

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1. Latar Belakang Masalah

Perkembangan teknologi dan informasi yang tumbuh semakin pesat hingga pada berbagai aspek kehidupan. Perkembangan juga tidak jauh dari bagaimana pemanfaatan teknologi dan informasi ini yang membuat perubahan pada masyarakat. Teknologi dan informasi ini tidak hanya di gunakan oleh usia dewasa, tetapi dari usia anak-anak hingga lanjut usia masih menggunakan teknologi dan informasi. Setelah adanya teknologi dan informasi tersebut maka diperlukan sebuah internet untuk mengakses sebuah jaringan untuk berkomunikasi antar masyarakat di seluruh dunia. Perlu literasi informasi yang merupakan kemampuan dan rangkaian keterampilan, perilaku untuk mengumpulkan, mengakses, mengkomunikasikannya secara efektif dan beretika.<sup>1</sup>

Perkembangan teknologi dan informasi serta internet yang membuat dan menciptakan berbagai kemudahan dalam hal mengakses kegiatan-kegiatan yang sering masyarakat lakukan secara tatap muka, tetapi dengan adanya teknologi dan informasi serta internet masyarakat semakin mudah dalam mengakses kegiatan seperti; pembelajaran, pekerjaan, perdagangan, perbankan dalam melakukan transaksi, serta menciptakan jutaan kesempatan untuk menggali keuntungan ekonomis.<sup>2</sup>

Banyak kegiatan yang bisa masyarakat lakukan, salah satunya adalah dalam melakukan perdagangan. Perdagangan tidak hanya melakukan pembelian maupun menjual dengan cara konsumen datang langsung ke toko yang ingin dibeli dan perusahaan melaksanakan kegiatan transaksi secara 24 jam tidak dapat dilakukan. Tetapi, dengan adanya Teknologi dan Informasi masyarakat jadi mudah dalam melakukan kegiatan tersebut yang semakin maju secara pesat dan sudah terasa dampaknya oleh sebagian besar masyarakat dari melakukan perdagangan secara

---

<sup>1</sup> Maryani Septiana, Qoriatul Fitriyah, M. Prihadi Eko W., *Buku Saku Literasi Informasi* (Tangerang: PT. Alamanda Reka Cipta, 2021), hlm. 6.

<sup>2</sup> Edward Wolok, "Jurnal Hukum Legalitas," dalam jurnal hukum Vol 4. No 1. Februari 2011, hlm. 75.

tradisional menjadi modern, serba cepat, serta menghemat pengeluaran bagi konsumen dan menghemat biaya promosi bagi perusahaan.<sup>3</sup>

Penggunaan internet untuk melakukan kegiatan aktivitas transaksi bisnis dikenal dengan istilah *Electronic Commerce* atau *E-Commerce*. *E-Commerce* terjadi antara sebuah perusahaan bisnis dengan konsumen, dengan menggunakan Internet untuk melakukan penjualan dan pembelian. Penggunaan Internet ini dalam hal untuk melakukan transaksi bisnis sudah dianggap sebagai hal yang penting, hal ini ditandai dengan meningkatnya jumlah pengusaha yang menggunakan *E-Commerce*.

Perdagangan elektronik atau yang biasa disebut dengan *e-commerce* merupakan penggunaan jaringan komunikasi dan komputer untuk melaksanakan proses bisnis. Pengertian dari *e-commerce* adalah menggunakan internet dan teknologi komputer dengan *browser web* untuk mengenalkan, menawarkan, membeli dan menjual produk. Dalam penerapan *e-commerce* tersebut banyak sekali manfaat yang bisa dirasakan tidak hanya perusahaan tetapi konsumen juga mendapatkan manfaat dari *e-commerce*. Seperti sebuah perusahaan yang dapat memiliki sebuah usaha di dalam negeri maupun luar negeri, artinya konsumen dari luar negeri dapat membeli suatu barang yang dijual oleh pelaku usaha tersebut serta konsumen yang menghemat dalam biaya pembelian karena tidak perlu datang ke toko secara langsung.<sup>4</sup>

Transaksi *e-commerce* tidak terbatas pada dimensi ruang dan waktu. Dalam kondisi seperti ini, perubahan perilaku bisnis biasanya dilakukan secara tatap muka tetapi melalui *e-commerce* dapat dilakukan dimana saja dan kapan saja. Transaksi jual beli online melalui *e-commerce* dalam hukum perjanjian jual beli di Indonesia mengacu pada Pasal 1338 KUHPerdara yang menganut asas kebebasan berkontrak. Asas ini memberikan kebebasan kepada para pihak yang bersepakat untuk membentuk suatu perjanjian dan menentukan sendiri bentuk dan isi suatu

---

<sup>3</sup> Shabur Miftah Maulana, *et al.*, "Implementasi E-Commerce Sebagai Media Penjualan Online (Studi Kasus Pada Toko Pastbrik Kota Malang)," dalam *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)* Vol. 29, No. 1, Desember 2015, hlm. 2.

<sup>4</sup> *Ibid.*

perjanjian. Dengan demikian para pihak yang membuat perjanjian dapat mengatur sendiri hubungan hukum di antara mereka.<sup>5</sup>

Seiring dengan berkembangnya teknologi dan kebutuhan terhadap informasi, internet pun turut mengalami perkembangan. Teknologi informasi dan internet berjalan beriringan dan saling melengkapi sehingga menjadi satu kesatuan. Teknologi informasi juga telah merambah sektor bisnis yang produknya merupakan *e-commerce*. *Marketplace* tidak dapat dipisahkan dari *ecommerce*, karena sistem yang di gunakan pada marketplace merupakan sistem *e-commerce*. Perkembangan internet yang begitu pesat telah membawa banyak perubahan – perubahan dalam setiap kehidupan manusia.<sup>6</sup>

Perkembangan bisnis *online* di Indonesia saat ini menjadi salah satu hal yang menjamur belakangan ini. Di Indonesia terdapat banyak sekali bisnis online, baik dalam skala kecil hingga besar. Dengan menjamurnya bisnis online yang mengandalkan kepercayaan antara pembeli dan pedagang, tingkat penipuan dalam bisnis *online* semakin meningkat.<sup>7</sup>

