semata-mata untuk menyebabkan gangguan, kerugian atau cedera pada orang lain.

3. Hubungan perbuatan melawan hukum dengan wanprestasi

Menurut Asser Ruttenber “tidak ada perbedaan yang mendasar antara perbuatan melawan hukum dan wanprestasi, melakukan wanprestasi merupakan pelanggaran hak atas orang lain, juga merupakan gangguan terhadap hak kebendaan.”⁶² Karena wanprestasi dikatakan sebagai salah satu bentuk perbuatan melawan hukum (*onrechtmatige daad*), maka kewajiban ganti rugi didasarkan pada landasan praktis yang ada didalam undang-undang. Mengenai hubungan antara perbuatan melawan hukum dan wanprestasi, Pitlo mengatakan bahwa mengingat dari sejarah dan sistem hukumnya, wanprestasi tidak dapat diklasifikasikan sebagai perbuatan melawan hukum.⁶³ Hoge Raad sendiri menyatakan dalam putusan tanggal 13 Juni 1913 bahwa jika kewajiban berdasarkan perjanjian yang dilanggar,

⁶¹ *Ibid.*

⁶² *Ibid.*, hlm. 319

⁶³ *Ibid.*, hlm. 320

maka pelanggaran tersebut tidak menjadi dasar untuk tindakan melawan hukum.

Sedangkan ada perbedaan dalam gugatan antara wanprestasi dan perbuatan melawan hukum yang dikemukakan oleh Moegni Djodjodirdjo yaitu sebagai berikut:⁶⁴

- a) Dalam gugatan perbuatan melawan hukum, penggugat harus membuktikan semua unsur perbuatan melawan hukum. Misalnya, harus membuktikan kesalahan tergugat. Dalam suatu perbuatan wanprestasi, penggugat cukup membuktikan adanya wanprestasi, dan tergugat menanggung beban pembuktian perbuatan melawan hukum;
- b) Gugatan pengembalian ke keadaan semula hanya akan diajukan dalam hal terjadi tuntutan hukum karena perbuatan melawan hukum. Tindakan wanprestasi tidak dapat meminta untuk mengembalikan kondisi semula;
- c) Jika ada beberapa debitur yang bertanggung jawab, dalam hal ini ada tuntutan ganti rugi karena perbuatan melawan hukum, dan masing-masing debitur menanggung semua tanggung jawab, tetapi tidak secara tanggung renteng.

⁶⁴ *Ibid.*, hlm. 321

F. Tinjauan Umum Perlindungan Konsumen dalam Perspektif Islam

1. Perlindungan Konsumen dalam Perspektif Islam

Perlindungan konsumen dalam perspektif Islam dikenal sebagai Tahkim. Tahkim adalah penunjukan seorang atau lebih sebagai penengah mereka untuk menyelesaikan perselisihan secara damai. Dalam Islam perlindungan konsumen membutuhkan unsur keadilan, kejujuran dan keterbukaan yang dilandasi nilai-nilai keimanan dalam praktik perdagangan. Berikut adalah Perlindungan konsumen dalam islam.⁶⁵

1. *Khiyar Majelis*

Khiyar Majelis yaitu jika terjadi akad kabul antara konsumen dengan pihak pengusaha dan akadnya telah selesai, maka hak yang ditetapkan oleh pihak pengusaha dan konsumen sedemikian rupa sehingga masing-masing pihak dapat membatalkan atau mempertahankan akad tersebut selama masih ada satu majelis. Contoh khiyar majlis ialah ketika seseorang datang ke toko sepatu untuk membeli sepatu, dan ia berkata kepada pembeli untuk membeli sepatu dan ia hendak memilih sepatu yang cocok terlebih dahulu lalu membelinya, dan penjual membolehkannya, kemudian terjadilah akad jual beli pada tempat atau lokasi tersebut.

⁶⁵ Siah Khosyiah, *Fiqh Muamalah Perbandingan*, Pustaka Setia, Bandung, 2014, hlm. 128

2. *Khiyar Syarat*

Khiyar syarat yaitu khiyar yang diperlukan oleh pembeli atau penjual yang setuju untuk membeli sesuatu dengan syarat mereka memiliki khiyar untuk jangka waktu yang ditentukan. Selama jika pembeli menginginkan, penjualan dapat dilakukan atau dibatalkan. Kondisi ini juga memungkinkan kedua belah pihak untuk mengadakan kontrak bersama. Juga diperbolehkan untuk satu pihak jika diinginkan. Pembeli berkata kepada penjual : “Saya membeli radio ini jika anak saya cocok”. Apabila radio itu sudah dicoba dan ternyata anakna cocok, maka jual-beli dapat diteruskan, tetapi jika anaknya tidak cocok maka jual-beli dapat dibatalkan.

3. *Khiyar 'Aib*

Khiyar 'Aib yaitu hak pembeli untuk membatalkan atau melanjutkan akad apabila tiba-tiba terjadi cacat pada barang yang diperjualbelikan. Contohnya makanan yang ternyata sudah basi, kain yang sobek, buku yang beberapa halamannya hilang atau sobek, dan sebagainya. Menurut Ulama Hanafiyah dan Hanabilah, cacat yang menyebabkan munculnya hak khiyar adalah seluruh unsur yang merusak obyek jual beli dan mengurangi nilainya.

4. *Khiyar Ru'yah*

Khiyar ruyah ini apabila seorang pelaku usaha menjual produknya sedangkan produknya tidak berada dalam majlis jual-beli. Setelah itu, pembeli berhak menarik diri dari kontrak penjualan jika

pembeli melihat produk tersebut dan tidak ingin membelinya atau tidak menyukai produk tersebut. Contohnya pembeli hendak membeli komputer tapi tidak pernah melihat barangnya sebelumnya, maka orang tersebut memiliki khiyar ru'yah begitu melihat barangnya.

5. *Khiyar Tadlis*

Khiyar Tadlis yaitu jika penjual menipu pembeli dan menaikkan harga barang, dalam hal ini adalah haram. Bagi pembeli untuk mengembalikan barang dalam waktu 3 hari. Pembeli memiliki hak untuk mengembalikan barang tersebut yang didasarkan pada hadist Rasulullah yang disampaikan oleh Abu Hurairah :

“Janganlah kalian membiarkan unta dan domba tidak diperah (sebelum dijual). Siapa saja yang membelinya, kemudian setelah ia memerahnya, ia boleh memilih di antara dua hal, jika ingin ia boleh mempertahankannya, jika ingin ia boleh mengembalikannya disertai dengan satu sha' kurma.” (HR. Bukhari dan Muslim).

Contohnya, kayu yang sudah lapuk termakan usia dicat ulang agar terlihat seperti baru kemudian harganya dinaikkan.

6. *Khiyar Al-Mustarsil*

Khiyar ini dapat menjadi hak pembeli ataupun hak pelaku usaha. Seorang pembeli membeli barang dengan harga 5 dinar, padahal barangnya hanya setara dengan 3 dinar, atau seorang penjual menjual barang dengan harga 10 dinar, padahal barangnya hanya

seharga 8 dinar. Dalam hal ini apabila penjual dan pembeli tertipu, maka penjual dan pembeli dapat membatalkan akad jual beli.

7. *Khiyar Ta'yin*

Khiyar ta'yin ialah memberikan hak kepada pembeli untuk memilih produk yang diinginkan dari beberapa produk yang dijual, meskipun harga produk tersebut bervariasi, memungkinkan konsumen untuk memutuskan produk mana yang akan dibeli. Contohnya, seseorang hendak membeli dua kilogram jeruk dari berbagai jenis jeruk lainnya, maka pembeli diberi hak *khiyar ta'yin* sehingga ia dapat menentukan dua kilogram yang hendak dibeli di antara beberapa jenis jeruk tersebut.

2. Sejarah Perlindungan Konsumen dalam Islam

Dalam literatur Islam, secara historis, sejarah perlindungan konsumen dalam Islam dimulai dari Nabi Muhammad SAW sebelum diangkat sebagai Nabi dan Rasul Allah. Sebagai seorang pemuda, beliau dikabarkan sudah berbisnis dengan membawa barang-barang dagangan milik Khadijah binti Kwairid dari Mekkah ke tanah Syam dengan imbalan atau upah.⁶⁶ Dalam menawarkan barang, beliau selalu secara transparan mengkomunikasikan kondisi barang-barang tersebut kepada calon pembeli. Jika barang yang ditawarkan cacat, ia menunjukkan cacat tersebut secara terbuka dan jujur. Hal ini ia lakukan secara konsisten agar pembeli merasa puas dan tidak ada yang kecewa

⁶⁶ Mahdi Rizqullah Ahmad, "Biografi Rasulullah, Sebuah Studi Analisis Berdasarkan Sumber-Sumber Autentik", Qisthi Press, Jakarta, 2009, hlm. 152

atau tertipu dalam berbisnis dengannya. Meskipun belum banyak literatur mengenai hal tersebut, namun prinsip-prinsip perlindungan konsumen dapat ditemukan dalam praktik bisnis yang dilakukan oleh Rasulla SAW kejujuran, keadilan dan integritas Rasulullah SAW tidak diragukan lagi oleh masyarakat Mekkah dan potensi ini meningkatkan reputasi dan kemampuan bisnis mereka.⁶⁷

Setelah Muhammad SAW diangkat sebagai Rasulullah, konsumen diberikan perhatian yang cukup besar terhadap ajaran Islam, baik dalam Al-Qur'an maupun hadits. Menurut Al-Qur'an, bisnis yang adil dan jujur adalah bisnis yang tidak menzalimi atau dizalimi. Allah SWT berfirman dalam Alquran Surat Al-Baqarah ayat 279:

“Maka jika kamu tidak mengerjakan (meninggalkan sisa riba), maka ketahuilah, bahwa Allah dan Rasul-Nya akan memerangimu. Dan jika kamu bertaubat (dari pengambilan riba), maka bagimu pokok hartamu, kamu tidak menganiaya dan tidak pula dianiaya.”