Pada dasarnya usaha bisnis *online* sama dengan bisnis *offline* seperti biasanya. Perbedaan keduanya hanya terletak pada lokasi atau tempat usaha dijalankan. Dalam bisnis *offline* terdapat toko atau tempat tetap yang digunakan untuk menjual barang atau jasa, sedangkan bisnis online menggunakan internet sebagai tempat berjualan sekaligus sebagai media promosi. Pembeli dan penjual tidak bertatap muka dan transaksi dilakukan atas dasar kepercayaan.<sup>8</sup>

Jual beli *online* di artikan sebagai jual beli barang dan jasa melalui media elektronik, khususnya melalui internet atau secara online. Salah satu contoh adalah penjualan produk secara online melalui internet seperti yang dilakukan oleh bukalapak.com, berniaga.com, tokobagus.com, lazada.com, kaskus, olx.com, dll.<sup>9</sup>

---

<sup>5</sup> Esti Ropikhin, “Penerapan Asas Kebebasan Berkontrak Dalam Pembuatan Perjanjian” dalam Jurnal Undip Semarang, 2010, hlm. 10.

<sup>6</sup> Sri Wahyuni, et al., Esther Masri; *Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Belanja Online Di Masa Pandemi Covid-19*” dalam Jurnal Ilmu Sosial Hukum, 2020, hlm. 92.

<sup>7</sup> Tira Nur Fitri, *Bisnis Jual Beli Online (Online Shop) Dalam Hukum Islam Dan Hukum Negara*” dalam Jurnal Ilmia Ekonomi Islam, Vol. 3 No. 1, Maret 2017, hlm. 56.

<sup>8</sup> *Ibid*, hlm. 56.

<sup>9</sup> *Ibid*, hlm. 57.

Prinsip yang dianut dalam jual beli *online* adalah sikap percaya. Setelah saling percaya, akan terjadi kesepakatan antara penjual dan pembeli, kemudian kedua belah pihak saling bertukar informasi untuk menindaklanjuti transaksi jual beli tersebut. Tindak lanjut dari transaksi tersebut biasanya berupa kesepakatan harga, cara pembayaran dan penyerahan barang.<sup>10</sup> Jika transaksi jual beli online telah disepakati, timbul hak dan kewajiban bagi para pihak. Hubungan antara hak dan kewajiban diatur oleh standar hukum yang mengatur hak dan kewajiban dalam kehidupan bermasyarakat.<sup>11</sup> Namun dalam prakteknya sikap amanah saja tidak cukup untuk memberikan kepastian hukum bagi sesama manusia yang mengadakan perjanjian jual beli.

Untuk mencapai suatu perlindungan hukum dibidang perdagangan maka pemerintah telah mengeluarkan berbagai perundang-undangan yang mampu melindungi hak-hak warga negaranya. Salah satunya adalah UU Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. Undang-undang tersebut dirancang guna melindungi konsumen yang sering dirugikan, tidak hanya bagi konsumen tetapi juga melindungi pelaku usaha.

Adanya perlindungan hukum dapat memberikan kepastian hukum atas berbagai permasalahan yang dihadapi masyarakat. Menurut Satjipto Raharjo, perlindungan hukum memberikan perlindungan terhadap hak asasi manusia yang telah dirugikan oleh orang lain dan perlindungan itu diberikan kepada masyarakat agar mereka dapat menikmati semua hak yang diberikan oleh hukum.<sup>12</sup>

Berdasarkan Pasal 4 Undang-Undang Perlindungan Konsumen Nomor 8 Tahun 1999, hak-hak konsumen adalah sebagai berikut:<sup>13</sup>

- a. Hak atas kenyamanan, keamanan dan keselamatan dalam mengonsumsi barang/jasa.
- b. Hak untuk memilih dan memperoleh barang/jasa sesuai dengan nilai tukar serta kondisi dan jaminan yang dijanjikan.

---

<sup>10</sup> Marcella Elwina, "Aspek Hukum Transaksi (Perdagangan) Melalui Media Elektronik (E-Commerce) Di Era Global: Suatu Kajian Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen" dalam Ejournal UMM, 2009, hlm. 2.

<sup>11</sup> Ahmad Azhar Basyir, *Asas-Asas Hukum Mu'amalah (Hukum Perdata Islam)* (Yogyakarta: FH UII, 1990), hlm. 7.

<sup>12</sup> Satjipto Raharjo, *Ilmu Hukum* (Bandung: PT Citra Aditya Bhakti, 2000), hlm. 53.

<sup>13</sup> Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 *Tentang Perlindungan Konsumen*, Pasal. 4.

- c. Hak atas informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang/jasa.
- d. Hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang/jasa yang digunakan.
- e. Hak untuk memperoleh advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen yang layak.
- f. Hak mendapatkan pembinaan dan pendidikan konsumen.
- g. Hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif.
- h. Hak untuk memperoleh ganti rugi, kompensasi, atau penggantian, apabila barang/jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya.
- i. Hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.

Dalam kegiatannya *E-commerce* juga melibatkan aktivitas yang berhubungan dengan proses transaksi elektronik seperti transfer dana elektronik, pertukaran data elektronik, sistem pengolahan data inventori yang dilakukan dengan sistem komputer ataupun jaringan komputer dan lain sebagainya.<sup>14</sup> *E-commerce* terbagi atas tiga segmen yaitu perdagangan antar pelaku usaha (*business to business e-commerce*), perdagangan antara pelaku usaha dengan konsumen (*business to costumer e-commerce*), dan perdagangan antara konsumen ke konsumen (*costumer to costumer ecommerce*).<sup>15</sup>

*E-commerce* atau transaksi elektronik sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik pada pasal 1 angka 2 dinyatakan bahwa “*Transaksi Elektronik adalah perbuatan hukum yang dilakukan dengan menggunakan Komputer, jaringan Komputer, dan/atau media elektronik lainnya*”. *E-commerce* merupakan model bisnis modern yang *non-face*

---

<sup>14</sup><http://www.patartambunan.com/pengertian-%20e-commerce-manfaat-serta-keuntungan-ecommerce/>, diunggah pada tanggal 01 Juni 2022.

<sup>15</sup> Panggih P. Dwi Atmojo, *Internet Untuk Bisnis I* (Yogyakarta: Dirkomnet Training, 2002), hlm.6.

(tidak menghadirkan pelaku bisnis secara fisik) dan *non-sign* (tidak memakai tanda tangan asli).<sup>16</sup>

Praktik transaksi *e-commerce* banyak menimbulkan permasalahan-permasalahan yang cenderung merugikan konsumen dan menimbulkan berbagai permasalahan hukum dalam melakukan transaksi *e-commerce*.<sup>17</sup> Permasalahan hukum yang paling umum terjadi dalam transaksi *e-commerce* adalah mengenai kepastian hukum atau *legal certainty* contohnya adalah keabsahan transaksi perdagangan dari aspek hukum perdata dimana transaksi *e-commerce* adalah suatu perbuatan hukum yang di dalam kegiatannya mengharuskan adanya perikatan antara pihak penjual dan pembeli melalui klausula elektronik (*e-contract*) sehingga harus dipastikan keabsahannya baik dari aspek perdata maupun dari unsur-unsur perjanjian elektronik. Selain itu, masalah lain yang timbul misalnya, berkenaan dengan keaslian data, kerahasiaan dokumen, kewajiban sehubungan dengan pajak, perlindungan konsumen, hukum yang ditunjuk jika terjadi pelanggaran perjanjian atau kontrak, masalah yuridiksi hukum dan juga masalah hukum yang harus diterapkan apabila terjadi sengketa.<sup>18</sup>

Terkait dengan transaksi elektronik, kontrak yang terdapat dalam transaksi *e-commerce* berbeda dengan kontrak konvensional yang umum dibuat di atas kertas dan disepakati oleh para pihak secara langsung atau bertatap muka, sedangkan perjanjian elektronik (*e-contract*) dibuat oleh para pihak melalui media internet dan perangkat elektronik sehingga para pihak tidak perlu untuk bertatap muka dalam proses pembuatan perjanjian tersebut. *E-contract* adalah kontrak nya dibuat melalui sistem elektronik. “sistem elektronik” adalah serangkaian perangkat dan prosedur elektronik yang berfungsi mempersiapkan, mengumpulkan, mengolah, menganalisis, menyimpan, menampilkan, mengumumkan, mengirimkan, dan/atau menyebarkan informasi elektronik.<sup>19</sup>

---

<sup>16</sup> Niniek Suparni, *Masalah Cyberspace Problematika Hukum dan Antisipasi Pengaturannya* (Jakarta : Fortun Mandiri Karya, 2001), hlm. 33.

<sup>17</sup> Abdul Halim Barkatullah, *Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Dalam Transaksi E-Commerce* (Yogyakarta : Pascasarjana FH UII Press, 2009), hlm. 7.

<sup>18</sup> Marcella Elwina, *Aspek Hukum Transaksi (Perdagangan) Melalui Media Elektronik (Ecommerce) di Era Global : Suatu Kajian Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen* dari <http://ejurnal.umm.ac.id/index.php/legalitiy/article/view/278/291>, diunggah pada tanggal 01 Juni 2022.

<sup>19</sup> Cita Yustisia Serfiani dkk., *Buku Pintar Bisnis Online dan Transaksi Elektronik* (Jakarta : Gramedia Pustaka Utama Jakarta, 2013), hlm. 99.

Namun dalam pelaksanaannya penggunaan *e-contract* dalam transaksi *e-commerce* seringkali berbentuk perjanjian standar atau perjanjian baku dimana perjanjian ini dibuat oleh pelaku usaha tanpa memberikan kesempatan kepada konsumen untuk bernegosiasi mengenai perihal yang ada dalam perjanjian tersebut.

Banyak konsumen Indonesia yang saat ini menggemari untuk berbelanja di *marketplace* karena *marketplace* sendiri memberikan kemudahan bagi para konsumennya. Dalam situs *marketplace* menggunakan perjanjian baku sebagai syarat dan ketentuan yang telah ditentukan pelaku usaha untuk konsumennya. Hal ini menjadi kelemahan yang dapat menimbulkan kerugian bagi konsumen karena ketidaktelitian konsumen dalam membaca dan memahami isi *e-contract* tersebut atau bahkan sama sekali tidak membaca syarat dan ketentuan yang berlaku pada suatu *marketplace*. Hal ini terlihat sekali dari perjanjian baku yang siap untuk ditandatangani dan bentuk klausula baku atau ketentuan baku yang tidak informatif dan tidak bisa ditawar-tawar lagi.<sup>20</sup>

Berikut ini adalah kasus yang dialami oleh korban atas tindakan *marketplace* yang telah membatalkan secara sepihak :

Contoh kasus penulis ambil dalam kasus BPSK Jakarta yang dialami oleh H. Nurwidjaja Soetninta SE. Selaku korban yang dirugikan oleh marketplace Lazada,

Kasus Pertama yang dialami oleh H. Nurwidjaja Soetninta SE. Selaku korban yang dirugikan oleh marketplace Lazada, Pada tanggal 31 Juli 2018 konsumen memesan sepeda Polygon Collosus Frx dengan detail produk terlampir, konsumen menunggu notifikasi total pembayaran dan No. Account tujuan dari Lazada (melalui message) untuk proses pembayaran melalui transfer Bank BNI. konsumen melakukan transfer ke No. Account Tujuan yaitu 8282900400008014 sebesar Rp. 1, 139,920 (bukti transfer terlampir).

Kemudian setelah itu konsumen terima notifikasi dari lazada bahwa pembayaran pesanan berhasil divrifikasi #210743642464930. Sesuai konfirmasi di aplikasi lazada bahwa pesanan akan dikirim dalam rentang waktu 4-5 hari. Pada

---

<sup>20</sup> Happy Susanto, *Hak-Hak Konsumen Jika Dirugikan* (Yogyakarta: Visi Media, 2008), hlm. 29.

tanggal 4 Agustus 2018, konsumen menerima 2 (dua) paket kiriman dari Kurir JNE dan Ninja Xpress.