Sepintas, ayat ini berbicara tentang riba, namun secara implisit mengandung pesan tentang perlindungan konsumen. Di akhir ayat disebutkan bahwa tidak ada penganiayaan, dianiaya ataupun menganiaya. Dalam konteks bisnis, potongan ayat terakhir berisi perintah tentang perlindungan konsumen yang melarang pelaku usaha dan konsumen saling menindas atau merugikan. Ini berkaitan dengan hak konsumen dan hak pelaku usaha. Konsep bisnis dalam Islam harus

⁶⁷ Jusmaliani, dkk, *Bisnis Berbasis Syariah* , Bumi Aksara, Jakarta, 2008, hlm. 49

didasarkan pada nilai dan etika yang menjunjung tinggi integritas dan keadilan.⁶⁸

Praktik bisnis yang tidak adil dan menjurus kepada kezaliman dilarang dan dihapuskan setelah Rasulullah SAW hijrah dari Mekkah ke Madinah sebagai pemimpin agama dan negara. Seperti penahanan stok, spekulasi, peyembuan informasi penting tentang produk, mencegat pedagang yang mengambil barang dari tempat produksi sebelum mereka mencapai pasar, menggandakan harga, menyembunyikan barang cacat untuk dijual, dan memperdagangkan barang haram adalah contoh praktik yang dicontohkan Al-Qur'an dan sunnah. Dari kebijakan strategis yang diingkari tersebut dapat ditarik benang merah, bahwa standar bisnis yang dididik oleh Rasulullah SAW mengandung jaminan nilai-nilai perlindungan kepada konsumen, walaupun pada saat itu terminologi pembeli belum dikenal. Ajaran Islam menuntut transparansi, keadilan, dan kejujuran dalam menjalankan bisnis.

Mayoritas penduduk Indonesia adalah muslim (beragama Islam), yang menerapkan ajaran, nilai, norma dan hukum-hukum Islam oleh muslim merupakan ibadah kepada Allah SWT. yang dijamin pelaksanaannya oleh UUD 1945. Adanya nilai dan prinsip perlindungan konsumen dalam Islam yang secara normatif harus diterapkan oleh umat Islam disatu sisi, sementara disisi lain di Indonesia telah diberlakukan UUPK sebagai hukum positif yang

⁶⁸ Zulham, *Op. Cit.*, hlm. 41

mengatur tentang perlindungan terhadap para konsumen, termasuk para konsumen muslim di Indonesia.

3. Dasar Hukum Perlindungan Konsumen dalam Islam

Perlindungan Konsumen dalam hukum Islam dalam mengatur perlindungan konsumen berlandaskan kaidah utama dalam kitab suci Alquran Surat Al-Baqarah Ayat 279 yang artinya:

“Jika kamu tidak melaksanakannya, maka umumkanlah perang dari Allah dan Rasul-Nya. Tetapi jika kamu bertobat, maka kamu berhak atas pokok hartamu. Kamu tidak berbuat zalim (merugikan) dan tidak dizalimi (dirugikan).” Selanjutnya dalam hukum Islam, para Fuqaha telah menyepakati perlindungan konsumen atas dasar hukum Islam, yakni adalah Al Quran, As-Sunnah, Ijma dan Qiyas. Sumber-sumber hukum inilah yang dijadikan acuan dalam merumuskan undang-undang perlindungan konsumen dalam Islam. Al-Quran merupakan sumber hukum pertama (sumber primer) dalam ajaran Islam, Sunnah merupakan sumber hukum kedua (sumber sekunder) setelah Al-Quran, apabila tidak dapat menemukan penjelasan atas penyelesaian masalah didalam Al-Quran.

Adapun ijma' adalah kesepakatan seluruh mujtahid muslim atas hukum Syara' terkait dengan kasus atau kejadian tertentu setelah wafatnya Rasulullah SAW.⁶⁹ Ijma' baru ditetapkan setelah wafatnya Rasulullah SAW dan hanya dapat dijadikan sebagai sumber hukum

⁶⁹ Mukhtar Yahya dan Fatchurrahman, *Dasar-dasar Pembinaan Hukum Fiqh Islam*, Alma'arif, Bandung, 1986, hlm. 58-59

apabila tidak ditemukan penjelasan atau norma hukum dalam Al-Qur'an atau As-Sunnah mengenai suatu masalah atau kejadian. Sedangkan Qiyas itu menghubungkan peristiwa tanpa nash-nya dengan peristiwa yang ada nash-nya, dalam hukum-hukum yang ditentukan oleh nash.⁷⁰ Qiyas adalah cara membuat hukum berdasarkan alasan-alasan hukum yang terkandung di dalamnya.



⁷⁰ *Ibid.*, hlm. 66

BAB III

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian Terhadap Konsumen Marketplace Dengan Teknik Pengumpulan Data Menggunakan Google Form

Peneliti dalam melakukan penelitiannya yaitu menggunakan metode pendekatan yuridis sosiologis atau penelitian lapangan. Penelitian lapangan ini dilakukan dengan cara menyebarkan kuesioner online kepada para responden dengan menggunakan Google Form. Google Form sendiri adalah sebuah fitur *software* dari Google yang digunakan untuk hal-hal administrasi dan survei secara gratis, layanan ini digunakan diberbagai bidang, termasuk pendidikan.⁷¹ Kemudian dari penelitian yang dilakukan peneliti menggunakan Google Form dimaksudkan untuk dan mempermudah memperjelas rumusan masalah kedua yakni bagaimana upaya perlindungan hukum bagi konsumen terhadap pembatalan sepihak oleh marketplace Tiktok & Shopee dan bentuk penyelesaian permasalahannya. Digunakannya Google Form didalam penelitian juga dimaksudkan untuk proses pengambilan data untuk memperoleh data secara *random sampling* karena sulitnya mengidentifikasi responden yang mengalami pembatalan sepihak. Untuk menganalisis perlindungan konsumen terhadap transaksi online melalui marketplace dibagi menjadi beberapa bagian, yaitu:

⁷¹ Rafi Aufa Mawardi, *Pengertian Google Form dan 5 Manfaat untuk Dunia Pendidikan*, 6 Juli 2022, <https://www.detik.com/edu/detikpedia/d-6163990/pengertian-google-form-dan-5-manfaatnya-untuk-dunia-pendidikan> diakses pada 27 November 2022

a. Analisis Faktor Demografik

Analisis Faktor Demografik adalah tahapan untuk menganalisis dan mengukur hasil jawaban dari responden konsumen pengguna *marketplace* pada kuesioner yang telah diajukan yang meliputi jenis kelamin, usia, pendidikan, dan pekerjaan. Kuesioner tersebut disebar dan dikumpulkan dalam rentang waktu 26 Oktober 2022 sampai 5 November 2022 dengan jumlah responden sebanyak 45 responden.

1. Usia

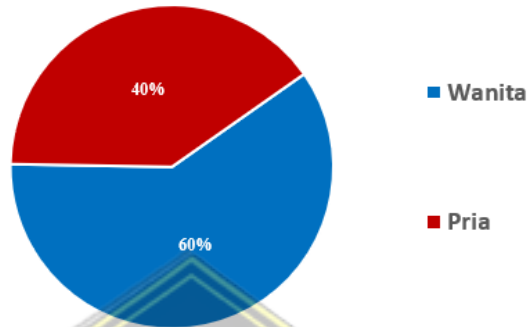
Usia



Dapat dilihat bahwa usia responden dalam kuesioner ini didominasi oleh responden dengan rentang usia 21-25 tahun yakni sebanyak 60%, selanjutnya rentang usia 15-20 tahun sebanyak 20%, 26-30 tahun sebanyak 16%, dan sisanya usia > 30 tahun sebanyak 4%.

2. Jenis Kelamin

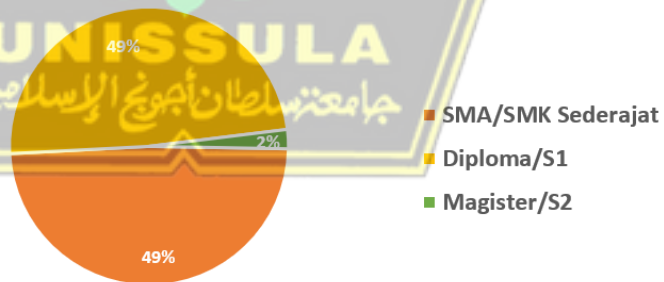
Jenis Kelamin



Dapat dilihat diagram diatas, jenis kelamin responden pada kuesioner ini didominasi oleh responden berjenis kelamin wanita dengan presentasinya sebanyak 60% dan yang berjenis kelamin pria sebanyak 40%.

3. Pendidikan

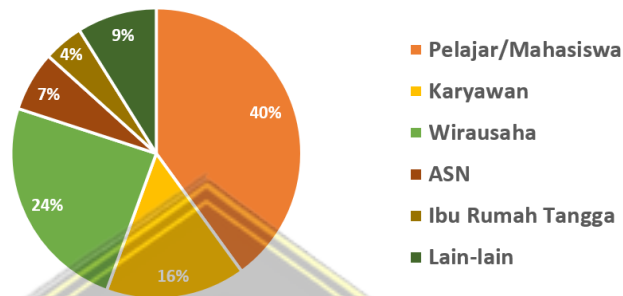
Pendidikan



Dapat dilihat diagram diatas terkait pendidikan para responden dalam penelitian ini yang menggunakan kuesioner, yang didominasi oleh SMA/SMK Sederajat dan Diploma/S1 yang

mana masing-masing dengan presentase sebesar 49% dan sisanya yaitu Magister dengan presentase 2%.