Paket yang konsumen terima dalam bentuk bungkus kotak kecil dengan detail barang, paket 1-5 Led *White Beam Bicycle* dan paket 2 – Arsy Celana Pendek Olah Raga, kedua paket tersebut adalah tambahan paket dari Lazada yang tidak konsumen pesan. Berdasarkan hal tersebut konsumen melakukan pengecekan pesanan pada aplikasi, dan informasi yang tertulis pada aplikasi Lazada, Sepeda Polygon Collosus Frx tersebut masih berstatus ‘Dalam Proses’ dimana rentang waktu pengiriman tertulis antara tanggal 3 Agustus – 8 Agustus 2018, namun ketika konsumen klik tulisan ‘Dalam Proses’ secara otomatis keluar informasi bahwa pesanan paket Sepeda Polygon Collosus Frx tersebut Batal.

Kemudian konsumen berusaha mencari informasi dengan menghubungi Customer Service, namun telepon tidak bisa dihubungi, konsumen tidak terima pembatalan secara sepihak dari Lazada ini, padahal konsumen sudah cukup lama menjadi konsumen Lazada.<sup>21</sup>

Kasus Kedua, yaitu yang dialami oleh Yopi Andika Putra selaku korban yang dirugikan oleh *marketplace* Tokopedia dikarenakan membatalkan pesanan sepihak, ia sebagai pengguna baru Tokopedia merasa kecewa, saya sudah senang dapat hadiah pengguna pertama tapi ternyata dibatalkan sistem dengan alasan transaksi melanggar syarat dan ketentuan. Awalnya ia mendapatkan kode promo dari Tokopedia sendiri sebesar Rp75.000.

Berikut bukti transaksi sukses dan kode promo bisa digunakan. Tak berselang lama kemudian, transaksi dibatalkan sistem Tokopedia, yang mengatakan bahwa ia sudah melanggar syarat dan ketentuan dalam pesanan. Padahal ia cuma menggunakan kode promo dari Tokopedia sebesar Rp75.000 tersebut. Namun berdampak pada pesanan ia yang sekarang sudah dibatalkan. Kalau pun beli, sudah tidak bisa lagi di-checkout barang tersebut.

Korban sangat kecewa dengan tingkah Tokopedia yang seenaknya saja membatalkan pesanan. Kode promo Rp75.000 konsumen juga hilang, sementara

---

<sup>21</sup> Kasus BPSK Jakarta 2018

pesanan sudah dibatalkan dan tidak lagi bisa berbelanja barang yang konsumen butuhkan saat ini.<sup>22</sup>

Kasus Ketiga, yaitu yang dialami oleh Henri Dwi Setiawan selaku korban yang dirugikan oleh *marketplace* Shopee. Di tanggal 31 Mei 2020 di web Shopee terdapat *flash sale* popok, dan konsumen ikut keberuntungan untuk mengikuti. Akhirnya tepat pukul 00.00 konsumen mendapat dengan harga yang murah. Setelah pesanan berhasil dengan nomor pesanan 200531JDBHUSU konsumen diminta membayarkan via virtual dan langsung bayar, cek pesanan sudah ada nomor resinya. Di hari selanjutnya tidak habis pikir pesanan dibatalkan dengan alasan stok kosong. Cek di hari berikutnya produk yang sama stoknya dijual kembali dengan harga normal.<sup>23</sup>

Selain ketiga kasus tersebut, masih banyak pengaduan dari pengguna *Marketplace* sehubungan dengan pembatalan sepihak oleh *Marketplace*. Pengaduan-pengaduan tersebut menyayangkan tindakan *marketplace* yang secara sepihak membatalkan pesanan mereka tanpa adanya alasan yang kuat, selain itu konsumen juga dipersulit dalam persoalan pengembalian dana dimana konsumen harus berulang kali menghubungi *costumer service marketplace* tersebut yang kemudian kembali diberikan formulir pengajuan pengembalian dana padahal dalam klausula syarat dan ketentuan sudah tertera mekanisme pengembalian dana. Setelah konsumen mengisi formulir, proses pengembalian dana tidak langsung selesai, konsumen kembali dibuat menunggu yang waktunya tidak sebentar, bahkan ada yang sampai tiga bulan dananya baru dikembalikan ke rekening.

Dari kasus diatas dampak yang ditimbulkan dari adanya pembatalan sepihak oleh *marketplace* selain barang atau jasa yang diinginkan oleh konsumen tidak didapatkan, konsumen juga harus menghadapi rumitnya mekanisme persoalan pengembalian dana yang tidak transparan. Apalagi pengembalian dana ini tidak selalu berupa uang atau langsung masuk ke rekening konsumen, namun dapat berbentuk *voucher* belanja yang hanya dapat dibelanjakan di *marketplace*

---

<sup>22</sup> Kecewa dengan Pembatalan Pesanan Sepihak oleh Sistem Tokopedia, <https://mediakonsumen.com/2022/02/04/surat-pembaca/kecewa-dengan-pembatalan-pesanan-sepihak-oleh-sistem-tokopedia>, diunggah pada tanggal 01 Juni 2022.

<sup>23</sup> Pembatalan Belanja Sepihak oleh Shopee, <https://mediakonsumen.com/2020/06/07/surat-pembaca/pembatalan-belanja-sepihak-oleh-shopee> diunggah pada tanggal 01 Juni 2022.

tersebut. *Voucher* belanja ini dinilai membatasi kebebasan konsumen karena hanya dapat dipergunakan di marketplace yang ditentukan.

Untuk mengetahui keaslian penelitian ini, maka penulis akan mencantumkan penelitian terdahulu yang terkait dengan tema pembahasan. Adapun penelitian terdahulu yang dilakukan oleh beberapa mahasiswa berikut dibawah ini :

Penelitian skripsi yang dilakukan oleh Resti Virda Ayu Rahmawati seorang mahasiswi Fakultas Hukum Universitas Jember yang berjudul *Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Terhadap Pembatalan Transaksi Online Secara Sepihak Oleh Pihak Lazada*. Dalam penelitian ini ditemukan kasus terhadap konsumen yang dirugikan oleh pihak Lazada dikarenakan pembatalan transaksi secara sepihak. Kasus itu dikarenakan adanya konsumen yang membeli 1 unit sepeda motor, yang dibeli melalui Lazada pada saat Hari Belanja *Online* Nasional (*Harbolnas*), yang dikatakan bahwa pada saat *event* tersebut dilakukan promosi yang harganya sangat murah, lalu dua hari kemudian transaksi tersebut dibatalkan sepihak oleh pihak Lazada, namun pihak Lazada memberikan ganti kerugian secara memberika *voucher* dan tidak bisa diuangkan, sedangkan konsumen ingin *refund* tersebut dapat diuangkan dan tidak adanya pembatalan antar kedua belah pihak. Perbedaan dalam penelitian ini ialah, peneliti melakukan penelitian hanya untuk 1 (satu) pihak saja yaitu Lazada, sedangkan penulis mengangkat penelitian ini yang ditujukan untuk semua *marketplace*, agar *marketplace* tidak bisa membatalkan secara sepihak. Persamaan penelitian ini ialah sama-sama menjelaskan mengenai pembatalan secara sepihak.<sup>24</sup>

Penelitian skripsi yang dilakukan oleh Ayatulloh Abdilah Ilham Muhammad seorang mahasiswa Fakultas Syari'ah Universitas Islam Negeri Malang yang berjudul *Pembatalan Sepihak Pemesanan Go-Food Customer Prespektif Hukum Islam Dan Kitab Undang-Undang Hukum Perdata*. Dalam penelitian ini ditemukan kasus pada saat pemesanan yang dilakukan melalui aplikasi *go-food*, kasus ini sering terjadi ketika *driver* berjalan menuju tempat makan yang dipesan oleh konsumen, namun pada saat perjalanan konsumen tersebut membatalkan

---

<sup>24</sup> Resti Virda Ayu Rahmawati, *Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Terhadap Pembatalan Transaksi Online Secara Sepihak Oleh Pihak Lazada* dalam Skripsi (untuk memenuhi persyaratan guna memperoleh gelar sarjana hukum di Universitas Jember, 2019).

pesanan secara sepihak tanpa diketahui oleh pihak *driver*, sehingga kejadian tersebut membuat kerugian pihak *driver* dikarenakan *driver* tersebut sudah bergegas datang ketempat pesanan namun dibatalkan secara sepihak. Perbedaan pada penelitian ini ialah penelitian ini meneliti mengenai pembatalan sepihak yang dilakukan oleh konsumen sebagai pelaku dan pihak *driver* sebagai korban, sedangkan penulis meneliti mengenai pembatalan sepihak yang dilakukan oleh pihak *marketplace*. Persamaan dalam penelitian ini ialah sama-sama membahas mengenai pembatalan secara sepihak.<sup>25</sup>

Penelitian skripsi yang dilakukan oleh Ucu Auliawati seorang mahasiswa Fakultas Syariah Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten yang berjudul *Perlindungan Hukum Akibat Pembatalan Sepihak Oleh Konsumen Dalam Sistem Preorder Jual Beli Online Menurut Perspektif Hukum Islam (Studi Kasus di Instagram @Inaa\_Hijab)*. Dalam penelitian ini ditemukan kasus pada sosial media instagram @Inaa\_hijab, konsumen tersebut sepakat untuk membeli dua set baju gamis kepada pelaku usaha tersebut, setelah menunggu estimasi waktu barang tersebut telah sampai kepada konsumen, namun konsumen tersebut membatalkan secara sepihak dikarenakan tidak memiliki uang untuk membayar, sehingga dalam kasus ini membuat kerugian pada si pelaku usaha tersebut. Perbedaan pada penelitian ini ialah, penelitian ini meneliti bahwa ada salah satu akun sosial media yang menjual dagangannya namun dibatalkan oleh konsumen, sedangkan dalam penelitian yang dilakukan oleh penulis adalah penulis mengangkat masalah pembatalan sepihak yang dilakukan oleh pihak *marketplace*. Persamaan penelitian ini ialah sama-sama mengangkat kasus pembatalan secara sepihak.<sup>26</sup>

---

<sup>25</sup> Ayatulloh Abdilah Ilham Muhammad, *Pembatalan Sepihak Pemesanan Go-Food Customer Prespektif Hukum Islam Dan Kitab Undang-Undang Hukum Perdata* dalam Skripsi (untuk memenuhi persyaratan guna memperoleh gelar sarjana hukum di Universitas Islam Negeri Malang, 2019).

<sup>26</sup> Ucu Auliawati, *Perlindungan Hukum Akibat Pembatalan Sepihak Oleh Konsumen Dalam Sistem Preorder Jual Beli Online Menurut Perspektif Hukum Islam (Studi Kasus di Instagram @Inaa\_Hijab)* dalam Skripsi (untuk memenuhi persyaratan guna memperoleh gelar sarjana hukum di Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten, 2021).

Dari latar belakang ditemukan bahwa kemajuan teknologi turut mempengaruhi transaksi jual beli yang dapat menimbulkan beberapa permasalahan hukum. Masalah hukum ini berbeda dengan sebelum adanya komputer memberikan perubahan yang baik yaitu membuat hidup lebih mudah dan di sisi lain menyebabkan perubahan yang buruk seperti munculnya sistem kejahatan baru, yang memanfaatkan kemajuan teknologi dan informasi yaitu *cyber crime* atau kejahatan dunia maya (*cyber crime*). Beberapa permasalahan yang menjadi dasar penulisan makalah ini yaitu perselisihan yang timbul antara subyek hukum dalam suatu jual beli elektronik dan transaksi penjualan dan jaminan. Perlindungan hukum bagi konsumen dalam suatu perjanjian baku yang digunakan dalam transaksi jual beli secara elektronik serta tanggung jawab pelaku usaha dalam sengketa yang timbul. Penulis tertarik untuk mengangkat masalah hukum ini dalam sebuah skripsi dengan judul **“PENYELESAIAN GANTI KERUGIAN TERHADAP PEMBATALAN SEPEDA POLYGON MELALUI ONLINE YANG DIBATALKAN SEPIHAK OLEH PT. LAZADA”**.