4. Pekerjaan Pekerjaan



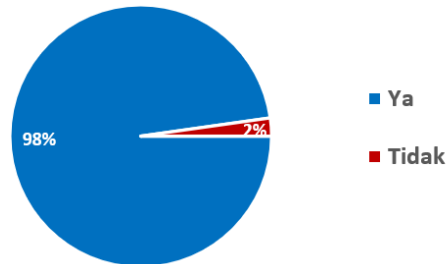
Dapat dilihat bahwa diagram diatas menunjukkan presentase pekerjaan para responden pada penelitian ini yaitu Mahasiswa/Pelajar sebanyak 40%, Wirausaha sebanyak 24% atau, Karyawanswasta sebanyak 16%, ASN 7, IRT 4% , dan yang terakhir lain-lain 9%.

b. User Experience

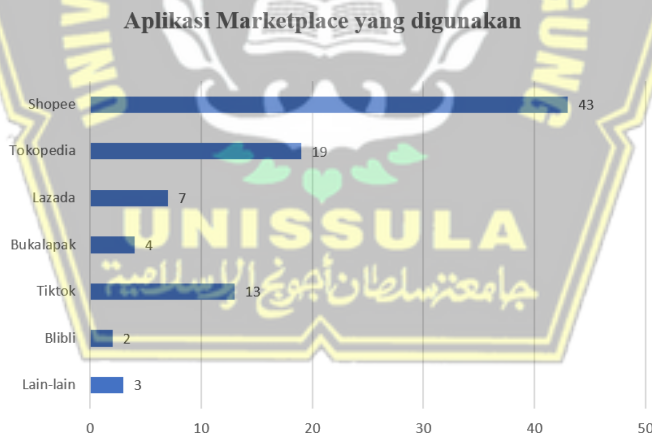
User experience adalah pengalaman seseorang dalam menggunakan suatu produk, dalam hal ini misalnya produk digital yaitu konsumen sebagai pengguna layanan marketplace. Pengalaman dilihat dari seberapa mudahnya pengguna dalam mendapatkan apa yang diinginkan dari sebuah produk didigital tersebut.

Berdasarkan dari hasil isi jawaban kuesioner, penulis akan menguraikan hasil dari kuesioner tentang penggunaan marketplace oleh konsumen sebagai berikut:

Apakah anda pernah berbelanja melalui marketplace?



Dapat dilihat bahwa presentase responden yang menjawab ‘Ya’ atau pernah berbelanja melalui marketplace sebanyak 98 % atau sebanyak 44 responden dan yang menjawab tidak atau yang belum pernah berbelanja melalui marketplace sebanyak 2% atau sebanyak 1 responden.



Dapat dilihat bahwa persentase penggunaan marketplace oleh konsumen tertinggi yaitu pada marketplace Shopee sebanyak 43 dari 45 responden, Tokopedia sebanyak 19 dari 45 responden, Tiktok sebanyak 13 dari 45 responden, Lazada sebanyak 7 dari 45 responden, Bukalapak sebanyak 4 dari 45 responden, Blibli sebanyak 2 dari 45 responden, dan

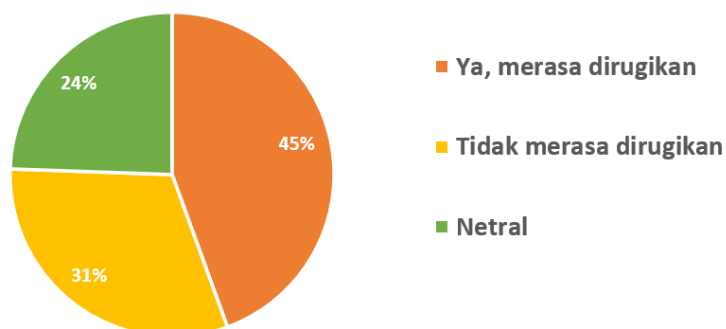
marketplace lainnya sebanyak 3 dari 45 responden. Konsumen marketplace Tiktok tergolong masih sedikit dibanding konsumen marketplace Shopee, karena fitur Tiktok untuk berbelanja (Tiktokshop) baru berkembang sekitar 1 tahun terakhir.

Apakah anda sebagai pengguna aplikasi marketplace memiliki pengalaman pesanan yang dibatalkan sepihak?



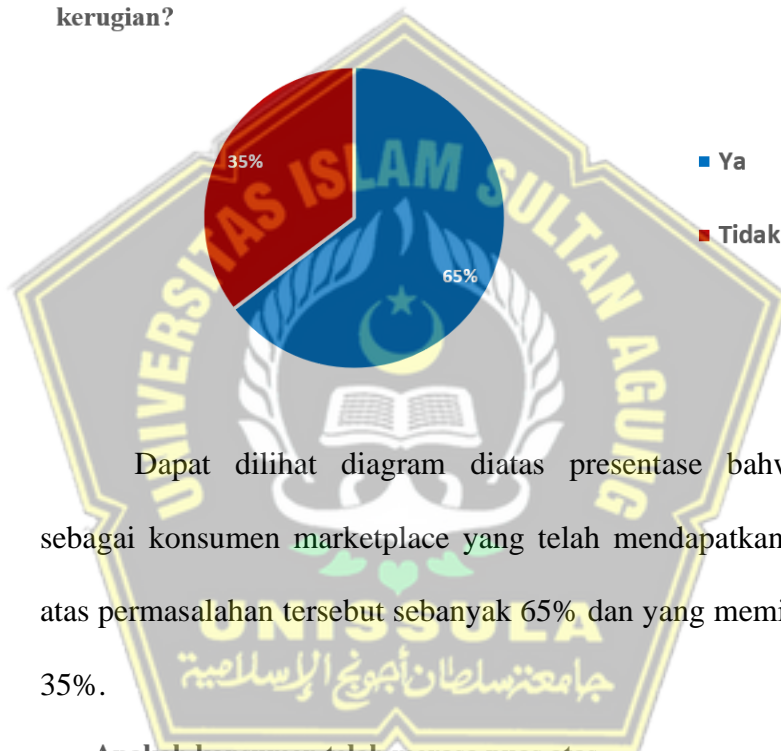
Selanjutnya, didalam diagram diatas dapat dilihat responden atau konsumen marketplace yang pernah mengalami pembatalan sepihak oleh marketplace hanya sebanyak 36% dan yang tidak pernah mengalami pembatalan sepihak oleh marketplace sebanyak 64%.

Apakah menurut anda sebagai konsumen pembatalan sepihak itu merugikan baik kerugian materiil atau immateriil?



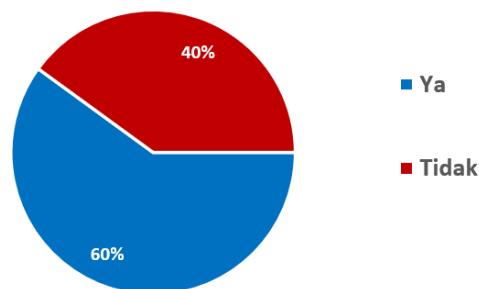
Dapat dilihat dari diagram diatas bahwa dalam kuesioner yang penulis bagikan kepada responden yang merasakan dirugikan apabila terjadi pembatalan sepihak dari kuesioner isi yaitu sebanyak 45% kemudian yang tidak merasa dirugikan yaitu sebanyak 31% hal itu dan yang memilih netral yaitu sebanyak 24%.

Apakah konsumen telah mendapatkan perlindungan hukum atas pembatalan sepihak yang menimbulkan kerugian?



Dapat dilihat diagram diatas presentase bahwa responden sebagai konsumen marketplace yang telah mendapatkan perlindungan atas permasalahan tersebut sebanyak 65% dan yang memilih tidak yaitu 35%.

Apakah konsumen telah merasa puas atas penyelesaian masalah tersebut?



Dari diagram diatas dapat dilihat bahwa responden sebagai konsumen merasa puas dengan penyelesaian masalah tersebut dengan persentase sebesar 60% dan tidak merasa puas sebesar 40%.

Selanjutnya dikarenakan responden pada kuesioner ini hanya beberapa responden yang memiliki pengalaman pembatalan sepihak dalam transaksi online melalui marketplace, penulis akan menjabarkan kronologi terhadap konsumen atau responden yang memiliki pengalaman pembatalan sepihak dalam transaksi online melalui marketplace sebagai berikut:⁷²

| No. | Kronologi | Marketplace |
|-----|--|-------------|
| 1 | Saya membeli barang dan sudah melakukan pembayaran tetapi tiba-tiba pesanan saya dibatalkan dengan alasan ketersediaan barang habis, saya anggap hal tersebut selesai karena dana telah dikembalikan oleh shopee. | Shopee |
| 2 | Saya membeli Sepatu di Tiktok seharga 250 ribu karena sedang ada promo menjadi 200 ribu. Namun setelah beberapa hari saya menunggu, dan baru mengecek status pembelian, ternyata pembelian saya dibatalkan. Saya sudah komplain ke pihak tiktok, dijelaskan bahwa promo yang saya klaim tidak bisa | Tiktok |

⁷² Hasil penelitian berdasarkan jawaban responden pada kuesioner yang dikirim melalui Google Form

| | | |
|---|--|--------|
| | digunakan. Setelah melakukan negosiasi dengan costumer service uang saya direfund. | |
| 3 | Merasa dirugikan karena barang yang dibeli sudah ditunggu kedatangannya untuk segera dipakai, namun pihak merchant melakukan pembatalan secara sepihak sehingga banyak waktu saya yang terbuang sia-sia sedangkan saya tidak mendapatkan barang yang saya butuhkan. | Shopee |
| 4 | Dibatalkan sepihak karena harga barang belum diperbarui, saat sudah dibeli dibatalkan seller karena katanya harga promo sudah tidak berlaku. | Shopee |
| 5 | Pembatalan sepihak oleh Marketplace karena transaksi dianggap fraud akibat pembelian product dengan kategotri serupa secara berulang, walaupun tidak ada ketentuan/perjanjian pengguna untuk transaksi yang dilakukan pada kategori serupa, dan penggunaan voucher dianggap melebihi batas namun sistem dapat memproses transaksi secara penuh/berhasil. | Tiktok |
| 6 | Saya membeli bedak di Shopee, disebutkan barang tersebut akan dikirim pada tanggal 16 Agustus, namun sampai tanggal tersebut pesanan saya belum juga dikirim, keesokan harinya saya tanyakan kepada | Shopee |

| | | |
|---|---|--------|
| | <p>costumer service dan dijawab persediaan produknya habis. Karena sudah lewat batas tanggal pengiriman, pesanan saya dibatalkan oleh marketplace tersebut dan saya tidak memperpanjang garansi pengiriman.</p> | |
| 7 | <p>Saya membeli baju flash sale, setelah menunggu satu minggu, barang tidak juga datang sehingga saya tanyakan kepada costumer service e-commerce tersebut namun sangat lama jawabannya. Costumer service tersebut menyatakan permohonan maaf karena pengiriman sedang overload dan menanyakan kepada saya apakah ingin dikirim tetapi lama atau ingin dibatalkan saja. Karena belum membutuhkan baju tersebut dalam waktu dekat, saya iyaikan untuk tetap dikirim walau lama, namun sorenya pesanan saya malah dibatalkan. Ketika saya coba tanyakan kembali tidak ada jawaban dari costumer service. Dana saya dikembalikan pada malam harinya.</p> | Shopee |