## **1.2. Rumusan Masalah**

Berdasarkan identifikasi masalah yang telah di uraikan pada penulisan skripsi ini penulis akan menganalisis permasalahan sebagai berikut:

1. Apa Perlindungan Hukum Terhadap Kasus Dalam Jual Beli Online Sepeda Polygon Yang di Batalkan Sepihak Oleh PT. Lazada Menurut Pasal 1458 KUHPerdara Jo Pasal 9 UU ITE?
2. Apa Penyelesaian Ganti Kerugian Terhadap Pembelian Sepeda Polygon yang dibatalkan Secara Sepihak Oleh PT. Lazada Menurut Pasal 4 UUPK?

## **1.3. Tujuan dan Kegunaan Penelitian**

### **1.3.1. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah yang telah diterangkan diatas maka tujuan penelitian ini adalah:

1. Untuk memahami dan mengetahui tentang peraturan perlindungan hukum di Indonesia yang diberikan kepada konsumen terhadap tindakan Pembatalan PT Lazada dalam sistem jual beli *online* berdasarkan Pasal 1458 KUHPerdara Jo 9 UUIITE.

2. Untuk Mengetahui tentang Penyelesaian Ganti Kerugian yang dapat diberikan kepada pihak Konsumen Terhadap Pembatalan sepeda Polygon Menurut pasal 4 UUPK.

### **1.3.2. Kegunaan Penelitian**

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memiliki manfaat baik dari segi teoritis maupun segi praktis sebagai berikut:

## **1.4. Kerangka Teoritis**

### **1.4.1. Teori Perlindungan Hukum**

Terkait dengan teori perlindungan hukum, ada beberapa ahli yang menjelaskan bahasan ini, antara lain yaitu Fitzgerald, Satjipto Raharjo, Phillipus M Hadjon, Muktie, A. Fajar, Fitzgerald mengutip istilah teori perlindungan hukum dari Salmond bahwa hukum bertujuan mengintegrasikan dan mengkoordinasikan berbagai kepentingan dalam masyarakat karena dalam suatu lalulintas kepentingan, perlindungan terhadap kepentingan tertentu dapat dilakukan dengan cara membatasi berbagai kepentingan di lain pihak.

Perlindungan hukum adalah sebuah hak yang bisa didapatkan oleh semua warga negara secara merata, dan hak itu diberikan oleh pemerintah bila warga negara tersebut sudah memenuhi syarat-syarat tertentu. Perlindungan hukum merupakan upaya yang diberikan oleh hukum untuk melindungi masyarakat dari perbuatan sewenang-wenang oleh penguasa yang tidak sesuai dengan aturan hukum, untuk mewujudkan ketertiban dan ketentraman. Sedangkan pengertian perlindungan hukum menurut para ahli yaitu:

- a Menurut Philipus M. Hadjon berpendapat bahwa Perlindungan Hukum adalah perlindungan akan harkat dan martabat manusia serta pengakuan terhadap hak-hak asasi manusia yang dimiliki oleh subyek hukum berdasarkan ketentuan hukum dari kesewenangan, yang bersumber pada Pancasila dan konsep negara hukum.<sup>27</sup>
- b Menurut Muktie, A. Fajar Perlindungan Hukum adalah penyempitan arti dari perlindungan, dalam hal ini hanya perlindungan oleh hukum saja.

Perlindungan yang diberikan oleh hukum, terkait pula dengan adanya hak dan kewajiban dalam interaksinya dengan sesama manusia serta lingkungannya sebagai subyek hukum manusia memiliki hak dan kewajiban untuk melakukan suatu tindakan hukum.<sup>28</sup>

- c Menurut Soetjipto Rahardjo Perlindungan hukum adalah upaya melindungi kepentingan seseorang dengan cara mengalokasikan suatu kekuasaan kepadanya dan salah satu sifat sekaligus tujuan dari hukum itu sendiri adalah memberikan perlindungan kepada masyarakat. Hal itu diwujudkan dalam bentuk adanya kepastian hukum agar masyarakat dapat menikmati hak-hak yang diberikan sebagai perlindungan hukum terhadap masyarakat.<sup>29</sup>

### 1.5. Kerangka Konseptual

Kerangka konseptual adalah suatu hubungan atau kaitan antara konsep satu terhadap konsep yang lainnya dari masalah yang ingin diteliti. Kerangka konsep ini untuk menghubungkan atau menjelaskan secara panjang lebar tentang suatu topik yang akan dibahas. Dengan demikian kerangka konseptual yang digunakan oleh penulis ada 6 (enam), sebagai berikut:

#### 1 Perlindungan Konsumen

Perlindungan konsumen istilah yang dipakai untuk menggambarkan suatu perlindungan hukum yang diberikan kepada konsumen dalam usahanya untuk memenuhi suatu kebutuhannya dari hal-hal yang bisa merugikan konsumen itu sendiri.

#### 2 Sengketa Konsumen

Sengketa Konsumen adalah suatu situasi dimana ada pihak yang merasa dirugikan oleh pihak lain, yang kemudian pihak tersebut menyampaikan ketidakpuasan ini kepada pihak kedua. Jika situasi menunjukkan perbedaan pendapat, maka terjadi lah apa yang dinamakan dengan sengketa. Dalam konteks hukum khususnya hukum kontrak, yang dimaksud dengan sengketa adalah perselisihan yang terjadi antara para pihak karena adanya pelanggaran terhadap

---

<sup>27</sup> Philipus M. Hadjon, *Perlindungan hukum bagi rakyat Indonesia*, Surabaya : Bina Ilmu. 1987. hlm. 25.

<sup>28</sup><http://tesishukum.com/pengertian-perlindungan-hukum-menurut-para-ahli/> diunduh pada September 2022, jam 09.31 WIB.

<sup>29</sup> Soetjipto Rahardjo, *Permasalahan Hukum di Indonesia*, Bandung : Alumnus, 1983, hlm. 121.

keepakatan yang telah dituangkan dalam suatu kontrak, baik sebagian maupun keseluruhan. Dengan kata lain telah terjadi wanprestasi oleh pihak-pihak atau salah satu pihak (Nurnaningsih Amriani, 2012: 12).

### **3 Ganti Rugi**

Ganti kerugian dalam kamus besar bahasa Indonesia menyepadankan dengan kompensasi yang artinya pemberesan piutang dengan memberikan barang-barang yang seharga dengan hutangnya,<sup>30</sup> eksikplodia ekonomi dan perbankan syariah menuliskan ganti rugi ialah menjamin (menanggung) untuk membayar hutang, mengadakan barang, atau menghadirkan orang pada tempat yang telah ditentukan.<sup>31</sup>

### **4 Pembatalan Perjanjian Sepihak**

Perjanjian yang sah tidak dapat ditarik kembali secara sepihak. Perjanjian tersebut mengikat pihak-pihaknya, dan tidak dapat ditarik kembali atau dibatalkan secara sepihak saja. Jika ingin menarik kembali atau membatalkan itu harus memperoleh persetujuan pihak lainnya, jadi diperjanjikan lagi. Namun demikian, apabila ada alasan-alasan yang cukup menurut undang-undang, perjanjian dapat ditarik kembali atau dibatalkan secara sepihak.<sup>32</sup>

Dari pasal 1338 ayat (2) KUH Perdata tersebut, jelas bahwa perjanjian itu tidak dapat dibatalkan sepihak, karena jika perjanjian tersebut dibatalkan secara sepihak, berarti perjanjian tersebut tak mengikat diantara orang-orang yang membuatnya. Jika dilihat dari pasal 1266 dan 1267 KUH Perdata, maka jelas diatur mengenai syarat batal jika salah satu pihak tidak memenuhi kewajibannya. Pembatalan tersebut harus dimintakan ke pengadilan, hal ini dimaksudkan agar nantinya tidak ada para pihak yang dapat membatalkan perjanjian sepihak dengan alasan salah satu pihak lainnya tersebut tidak melaksanakan kewajibannya (wanprestasi).

### **5 Marketplace**

---

<sup>30</sup> *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, (Jakarta : Pusat Bahasa, 2008), hlm. 795.

<sup>31</sup> Habib Nazir dan Muhammad Hasanudin. *Ensiklopedia Ekonomi dan perbankan Syariah*, (Bandung: kafa publishing, 2008), hlm. 144.

<sup>32</sup> *Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPerdata)*, Pasal 1313.

*Marketplace* adalah sebuah lokasi atau wadah jual beli produk, dimana penjual dan konsumen bertemu di suatu flat form digital. *Marketplace* adalah perantara antara penjual dan pembeli di dunia maya. Situs marketplace bertindak sebagai pihak ketiga dalam transaksi *online* dengan menyediakan tempat berjualan dan fasilitas pembayaran, *marketplce* bisa dikatakan toko online.<sup>33</sup> Contoh dari marketplace adalah Shopee, Tokopedia, Bukalapak, Lazada, dan lain-lain.

## **6 Tanggungjawab PT Lazada Akibat Pembatalan Pesanan Dalam Sistem Jual Beli Online**

Jika dilihat dari pasal 1365 KUH Perdata, pengertian perbuatan melawan hukum didefinisikan sebagai berikut:

*“Tiap perbuatan melanggar hukum yang membawa kerugian kepada seorang lain, mewajibkan orang yang karena salahnya menerbitkan kerugian itu mengganti kerugian tersebut”*.

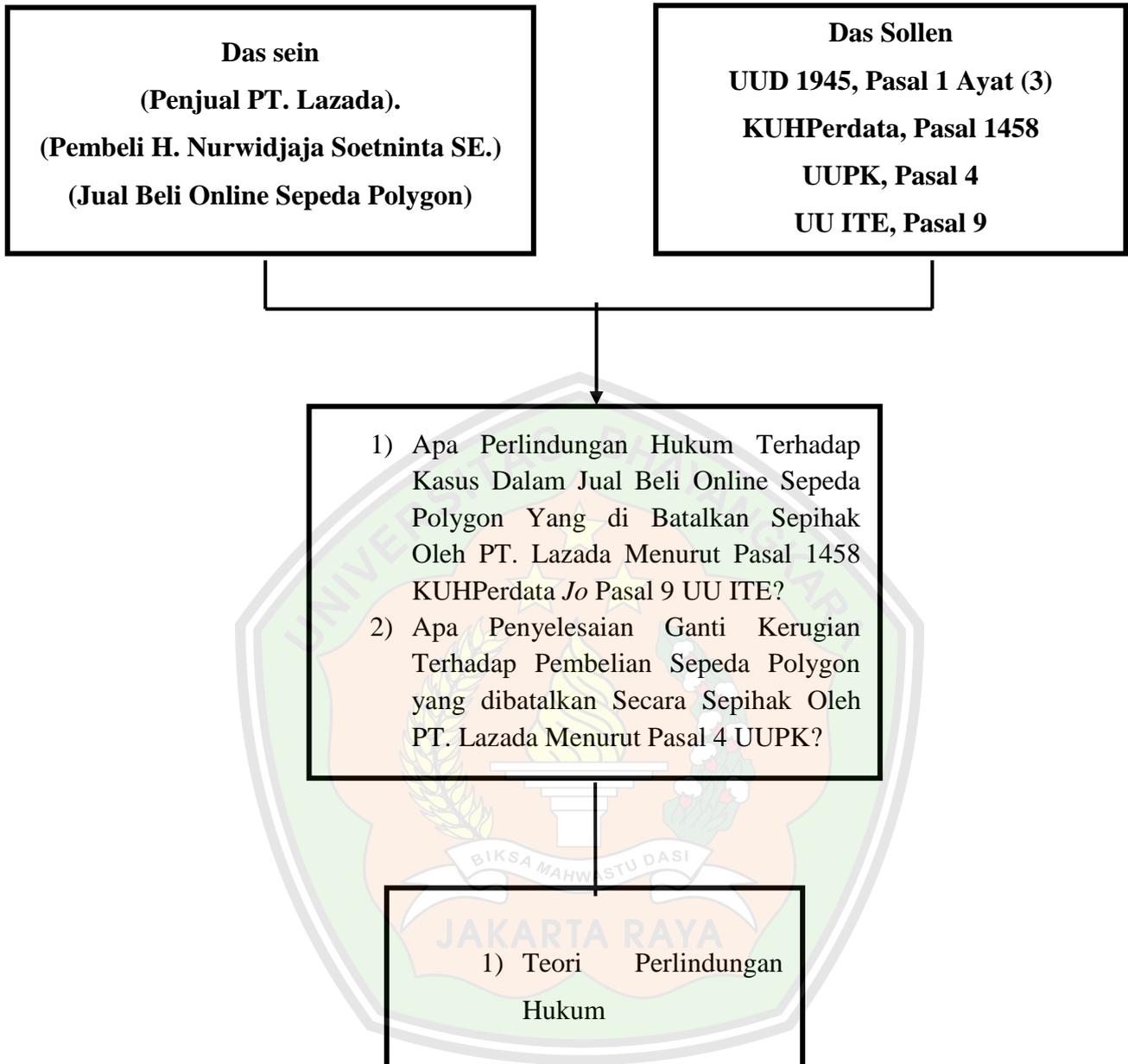
Salah satu pertimbangan pembatalan perjanjian sepihak dapat digugat dengan gugatan perbuatan melawan hukum, karena dianggap pembatalan sepihak tidak didasari dengan alasan yang dibenarkan menurut kesepakatan mereka untuk dapat dibatalkan, serta dapat dikatakan telah melanggar kewajiban hukum yang juga ada di luar setiap perjanjian, yakni untuk selalu beritikad baik dan bertindak sesuai dengan kepatutan dan asas kehati-hatian.