Berdasarkan keterangan kronologi yang disampaikan oleh responden dalam kuesioner, dapat dilihat bahwa ada beberapa konsumen yang merasa dirugikan karena pembatalan sepihak dalam transaksi online melalui marketplace. Padahal seharusnya pihak marketplace ataupun merchant yang bekerja sama dengan marketplace

tersebut harus menjamin kepuasan konsumen dalam transaksi online melalui marketplace tersebut yang menjadi hak konsumen yang diatur didalam Pasal 4 UUPK, tetapi disamping itu pelaku usaha atau marketplace disini telah melakukan kewajibannya yang diatur dalam Pasal 7 UUPK yaitu “(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.”

Sementara itu transaksi online ini mengikat para pihak dalam prosesnya, seperti yang tercantum dalam Pasal 18 ayat 1 UU ITE yaitu “Transaksi elektronik yang dituangkan kedalam kontrak elektronik mengikat para pihak”. Pasal 4 UUPK memberikan penjelasan tentang hak-hak konsumen. Para pihak yang dimaksud adalah mereka yang menyetujui syarat-syarat perjanjian jualbeli (transaksi online) dan mereka yang membuat perjanjian. Akibatnya, konsumen dan pelaku usaha harus tunduk dan mematuhi transaksi online yang termasuk dalam kontrak elektronik.

B. Pembatalan Sepihak Dalam Transaksi Online Diklasifikasikan Sebagai Perbuatan Melawan Hukum

Menurut M.A. Moegni Djojodirdjo “perbuatan melawan hukum secara luas adalah perbuatan atau kealpaan, yang bertentangan dengan hak orang lain atau bertentangan dengan kewajiban hukum si pelaku sendiri atau bertentangan baik dengan kesucilaan, maupun dengan sikap hati-hati yang harus diindahkan dalam pergaulan hidup terhadap orang lain atau benda.”⁷³

Disebut perbuatan melawan hukum jika perbuatan itu melawan hukum atau berlawanan dengan hukum. Hukum bukan hanya tentang peraturan perundang-undangan, tetapi juga norma hukum yang tidak tertulis yang harus dipatuhi dalam kehidupan bermasyarakat. Adanya kerugian yang muncul pasti disebabkan oleh suatu perbuatan yang melawan hukum, termasuk kerugian dan perbuatan-perbuatan yang harus mempunyai hubungan langsung, kerugian tersebut disebabkan oleh kesalahan si pelakunya, dimana kesalahan itu disebabkan oleh kesengajaan atau kecerobohan pelakunya.

Salah satu alasan pembatalan secara sepihak dapat dituntut melalui tuntutan hukum, karena ditetapkan bahwa pembatalan secara sepihak tidak berdasarkan alasan yang dibenarkan menurut kesepakatan bersama dan dapat dikatakan bahwa ia melanggar suatu kewajiban hukum yang juga ada di luar setiap akad, yaitu selalu beritikad baik dan bertindak sesuai

⁷³ Ridwan Khairandy, *Loc. Cit.*, hlm. 301

dengan prinsip kebenaran dan kehati-hatian. Pemutusan perjanjian yang memang diatur dalam KUH Perdata atas nama pasal 1266 harus memenuhi syarat bahwa kontrak itu saling menguntungkan, telah terjadi wanprestasi dan hakim (pengadilan) harus meminta pemutusan. Di sisi lain, pembatalan dianggap tidak sah jika tidak memenuhi persyaratan tersebut. Selanjutnya, jika dilihat dari alasan-alasan yang melatarbelakangi pembatalan tersebut, dengan anggapan bahwa pembatalan mengandung kesewenangan atau memanfaatkan keadaan yang ada untuk memanfaatkan posisi lemah (hambatan) pihak yang membatasi, maka hal ini dianggap perbuatan melawan hukum, karena kebijaksanaan atau memanfaatkan posisi yang merugikan atau keadaan yang tidak menguntungkan dari pihak yang berkonflik di luar pelaksanaan kewajiban yang ditentukan dalam kesepakatan, jadi itu sama sekali bukan wanprestasi, melainkan termasuk melanggar kewajiban hukumnya untuk beritikad baik dalam perjanjian.

Perbuatan melawan hukum memiliki perbedaan dengan wanprestasi. Hak penggugat dalam perbuatan melawan hukum adalah suatu kewajiban yang dilanggar oleh tergugat timbul dari suatu ketentuan hukum (umum), sedangkan dalam wanprestasi, hak atau kewajiban itu timbul karena perjanjian atau kesepakatan para pihak.⁷⁴ Sepintas memang benar wanprestasi juga merupakan perbuatan melawan hukum, karena memenuhi ciri-ciri perbuatan melawan hukum, namun dilihat dari sumber

⁷⁴ Ridwan Khairandy, *Op. Cit.*, hlm. 2

dan akibat perbuatannya, terlihat berbeda.⁷⁵ Wanprestasi timbul dari perjanjian, sedangkan perbuatan melawan hukum berasal dari undang-undang.

Asser-Rutten berpendapat tidak ada perbedaan yang mendasar antara perbuatan melawan hukum dan wanprestasi, melakukan wanprestasi merupakan pelanggaran atas hak orang lain, juga merupakan gangguan terhadap hak kebendaan. Kewajiban untuk memberikan ganti rugi atas dasar-dasar praktis diatur tersendiri dalam undang-undang karena dikatakan bahwa wanprestasi adalah species dari genus perbuatan melawan hukum. Jadi disini berlaku prinsip *lex speacialis deroget legi generali*.⁷⁶

Perbuatan melawan hukum diatur dalam Pasal 1365 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUH Perdata), berbunyi: “Tiap perbuatan yang melanggar hukum dan membawa kerugian kepada orang lain, mewajibkan orang yang menimbulkan kerugian itu karena kesalahannya untuk menggantikan kerugian tersebut.” Perbuatan-perbuatan yang dikategorikan sebagai perbuatan melawan hukum antara lain:⁷⁷

1. Perbuatan yang melanggar hak orang lain

Perbuatan yang bertentangan dengan hak orang lain (*inbreuk op eens anders recht*) termasuk salah satu perbuatan yang dilarang oleh Pasal 1365 KUH Perdata. Hak-hak yang dilanggar tersebut adalah hak-hak

⁷⁵ Rosa Agustina, *Perbuatan Melawan Hukum*, Fakultas Hukum Pascasarjana, Universitas Indonesia, Jakarta, 2003, hlm. 33

⁷⁶ Ridwan Khairandy, *Op. Cit.*, hlm. 319

⁷⁷ Munir Fuady, *Perbuatan Melawan Hukum Pendekatan Kontemporer*, PT. Citra Aditya Bakti, Bandung, 2005, hlm. 6-9

seseorang yang diakui oleh hukum, termasuk tetapi tidak terbatas pada hak-hak sebagai berikut:

- a) Hak-hak pribadi (*persoonlijheidsrechten*)
- b) Hak-hak kekayaan (*vermogensrecht*)
- c) Hak atas kebebasan
- d) Hak atas kehormatan dan nama baik

2. Perbuatan yang melanggar kewajiban hukumnya sendiri

Juga termasuk ke dalam kategori perbuatan melawan hukum jika perbuatan tersebut bertentangan dengan kewajiban hukum (*rechtsplicht*) dari pelakunya. Dengan istilah “kewajiban hukum” (*rechtsplicht*) ini, yang dimaksudkan adalah bahwa suatu kewajiban yang diberikan oleh hukum terhadap seseorang, baik hukum tertulis maupun hukum tidak tertulis. Jadi, bukan hanya bertentangan dengan hukum tertulis (*wettelijk plicht*), melainkan juga bertentangan dengan hak orang lain menurut undang-undang (*wettelijk recht*). Karena itu pula, istilah yang dipakai untuk perbuatan melawan hukum adalah *onrechtmatige daad*, bukan *onwetmatige daad*.

3. Perbuatan yang melanggar kesusilaan

Tindakan yang melanggar kesusilaan yang oleh masyarakat telah diakui sebagai hukum tidak tertulis juga dianggap sebagai perbuatan melawan hukum. Karena itu, manakala dengan tindakan melanggar kesusilaan tersebut telah terjadi kerugian bagi pihak lain, maka pihak yang menderita kerugian tersebut dapat menuntut ganti rugi

berdasarkan atas perbuatan melawan hukum (Pasal 1365 KUH Perdata).

4. Perbuatan yang melanggar kehati-hatian dalam pergaulan masyarakat
Perbuatan yang bertentangan dengan kehati-hatian atau keharusan dalam pergaulan masyarakat yang baik ini atau yang disebut dengan istilah *zorgvuldigheid* juga dianggap sebagai suatu perbuatan melawan hukum. Jadi, jika seseorang melakukan tindakan yang merugikan orang lain, tidak secara melanggar pasal-pasal dari hukum tertulis, mungkin masih dapat dijerat dengan perbuatan melawan hukum, karena tindakannya tersebut bertentangan dengan prinsip kehati-hatian atau keharusan dalam pergaulan masyarakat. Keharusan dalam masyarakat tersebut tentunya tidak tertulis, tetapi diakui oleh masyarakat yang bersangkutan.

Sementara itu, perbedaan dalam kerugian dalam wanprestasi hanya mengenal kerugian materil, sedangkan dalam perbuatan melawan hukum terdapat 2 kerugian yang ditimbulkan yaitu:⁷⁸

1. Kerugian Materil

Kerugian materil dapat berupa kerugian yang nyata diderita dari suatu perbuatan melanggar hukum yang dilakukan oleh orang lain.

Misalnya: calon pengantin pria yang membatalkan perkawinannya secara sepihak pada hari dimana acara akan berlangsung. Kerugian

⁷⁸ Naswardi Sihaloho, Mustamam, Mukidi, 2018, "Analisis Yuridis Pembatalan Perjanjian Kerjasama Secara Sepihak Sebagai Perbuatan Melawan Hukum (Studi Kasus Putusan Pengadilan Negeri Padangsidimpuan No. 24/Pdt.G/Pn. Psp)", *Jurnal Hukum Kaidah Volume 17 No. 3*, hlm. 311

materiilnya berupa segala biaya persiapan yang telah dikeluarkan oleh keluarga calon pengantin wanita.

2. Kerugian Immaterial

Termasuk dalam kerugian immaterial akibat perbuatan melawan hukum dapat berupa:

- a. Kerugian moral
- b. Kerugian ideal
- c. Kerugian yang tidak dapat dihitung dengan uang
- d. Kerugian non ekonomis.

Contohnya adalah rasa kecewa dan malu yang diderita oleh keluarga calon pengantin wanita.

Sehingga ketika pembeli melakukan pembelian setelah mengklik iklan produk yang dipasang di situs web atau marketplace, perjanjian transaksi online terbentuk. Pelaku usaha telah secara sepihak menyetujui syarat dan ketentuan ini dalam suatu kontrak. Saat pembeli mengklik "setuju" untuk menyetujui persyaratan, perjanjian transaksi online dibuat. Akibat hukumnya yakni konsumen harus tunduk pada syarat-syarat. Oleh karena itu sebagaimana diatur dalam Pasal 1338 KUH Perdata, setiap perjanjian yang dibuat oleh para pihak tidak dapat dibatalkan secara sepihak. Sebagai akibat hukum, konsumen berwenang untuk menuntut pelaku usaha karena gagal melaksanakan prestasinya sebagaimana disyaratkan oleh Pasal 1234 KUH Perdata.

Kesepakatan yang terjadi melalui transaksi online adalah perjanjian yang mengikat secara hukum antara para pihak. Sebagaimana diatur dalam Pasal 1338 KUH Perdata. Dengan demikian, konsekuensi hukumnya, konsumen diberikan kewenangan untuk menuntut pihak pelaku usaha atas dasar tidak dipenuhinya prestasi sebagaimana Pasal 1234 KUH Perdata.

Dalam suatu kesepakatan, kehendak dua pihak atau lebih mengenai apa yang ingin dilakukan, bagaimana harus dilakukan, kapan harus dilakukan, dan siapa yang harus melaksanakannya diwujudkan dalam suatu perjanjian. Pada dasarnya satu pihak atau lebih yang mengadakan perjanjian terlebih dahulu akan mengirimkan pernyataan tentang apa yang dikehendakinya segala syarat yang dapat disepakati oleh para pihak dan diperbolehkan menurut undang-undang.

Dari kasus dijadikan contoh oleh penulis, perjanjian jual beli antara Kholidin AA sebagai konsumen dan Tiktok sebagai pelaku usaha telah terjadi. Hal tersebut terjadi karena adanya kesepakatan antara Kholidin AA dengan Tiktok.

Kesepakatan dalam suatu perjanjian mewujudkan dalam suatu perjanjian kehendak dua pihak atau lebih tentang apa yang ingin dilakukan, bagaimana seharusnya dilakukan, kapan harus dilakukan dan oleh siapa yang harus melakukan. Pada intinya, satu pihak atau lebih dalam perjanjian terlebih dahulu mengajukan suatu bentuk pernyataan yang menguraikan apa yang diinginkan para pihak sebelum para pihak mencapai kesepakatan atas masalah tersebut.

Ketika konsumen menerima tawaran pelaku usaha, kesepakatan dalam perjanjian jual beli antara Tiktok dan Kholidin AA menjadi jelas. Pada contoh sebelumnya, Tiktok telah menawarkan iPhone 13 Mini 128 GB dengan memposting penawaran di situsnya. Dengan menekan tombol beli pada penawaran di situs Tiktok, Kholidin AA menerima tawaran tersebut dan setuju untuk membeli iPhone. Saat Kholidin AA menekan menu beli pada penawaran yang diposting Tiktok di websitenya, terjadilah kata kesepakatan dalam transaksi tersebut.

Atas keadaan tersebut, Kholidin AA telah melakukan kewajibannya sebagai pembeli, yakni melakukan pembayaran sesuai biaya yang tertera dalam pemberitahuan yang diposting Tiktok di situsnya. Hal yang sama juga terjadi pada beberapa responden dalam hasil penelitian diatas, dimana sebagai konsumen yang dalam penelitian ini lebih banyak konsumen pembatalan sepihak dalam jual beli online melalui marketplace Shopee, konsumen tersebut melakukan transaksi yang sah terhadap penawaran yang dilakukan oleh pelaku usaha sehingga pelaku usaha melaksanakan kewajibannya sebagai pelaku usaha. Seharusnya setelah melakukan pembayaran yang sah dimana hal tersebut merupakan kewajiban konsumen, selanjutnya adalah pelaksanaan kewajiban pelaku usaha dengan cara menyerahkan barang yang telah dibeli oleh konsumen.

Namun berdasarkan hasil penelitian, pelaku usaha tidak melakukan kewajibannya dan malah melakukan pembatalan sepihak dengan berbagai alasan, diantaranya harga yang belum update dan barang yang habis stok.

Hal tersebut menimbulkan kerugian materiil maupun immateriil, walaupun pelaku usaha telah melakukan ganti rugi berupa pengembalian dana (*refund*).

Dengan demikian berdasarkan uraian diatas, penulis menyimpulkan bahwa pembatalan perjanjian secara sepihak oleh pelaku usaha adalah perbuatan melawan hukum. Karena pembatalan mengandung kesewenangan atau memanfaatkan posisi yang lemah sehingga timbul kerugian pada konsumen, selain itu pelaku usaha juga mengabaikan kewajiban hukumnya dan mengabaikan kebebasan pembeli, maka hal tersebut merupakan perbuatan melawan hukum. Oleh karna itu perbuatan pembatalan perjanjian sepihak tersebut merugikan pembeli maka pelaku usaha harus bertanggung jawab atas perbuatannya. Sehingga pembatalan sepihak dalam transaksi online adalah perbuatan melawan hukum karena telah memenuhi unsur-unsur perbuatan melawan hukum yang dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Adanya suatu perbuatan melawan hukum
 - a) Pihak pelaku usaha marketplace Tiktok dan shopee telah melakukan pembatalan secara sepihak dalam transaksi online yang dilakukan oleh konsumen tanpa adanya konfirmasi terlebih dahulu.
2. Adanya unsur kesalahan dari pihak pelaku usaha

- a) Alasan pihak marketplace atau pelaku usaha dalam pembatalan secara sepihak adalah karena kesalahan peng-*input*-an harga dan stok produk.
3. Adanya kerugian dari korban
 - a) Kerugian materiil dari pembatalan sepihak dalam transaksi online yaitu harga produk yang salah input dan barang habis stok, sehingga konsumen tidak bisa mendapatkan barang yang diinginkan.
 - b) Kerugian immateriil dari pembatalan sepihak dalam transaksi online adalah rasa kecewa konsumen kepada pihak marketplace atau pelaku usaha karena waktu terbuang sia-sia.
 4. Adanya hubungan kausal antara perbuatan dengan kerugian
 - a) Adanya hubungan kausal yaitu perbuatan dan kerugian yang timbul dalam permasalahan tersebut ini mengalami hubungan langsung yang terjadi karena adanya perbuatan pembatalan secara sepihak yang dilakukan oleh pihak marketplace atau pelaku usaha Tiktok dan Shopee.

C. Upaya Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Terhadap Pembatalan Sepihak Yang Dilakukan Oleh Marketplace Tiktok dan Shopee Menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Kosumen

Menurut Philipus M. Hadjon, “perlindungan hukum diartikan sebagai tindakan melindungi atau memberikan pertolongan kepada subyek hukum dengan perangkat-perangkat hukum. Bila melihat pengertian perlindungan di atas maka dapat diketahui unsur-unsur dari perlindungan hukum, yaitu subjek yang melindungi, objek yang akan dilindungi, instrumen maupun upaya yang digunakan untuk tercapainya perlindungan tersebut.”⁷⁹

Upaya perlindungan hukum terhadap warga negara Indonesia berdasarkan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 ini bagian dari hak asasi manusia menurut hukum dan kebijakan hukum yang harus dijamin oleh pemerintah untuk menjamin hak-hak konstitusional warga negaranya guna menjamin kepastian hukum, keadilan, dan kepentingan seluruh warga negara.⁸⁰ Oleh karena itu, dapat diartikan bahwa perlindungan hukum adalah perlindungan yang diberikan dengan cara hukum yang bersifat preventif dan represif, baik tidak tertulis maupun tertulis, dan dapat diperoleh semua subjek hukum. Dengan demikian, konsep penegakan hukum adalah dimana hukum

⁷⁹ Philipus M. Hadjon, *Pengantar Hukum Administrasi Indonesia*, Gajah Mada University Press, Yogyakarta, 2011, hlm. 10

⁸⁰ Philipus M Hadjon, *Perlindungan Hukum Bagi Rakyat Indonesia*, Bina Ilmu, Surabaya, 1987

dapat memberikan manfaat meliputi keadilan, ketertiban, ketentraman, keamanan dan fungsi hukumnya sendiri.