Pemutusan perjanjian, memang diatur dalam KUH Perdata, yakni pasal 1266, haruslah memenuhi syarat-syarat bahwa perjanjian tersebut bersifat timbal balik, harus ada wanprestasi dan pembatalannya harus memintakan pada hakim (pengadilan). Namun jika pembatalan yang dilakukan tidak memenuhi syarat-syarat tersebut, maka dapat dikatakan perbuatan pembatalan tersebut melanggar undang-undang, yakni pasal 1266 KUH Perdata.

---

<sup>33</sup> Adam Luthfi, *et. al.*, *Statistik E-commerce 2020*, (Jakarta: Badan statistik Indonesia, 2020),

## 1.6. Kerangka Pemikiran



## 1.7. Metode Penelitian

Dalam Penelitian Ini metode penelitian yang dipergunakan oleh penulis adalah metode penulisan hukum normatif (yuridis normatif), maka dapat digunakan lebih dari satu pendekatan.<sup>34</sup> Metode pendekatan dalam penelitian ini adalah pendekatan peraturan perundang-undangan (*Statue Approach*) dan pendekatan konsep (*Conceptual Approach*).<sup>35</sup>

Pendekatan peraturan perundang-undangan (*Statue Approach*) dilakukan dengan menelaah semua peraturan perundang-undangan dan regulasi yang bersangkut paut dengan isu hukum yang sedang ditangani.<sup>36</sup> Pendekatan ini membuka kesempatan bagi peneliti untuk mempelajari adakah konsistensi dan kesesuaian antara suatu undang-undang dengan undang-undang lainnya atau antara undang-undang dan Undang-Undang Dasar atau antara regulasi dan undang-undang.<sup>37</sup> Misalnya, ini dilakukan dengan memeriksa konsistensi atau kegunaan dari satu undang-undang dan undang-undang lainnya. Dalam pendekatan peraturan perundang-undangan, peneliti harus memahami hierarki dan prinsip dalam ketentuan perundang-undangan.<sup>38</sup>

## 1.8. Sistematika Penulisan

Naskah Proposal skripsi, sistematika penulisan skripsi terdiri dari 5 (lima) bab yang membahas tentang:

### **BAB I PENDAHULUAN**

Pada Bab I ini membahas mengenai latar belakang masalah yang akan menjelaskan alasan pemilihan judul penulisan hukum dan juga memaparkan sekaligus menjadi pengantar umum dalam memahami pembuatan penelitian ini secara keseluruhan yang terdiri dari Latar Belakang, Identifikasi Masalah, Rumusan Masalah, Tujuan dan Manfaat Penelitian, Kerangka Teori; Kerangka

---

<sup>34</sup> Jhonny Ibrahim, *Teori dan Metodologi Penelitian Hukum Normatif* (Malang: Bayumedia Publishing, 2006), hlm. 300

<sup>35</sup> Peter Mahmud Marzuki, *Penelitian Hukum*, (Jakarta: Kencana. 2008) hlm. 29.

<sup>36</sup> Peter Mahmud Marzuki, "*Penelitian Hukum (edisi Revisi)*", Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2013, hlm.133

<sup>37</sup> *Ibid.* hlm.93

<sup>38</sup> Peter Mahmud Marzuki, *Penelitian Hukum* (Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2005), hlm. 136

Konseptual; dan Kerangka Pemikiran, Metode Penelitian serta Sistematika Penulisan.

## **BAB II TINJAUAN PUSTAKA**

Pada Bab II ini membahas mengenai tinjauan kepustakaan yang terdiri dari pengertian Sengketa, Pengertian Ganti Rugi, Pengertian Pembatalan, pengertian marketplace, dan tinjauan umum lainnya.

## **BAB III OBYEK PENELITIAN**

Pada Bab III (dibuat judulnya sesuai dengan materi yang dibahas) menguraikan atau menjelaskan masalah atau obyek atau titik fokus penelitian, termasuk sengketa atau kasus, kondisi dan keadaan lapangan (*dasein*) yang menjadi obyek penelitian. Pada Bagian ini dipaparkan karakteristik norma-norma hukum yang diteliti.

## **BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

Pada Bab IV ini membahas hasil penelitian yang dilakukan oleh penulis yaitu mengenai Bagaimana perlindungan hukum terhadap konsumen akibat pembatalan sepihak oleh PT Lazada dalam jual beli online berdasarkan pasal 1458 KUHPerdara *Jo* pasal 9 UU ITE dan Bagaimana ganti kerugian terhadap pembatalan sepihak menurut pasal 4 UUPK serta menghubungkan fakta-fakta lain yang saling berkaitan, yang diperoleh dari hasil penelitian.

## **BAB V PENUTUP**

Pada Bab V ini membahas mengenai kesimpulan dan saran dalam penulisan skripsi.