Perlindungan hukum yang ditawarkan kepada konsumen disebut sebagai “perlindungan konsumen”. Seperti yang telah diketahui pada Pasal 1 ayat 1 UUPK yang menyebutkan bahwa “perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen.”⁸¹

Kepastian hukum perlindungan hak konsumen yang diatur dalam UUPK memberikan harapan agar pelaku usaha tidak melakukan usaha secara sewenang-wenang yang dapat merugikan konsumen. Setiap orang berhak atas perlindungan konsumen, termasuk konsumen Marketplace. Konsumen dapat meminta pertanggungjawaban pelaku usaha yang melanggar atau merugikan haknya berkat jaminan hak konsumen oleh UUPK. Perlindungan konsumen ini sangat penting untuk memulihkan kerugian yang dialami konsumen akibat pembatalan sepihak oleh marketplace Tiktok dan Shopee.

Dalam transaksi online (*e-commerce*) dimungkinkannya sengketa muncul dengan cara yang sama seperti sengketa yang timbul dalam hubungan hukum yang dilakukan secara konvensional. Semakin meluas aktivitas perdagangan, semakin tinggi frekuensi terjadinya sengketa. Ini berarti lebih banyak sengketa yang harus diselesaikan. Sengketa ini dapat timbul karena wanprestasi atau perbuatan melawan

⁸¹ Inosentius Samsul, *Perlindungan Konsumen Kemungkinan Penerapan Tanggung Jawab Mutlak*, Universitas Indonesia, Jakarta, 2004, hlm. 10

hukum.⁸² Sengketa tersebut dapat diselesaikan dengan cara melalui proses litigasi maupun non-litigasi.

Kemudian apabila dihubungkan dengan hasil kuesioner yang telah dibagikan dan telah diisi oleh responden maka upaya hukum yang dilakukan atau penyelesaian sengketa yang dilakukan oleh konsumen terhadap pelaku usaha atau marketplace jika terjadi pembatalan sepihak dalam transaksi online melalui marketplace tidak diselesaikan melalui jalur litigasi atau peradilan melainkan diselesaikan secara non litigasi dengan cara negosiasi yaitu konsumen dan pelaku usaha melakukan negosiasi melalui roomchat yang disediakan oleh marketplace, disitulah para pihak antara konsumen dan pelaku usaha mencari jalan penyelesaiannya masing-masing hingga ada kesepakatan yang kedua pihak sepakati, ada pula konsumen yang membiarkan peristiwa pembatalan sepihak tersebut karena menganggap proses yang perlu dilewati cukup panjang dan rumit, sehingga memilih berdamai dengan syarat telah dilakukannya pengembalian dana (*refund*)

Dengan demikian dalam penelitian ini dihasilkan bahwa pelaku usaha telah memenuhi kewajibannya berdasarkan Pasal 19 UUPK yaitu:⁸³

- (1) Pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan/atau kerugian konsumen akibat

⁸² Rahadi Wasi Bintoro, 2010, "Tuntutan Hak Dalam Persidangan Perkara Perdata", *Jurnal Dinamika Hukum*, Vol. 10 No. 2, hlm. 152

⁸³ Pasal 19 Undang-Undang Perlindungan Konsumen No. 8 Tahun 1999

mengonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan

- (2) Ganti rugi sebagai mana 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.

Apabila melihat pada ketentuan Pasal 19 ayat (2) tersebut ganti rugi dalam hukum perlindungan konsumen yang berlaku di Indonesia dapat dilakukan dengan melalui empat bentuk yaitu sebagai berikut:⁸⁴

1. Pengembalian uang;
2. Penggantian barang dan/atau jasa sejenis atau setara nilainya;
3. Perawatan kesehatan;

⁸⁴ Fabian Fadly, 2013, "Ganti Rugi Sebagai Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Akibat Produk Cacat", *Jurnal Arena Hukum Vol. 6 No. 2*, hlm. 250

4. Pemberian santunan.

Hal ini sesuai dengan Pasal 4 huruf (h) UUPK, sehingga konsumen berhak atas pengembalian uang, ganti rugi, dan/atau penukaran jika barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan kontrak atau sebagaimana mestinya. Pada saat yang sama, pihak Tiktok berkewajiban untuk memberi kompensasi, ganti rugi, dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian, sesuai dengan Pasal 7 huruf (g) UUPK.

Sehingga konsumen merupakan pihak yang seringkali dirugikan dalam melakukan transaksi jualbeli, baik kerugian material ataupun immaterial. Konsumen seringkali berada pada posisi yang lemah dibandingkan dengan pelaku usaha.

Dengan demikian berdasarkan UUPK, upaya hukum konsumen marketplace atas kerugian yang timbul akibat pembatalan sepihak atas transaksi yang dilakukan Kholidin AA melalui Tiktok dan berdasarkan hasil penelitian diatas dimana kosumen yang mengalami peristiwa pembatalan sepihak dalam transaksi online melalui Shopee & Tiktok, penyelesaian sengketa konsumen dapat dilakukan dengan dua cara yaitu penyelesaian sengketa konsumen secara litigasi dan penyelesaian sengketa konsumen non litigasi.

Dalam Pasal 45 UUPK disebutkan bahwa sebagai berikut:⁸⁵

- (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 di luar pengadilan berdasarkan pilihan sukarela para pihak yang bersengketa;
- (3) Penyelesaian sengketa di luar pengadilan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) tidak menghilangkan tanggungjawab 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 para pihak yang bersengketa.

Makna dari bunyi Pasal 45 ayat 4 UUPK yaitu, apabila penyelesaian sengketa yang telah ditempuh melalui jalur Non-Litigasi tetapi tidak berhasil atau tidak menemukan jalan keluar maka dapat dilanjutkan ke Pengadilan atau melalui jalur litigasi.

Kemudian makna keseluruhan dari bunyi Pasal 45 UUPK ini adalah pemberian kebebasan pihak yang bersengketa untuk memilih litigasi atau non litigasi untuk Penyelesaian Sengketa Konsumen.

⁸⁵ Pasal 45 Undang-Undang Perlindungan Konsumen No. 8 Tahun 1999

Didalam Pasal 39 UU ITE juga diatur mengenai penyelesaian sengketa konsumen dalam transaksi online yaitu sebagai berikut:⁸⁶

- (1) Gugatan perdata dilakukan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan;
- (2) Selain penyelesaian gugatan perdata sebagaimana dimaksud pada ayat (1), para pihak dapat menyelesaikan sengketa melalui arbitrase atau lembaga penyelesaian sengketa alternatif lainnya sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Penyelesaian Sengketa Konsumen menurut UUPK dibagi menjadi 2 bagian yaitu, sebagai berikut:

a. Penyelesaian Sengketa Konsumen melalui Proses Litigasi

Penyelesaian sengketa melalui proses Litigasi atau melalui proses peradilan di Pengadilan. Melalui proses litigasi atau proses peradilan di pengadilan, pengadilan dipilih tidak hanya untuk memenuhi struktur konstitusional, tetapi juga untuk memenuhi kebutuhan mereka yang mencari keadilan. Pernyataan Hartono yang dikutip oleh Muhammad Mounir mengatakan “bahwa hukum tidak dapat dilihat secara terpisah dari kehidupan masyarakat, oleh karena itu hukum ada untuk memenuhi kebutuhan ekonomi dan budaya masyarakat.”⁸⁷

⁸⁶ Pasal 39 Undang-Undang ITE No. 19 Tahun 2016

⁸⁷ Kurniawan, *Hukum Perlindungan Konsumen, Problematika kedudukan dan Kekuatan Putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK)*, UB Press, Malang, 2011, hlm. 56

Dalam kasus perdata, pada dasarnya ada dua kemungkinan penyelesaian di pengadilan yaitu masalah itu diputuskan oleh hakim, dan perdamaian (mediasi) berlaku di depan pengadilan atau hakim.⁸⁸

Apabila para pihak yang bersengketa konsumen tidak memilih untuk menyelesaikan sengketa mereka di luar pengadilan atau jika satu atau lebih pihak yang bersengketa menyatakan bahwa upaya mereka untuk melakukannya tidak berhasil, sengketa tersebut harus diselesaikan melalui pengadilan. Menurut Pasal 48 UUPK, ketentuan mengenai peradilan umum yang berlaku dengan memperhatikan ketentuan Pasal 45 UUPK berlaku bagi penyelesaian sengketa konsumen melalui pengadilan. Kedua belah pihak bebas memilih litigasi sebagai sarana penyelesaian sengketa. Ada dua opsi untuk menyelesaikan sengketa konsumen di pengadilan yaitu damai atau diputus oleh hakim pengadilan Artinya, mencapai penyelesaian di depan hakim pengadilan atau meminta hakim memutuskan kasus tersebut. Menurut ketentuan undang-undang, hakim dapat mengambil keputusan tanpa persetujuan salah satu pihak.

Dalam penyelesaian sengketa, fungsi pengadilan adalah memberikan putusan. Mediasi akan digunakan untuk menyelesaikan perbedaan pendapat yang tidak dapat diselesaikan secara damai di pengadilan. Ketika hakim menengahi perselisihan, peran pengadilan hanyalah untuk menegaskan syarat-syarat penyelesaian. Sengketa

⁸⁸ *Ibid.*, hlm. 57

konsumen biasanya membutuhkan banyak waktu dan uang untuk diselesaikan melalui pengadilan.

b. Penyelesaian Sengketa Konsumen melalui Proses Non-Litigasi

Adapun penyelesaian sengketa konsumen diluar pengadilan diatur dalam Pasal 47 UUPK yang menjelaskan bahwa, “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.”

Sengketa konsumen yang diselesaikan melalui jalur non litigasi adalah sengketa yang diselesaikan oleh kedua belah pihak yang bersengketa tanpa melalui peradilan dalam pengadilan dan tidak melanggar peraturan perundang-undangan. Penyelesaian non-litigasi dapat menghemat uang dan waktu untuk menyelesaikan sengketa konsumen.

Upaya untuk menyelesaikan sengketa konsumen di luar pengadilan tertutup dan dirahasiakan oleh kedua pihak. Sementara itu, upaya penyelesaian sengketa di luar pengadilan bertujuan untuk mencapai kesepakatan mengenai bentuk dan besaran ganti rugi, serta tindakan khusus untuk mencegah para pihak mengalami kerugian. Sebagaimana yang terdapat dalam undang-undang, upaya

penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan akan menghasilkan *win-win solution*.

Arbitrasi, mediasi, dan konsiliasi adalah beberapa opsi yang tersedia untuk menyelesaikan sengketa konsumen di luar pengadilan. Badan dan lembaga penyelesaian sengketa konsumen tersedia bagi pelanggan yang ingin menyelesaikan sengketa di luar sistem pengadilan antara lain sebagai berikut;⁸⁹

- a) Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK);
- b) Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat (LPSKM);
- c) Badan Perlindungan Konsumen Nasional (BPKN);
- d) Lembaga-lembaga lain yang berwenang.

Kemudian mengenai bentuk penyelesaian sengketa melalui jalur non litigasi ada beberapa cara yaitu:⁹⁰

- 1) Konsultasi

Konsultasi adalah suatu tindakan yang bersifat personal atau individu antara pihak yang terlibat dengan pihak lain.

Yang dimaksud dengan pihak terlibat adalah klien kemudian yang disebut sebagai pihak lain adalah konsultan, konsultan akan memberikan masukan kepada klien untuk memenuhi kebutuhan yang diinginkan klien mengenai masalahnya

⁸⁹ Celina Tri Siwi Kristiyanti, *Op. Cit.*, hlm. 13

⁹⁰ ICJR Learning PKPA Jakarta, *Mengenal Bentuk-Bentuk Penyelesaian Non-Litigasi*, <https://pkpajakarta.com/mengenal-bentuk-bentuk-penyelesaian-non-litigasi/>, diakses pada 10 November 2022

tersebut. Peran seorang konsultan dalam hal sengketa tidak dominan, karena konsultan hanya memberikan pendapat hukum yang ada dan sebagaimana yang diminta oleh kliennya. Namun mengenai keputusan penyelesaian sengketa tersebut akan diambil sendiri oleh para pihak yang lebat atau klien tersebut. Dengan adanya perkembangan zaman yang sekarang, konsultasi dapat dilakukan dengan cara langsung maupun tidak langsung seperti menggunakan teknologi komunikasi atau secara online. Klien dapat melakukan konsultasi dengan mengajukan serangkaian pertanyaan kepada konsultan tentang masalah yang dihadapinya, kemudian konsultan akan menanggapi dengan saran yang tidak mengikat secara hukum. Artinya, klien dapat menggunakan saran atau tidak, tergantung pada kepentingan kedua belah pihak.

2) Negosiasi

Negosiasi merupakan komunikasi yang dilakukan secara dua arah, ketika masing-masing pihak saling mengemukakan keinginannya. Negosiasi adalah sebuah proses upaya untuk mencapai kesepakatan dengan pihak lain, atau bisa dikatakan negosiasi merupakan proses tawar-menawar dari masing-masing pihak yang terlibat untuk mencapai kesepakatan.

Negosiasi adalah cara penyelesaian sengketa yang paling dasar dan yang paling tua digunakan oleh umat manusia.

Penyelesaian melalui negosiasi merupakan cara yang paling penting. Karena dengan cara ini, para pihak dapat mengawasi prosedur penyelesaian sengketa dan setiap penyelesaiannya didasarkan oleh kesepakatan para pihak.

Cara penyelesaian melalui negosiasi biasanya adalah cara yang pertama kali ditempuh manakala para pihak bersengketa.

Negosiasi sendiri seperti *win-win solution* dimana setiap pihak saling menyampaikan keinginan yang dapat menguntungkan kedua belah pihak tanpa yang satu merasa dirugikan.

3) Mediasi

Mediasi merupakan penyelesaian masalah lanjutan dari proses negosiasi, dimana para pihak yang bersengketa menggunakan pihak ketiga yang netral untuk membantu menyelesaikan masalah dan mencapai kata sepakat. Mediator adalah seorang fasilitator yang merupakan sebagai penengah dalam permasalahan sengketa tersebut dan harus bersikap netral tanpa memihak manapun ataupun membela pihak manapun dengan alasan yang bersifat pribadi. Selain itu kedudukan mediator merupakan sebagai pembantu bagi para

pihak untuk mencapai consensus, karena yang menentukan keputusan tetap para pihak itu sendiri.

4) Konsiliasi

Salah satu cara penyelesaian sengketa adalah konsiliasi, dimana para pihak yang berselisih dipertemukan oleh suatu badan khusus yang disebut konsiliator atau sekelompok orang yang bertindak sebagai perantara (komisi konsiliasi). Konsiliator berkontribusi pada diskusi tentang solusi atau jalan keluar yang mungkin untuk permasalahan tersebut.

Kemudian dalam penelitian ini dihasilkan bahwa dalam peristiwa pembatalan sepihak dalam transaksi online didominasi oleh pelaku usaha pada marketplace Shopee, yang mana pelaku usaha dalam marketplace Shopee dalam penyelesaiannya juga sudah melakukan pengembalian dana atau *refund*.

Dalam hal ini, para pihak yang bersengketa yaitu konsumen dan Tiktok & Shopee memiliki pilihan untuk menyelesaikan secara litigasi untuk mencoba menyelesaikan sengketa konsumen. Namun, jalur hukum tersedia sesuai dengan ketentuan Syarat dan Ketentuan aplikasi Tiktok & Shopee. Dalam hal terjadi perselisihan yang timbul dari penggunaan aplikasi Tiktok & Shopee, konsumen dan pihak Tiktok harus terlebih dahulu berupaya menyelesaikan perselisihan tersebut secara musyawarah. Para pihak dapat menyelesaikan sengketa melalui Badan Arbitrase Nasional Indonesia (BANI) sesuai dengan prosedur

arbitrase yang berlaku jika perselisihan tidak dapat diselesaikan melalui musyawarah atau penyelesaian dalam waktu enam puluh hari.⁹¹

Dalam permasalahan ini dapat disimpulkan dari jawaban para responden dalam kuesioner, para konsumen yang mengalami pembatalan sepihak lebih memilih penyelesaian sengketya melalui jalur non litigasi, dimana sebelumnya para konsumen telah melakukan komunikasi kepada pihak Marketplace untuk penyelesaiannya, dan para konsumen menerima atas penyelesaian tersebut.



⁹¹ Saraya & Erni, 2022, "Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Terkait Pembatalan Transaksi Online Secara Sepihak Oleh Pihak Tix Id", *Novum Jurnal Hukum Art 1*, hlm. 14

BAB IV

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan pembahasan penelitian telah dibahas, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Pembatalan sepihak yang dilakukan oleh marketplace Tiktok & Shopee jika ditinjau dari hukum perlindungan konsumen dinilai telah mencederai sebuah perjanjian jual beli sehingga menimbulkan kerugian bagi konsumen. Pembatalan perjanjian secara sepihak oleh pihak Tiktok bukan merupakan wanprestasi melainkan perbuatan melawan hukum, karena Tiktok telah melanggar kewajiban hukum bukan perjanjian. kewajiban yang dilanggar Tiktok sebagai pelaku usaha adalah bahwa pelaku usaha tidak boleh membatalkan suatu perjanjian secara sepihak sebagaimana diatur dalam Pasal 1338 ayat (2) KUHP. Selain itu, tindakan Tiktok bersifat sewenang-wenang atau menggunakan posisi dominannya (kuat) untuk memanfaatkan posisi lemah (menimbulkan kerugian) pada pihak lawan yaitu konsumen. Selain itu pelaku usaha melanggar hak-hak konsumen dan kewajiban hukumnya sehingga menjadi perbuatan melawan hukum.
2. Upaya Perlindungan hukum bagi konsumen terkait pembatalan secara sepihak yang dialami Kholidin AA dan yang dialami oleh responden lainnya terhadap pelaku usaha Tiktok & Shopee terdapat dalam Pasal 45, Pasal 4 dan Pasal 48 UUPK, yaitu, upaya hukum yang ada

berdasarkan UUPK atas kerugian konsumen dapat ditempuh melalui litigasi dan non litigasi. Berdasarkan fakta yang diperoleh, upaya hukum yang ditempuh oleh Kholidin AA dan responden lainnya adalah dengan cara non litigasi yaitu dengan negosiasi yang menghasilkan kesepakatan antara kedua belah pihak, dan juga responden lainnya memilih untuk tidak mempermasalahkan atas pembatalan sepihak selama pelaku usaha telah melakukan pengembalian dana.

B. Saran

1. Bagi Tiktok & Shopee diharapkan dapat melayani konsumen lebih baik lagi, dan diharapkan tidak lagi membatalkan perjanjian jualbeli sepihak yang dinyatakan sah oleh kedua belah pihak agar tidak merugikan konsumen. Kemudian terkait pengembalian dana, Tiktok diharapkan juga mengembalikan hak konsumen yang semestinya diperoleh konsumen, yaitu menerima pengembalian dana sesuai dengan pembayaran yang ditanggung konsumen pada saat pemesanan dan voucher yang seharusnya dapat digunakan kembali.
2. Bagi konsumen untuk lebih berhati-hati dalam membeli barang terutama melalui e-commerce dan marketplace. Hal ini dikarenakan dalam transaksi melalui e-commerce, pelaku usaha dapat memasukkan kesalahan harga yang dapat menimbulkan kesalahpahaman antara pelaku usaha dengan konsumen dan juga bisa saja tidak melakukan peng-*update*-an data stok barang. Oleh karena itu, konsumen diharapkan untuk selalu bertanya dengan hati-hati kepada pelaku usaha

baik mengenai spesifikasi dan deskripsi produk, serta harga produk dan ketersediaan produk.



DAFTAR PUSTAKA

Peraturan Perundang-undangan

Kitab Undang-Undang Hukum Perdata

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

Undang-undang Nomor 19 Tahun 2016 Tentang Perubahan atas Undang-undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik

Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan Penyelesaian Sengketa

Buku

Gultom, Elisatris. *Perlindungan Konsumen dalam Transaksi Perdagangan Melalui E-commerce*, Penerbit Elips II, Jakarta, 2003

Sjahputra, Imam. *Problematika Hukum Internet Indonesia*, PT. prehallindo, Jakarta, 2002

Amiruddin. *Pengantar Metode Penelitian Hukum*, Raja Grafindo Persada. Jakarta, 2012

Nasution, Az. *Hukum Perlindungan Konsumen Suatu Pengantar*, Diadit Media, Jakarta, 2006

Black's Law Dictionary dalam Zulham. *Hukum Perlindungan Konsumen*, Kencana, Jakarta, 2013

Dewi, Elia Wuria. *Hukum Perlindungan Konsumen*, Graha Ilmu. Yogyakarta, 2015

- Shofie, Yusuf. *Pelaku Usaha Konsumen dan Tindak Pidana Korporasi*, Cet
1, Ghadia Indonesia, Jakarta, 2002
- Barkatullah, Abdul Halim. *Hukum Perlindungan Konsumen (Kajian
Teoretis dan Perkembangan Pemikiran)*, Nusa Media. Bandung, 2008
- Kristiyanti, Celina Tri Siwi. *Hukum Perlindungan Konsumen*, Sinar Grafika,
Jakarta, 2008
- Nasution, Az. *Hukum Perlindungan Konsumen*, Diadit Media, Yogyakarta,
2001
- Suryana, *Metodologi Penelitian Model Praktis Penelitian Kuantitatif dan
Kualitatif*, Universitas Pendidikan Indonesia, Bandung, 2010
- Sidabalok, Janus. *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*, Citra
Aditya Bakti. Bandung, 2006
- Khairandy, Ridwan. *Hukum Kontrak Indonesia dalam Perspektif
Perbandingan*, UII Press, Yogyakarta, 2014
- Satrio, J. *Wanprestasi menurut KUHPerdara, Doktrin dan Yurisprudensi*,
PT. Citra Aditya Bakti, Purwokerto, 2011
- Adolf, Huala. *Dasar-dasar Hukum Kontrak Internasional*, Refika Aditama,
Bandung, 2006
- Fuady, Munir. *Perbuatan Melawan Hukum Pendekatan Kontemporer*, PT.
Citra Aditya Bakti, Bandung, 2005
- Khosyiah, Siah. *Fiqh Muamalah Perbandingan*, Pustaka Setia. Bandung,
2014

Ahmad, Mahdi Rizqullah. *Biografi Rasulullah, Sebuah Studi Analisis Berdasarkan Sumber-Sumber Autentik*, Qisthi Press, Jakarta, 2009

Jusmaliani. *Bisnis Berbasis Syariah*, Bumi Aksara, Jakarta, 2008

Yahya, Mukhtar & Fatchurrahman, *Dasar-dasar Pembinaan Hukum Fiqh Islam*, Alma'arif, Bandung, 1986

Samsul, Inosentius. *Perlindungan Konsumen Kemungkinan Penerapan Tanggung Jawab Mutlak*, UI Press, Jakarta, 2004

Kurniawan, *Hukum Perlindungan Konsumen, Problematika kedudukan dan Kekuatan Putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK)*, UB Press, Malang, 2011

Agustina, Rosa. *Perbuatan Melawan Hukum*, Fakultas Hukum Pascasarjana, Universitas Indonesia, Jakarta, 2003

Jurnal

Mumtaha, Hani Atun & Khoir, Halwa Annisa. 2019, Analisis Dampak Perkembangan Revolusi Industri 4.0 dan Society 5.0 Pada Perilaku Masyarakat Ekonomi (E-Commerce), *Jurnal Pilar Teknologi volume 4 No.2*.

Sari, Indah. 2020, Perbuatan Melawan Hukum (Pmh) Dalam Hukum Pidana Dan Hukum Perdata, *Jurnal Ilmiah Hukum Dirgantara, Fakultas Hukum, Volume 11 No. 1*.

Sihaloho Naswardi, Mustamam & Mukidi. 2018, Analisis Yuridis Pembatalan Perjanjian Kerjasama Secara Sepihak Sebagai Perbuatan Melawan Hukum

(Studi Kasus Putusan Pengadilan Negeri Padangsidempuan No. 24/Pdt.G/Pn. Psp), *Jurnal Hukum Kaidah Volume 17 No. 3*.

Wasi Bintoro, Rahadi. 2010, Tuntutan Hak Dalam Persidangan Perkara Perdata, *Jurnal dinamika hukum, Vol. 10 No. 2*.

Saraya & Erni, 2022 Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Terkait Pembatalan Transaksi Online Secara Sepihak Oleh Pihak Tix Ide, *Novum Jurnal Hukum Art 1*.

Karya Ilmiah

Rimanadi, Arleani Firizky. *Pembatalan Sepihak Oleh Customer Shopee Dalam Transaksi Cash On Delivery (Perspektif Hukum Positif Dan Fikih Muamalah)*, Program Studi Hukum Ekonomi Syariah, Fakultas Syariah Dan Hukum, (Jakarta, UIN Syarif Hidayatullah, 2021)

Larasati, Restu Widya. Skripsi: *Perlindungan Konsumen Terhadap Produk Mie Basah yang Mengandung Zat Formalin di Kabupaten Sleman*, Program Studi S1 Ilmu Hukum Fakultas Hukum (Yogyakarta, UII 2016)

M. Alwi Alaidid, Tugas Akhir, *Proses Optimalisasi Pemasaran Fyc Footwear*, Program Studi Diploma-III Manajemen Perdagangan (Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia, Jakarta, 2021)

Kalakota & Whinston (1996) dalam Yuniar Rosusana, Tesis, *Pemasaran Baru Bisnis Lighter/Korek Api Melalui Internet (E-commerce)*, Fakultas Ekonomi Program Studi Magister Manajemen, (UI, Jakarta, 2008)

M. Yunus Kusuma Yudha, Skripsi, *Tanggung Jawab Penjual Dalam Pembatalan Secara Sepihak Dalam Transaksi E-Commerce*, Program Studi S1 Ilmu Hukum Fakultas Hukum, (UII, Yogyakarta, 2017)

Internet

Ayyattika, Hanifah. *Mengikuti Perkembangan E-commerce Indonesia, TikTok Ikut Terjun ke Bisnis dengan Hadirkan TikTok Shop*, 15 Mei 2022, <https://www.kompasiana.com/hanifahaytk/628111fc71913755537bd613/mengikuti-perkembangan-e-commerce-di-indonesia-tiktok-ikut-terjun-ke-bisnis-e-commerce-dengan-hadirkan-tiktok-shop> diakses pada 12 Oktober 2022

Fauzansjofjan, Muhammad. *Mengenal Beberapa Terminologi dalam Bidang Studi Hubungan Internasional*, 3 Oktober 2019 <https://www.kompasiana.com/fauzansjofjan/5d9623090d82305442426ae2/mengenal-beberapa-terminologi-dalam-bidang-studi-hubungan-internasional> diakses pada 11 Oktober 2022

Tim Hukum Online, *Perlindungan Hukum: Pengertian, Teori, Contoh, dan Cara Memperolehnya*, 2 Desember 2021, <https://www.hukumonline.com/berita/a/perlindungan-hukum-contoh--dan-cara-memperolehnya-1t61a8a59ce8062> diakses 21 September 2022

Tim Pilar Kreatif, *Memahami Perbedaan Marketplace dan Onlineshop*, <https://pilarkreatif.com/marketplace-dan-online-shop/>, diakses Pada 28 September 2022

Tim Hukum Online, *Asas Perlindungan Konsumen dan Tujuan Perlindungannya* Hukum Online, 2022, <https://www.hukumonline.com/berita/a/asas-perlindungan-konsumen-dan-tujuannya-lt623bc8fd4931f> diakses pada 13 Oktober 2022

Auli, Renata Christha. *Hak dan Kewajiban Konsumen serta Pelaku Usaha yang Perlu Diketahui*, Hukum Online, 2022, <https://www.hukumonline.com/klinik/a/hak-dan-kewajiban-konsumen-serta-pelaku-usaha-yang-perlu-diketahui-lt62e27b1d9c927> diakses pada 6 November 2022

Yusri, M. *Kajian Undang-Undang Perlindungan Konsumen Dalam Perspektif Hukum Islam*. <http://ejournal.umm.ac.id/index.php/jphi/article/view/1302/1395> diakses pada 1 November 2022

Kikit Azeharie, *Produsen adalah: Definisi, Tujuan, Contoh, Hak dan Kewajiban*. <https://majoo.id/solusi/detail/produsen-adalah> diakses pada 1 November 2022

Khurin, *Produsen: Pengertian, Tujuan, dan Bentuknya*, <https://konsultanku.co.id/blog/produsen-pengertian-tujuan-dan-bentuknya> diakses pada 1 November 2022

Pusdiklat Kemendag, *E-commerce*, 4 Desember 2017, <http://pusdiklat.kemendag.go.id/v2019/article/e-commerce> diakses pada 15 Oktober 2022

ICJR Learning PKPA Jakarta *Mengenal Bentuk-Bentuk Penyelesaian Non-Litigasi*, <https://pkpajakarta.com/mengenal-bentuk-bentuk-penyelesaian-non-litigasi/>, diakses pada 10 November 2022

Rafi Afa Mawardi, *Pengertian Google Form dan 5 Manfaat untuk Dunia Pendidikan*, 6 Juli 2022, <https://www.detik.com/edu/detikpedia/d-6163990/pengertian-google-form-dan-5-manfaatnya-untuk-dunia-pendidikan> diakses pada 27 November 2022

