



**KEDUDUKAN *MARKETPLACE* TERHADAP PEMBATALAN SEPIHAK DALAM
TRANSAKSI JUAL BELI *ONLINE***

Skripsi



oleh
Anisa Putri Wulandari
22001021133

**UNIVERSITAS ISLAM MALANG
FAKULTAS HUKUM
MALANG
2024**

**KEDUDUKAN *MARKETPLACE* TERHADAP PEMBATALAN SEPIHAK DALAM
TRANSAKSI JUAL BELI *ONLINE***

Skripsi

Diajukan Untuk Memenuhi Sebagian Syarat-Syarat
Memperoleh Gelar Kesarjanaan Dalam Ilmu Hukum



oleh
Anisa Putri Wulandari
22001021133

**UNIVERSITAS ISLAM MALANG
FAKULTAS HUKUM
MALANG
2024**

SUMMARY

MARKETPLACE'S POSITION REGARDING UNIDATED CANCELLATIONS IN ONLINE SELLING AND BUYING TRANSACTIONS

Anisa Putri Wulandari
Faculty of Law, University of Islam Malang

In this thesis, the author raises issues regarding the position of the marketplace and its responsibility for unilateral cancellations in online buying and selling transactions. The author chose this theme because the author is one of the consumers who often does e-commerce and realizes that this incident is a quite serious problem in society and causes losses caused by people who are still less alert.

This research uses a statutory approach and a conceptual approach. To examine more deeply the position and responsibilities of the marketplace according to existing laws and theories. In this research, reviewing legislation and legal issues is nothing more than wanting to know the position and responsibilities of the marketplace when unilateral cancellation occurs.

The results of this research show that the marketplace functions as a forum for e-commerce transactions and as an intermediary that facilitates buyers to provide reports/complaints to the seller/courier who sends them. Based on the Government Regulation of the Republic of Indonesia Number 71 of 2019 concerning the Implementation of Electronic Systems and Transactions, article 4 which reads: Electronic System Operator is every person, state administrator, business entity, and community who provides, manages, and/or operates an Electronic System individually. or jointly with Electronic System Users for their own needs and/or the needs of other parties, then the marketplace also has the role of electronic system organizer.

In accordance with Law of the Republic of Indonesia Number 19 of 2016 concerning Amendments to Law Number 11 of 2008 concerning Information and Electronic Transactions Article 5 Paragraph (1), which states; That the existence of Electronic Information and/or Electronic Documents is binding and recognized as valid evidence to provide legal certainty regarding the Implementation of Electronic Systems and Electronic Transactions, especially in evidence and matters relating to legal actions carried out through Electronic Systems and in Law Number 8 of 1999 concerning Consumer Protection article 1 which reads "The right to comfort, security and safety in consuming goods and/or services", as well as article 8 which reads "The right to receive compensation, compensation and/or replacement, if the goods and/or /or the services received are not in accordance with the agreement or are not as they should be"

With this law, the marketplace is responsible for receiving consumer complaints and helping to find resolutions between parties, especially when unilateral cancellations occur.

Keyword: marketplace, position, responsibility

RINGKASAN

KEDUDUKAN *MARKETPLACE* TERHADAP PEMBATALAN SEPIHAK DALAM TRANSAKSI JUAL BELI *ONLINE*

Anisa Putri Wulandari

Fakultas Hukum, Universitas Islam Malang

Pada Skripsi ini penulis mengangkat permasalahan mengenai kedudukan *marketplace* dan tanggungjawabnya terhadap pembatalan sepihak dalam transaksi jual beli *online*. Penulis memilih tema ini dikarenakan penulis salah satu konsumen yang sering melakukan *e-commerce* dan menyadari bahwa kejadian ini salah satu masalah yang cukup serius di masyarakat serta menimbulkan kerugian yang disebabkan masyarakat yang masih kurang waspada.

Penelitian ini menggunakan pendekatan perundang-undangan (*statute approach*) dan pendekatan konseptual (*conceptual approach*). Untuk mengkaji lebih dalam soal kedudukan serata tanggungjawab *marketplace* sesuai undang-undang dan teori yang ada. Pada penelitian ini penulis menelaah perundang-undangan dan isu-isu hukum tidak lain hanya ingin mengetahui bagaimana kedudukan dan tanggungjawab *marketplace* saat pembatalan sepihak terjadi.

Hasil Penelitian ini menunjukkan bahwa *marketplace* berkedudukan sebagai wadah transaksi *e-commerce* dan sebagai perantara yang memfasilitasi pembeli untuk memberi laporan/keluhan kepada penjual/pihak kurir yang mengirim. Berdasarkan Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 71 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik pasal 4 yang berbunyi: Penyelenggara Sistem Elektronik adalah setiap Orang, penyelenggara negara, Badan Usaha, dan masyarakat yang menyediakan, mengelola, dan/atau mengoperasikan Sistem Elektronik secara sendiri-sendiri maupun bersama-sama kepada Pengguna Sistem Elektronik untuk keperluan dirinya dan/atau keperluan pihak lain., maka *marketplace* juga berkedudukan sebagai penyelenggara sistem elektronik.

Sesuai Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2016 Tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik Pasal 5 Ayat (1), yang menyatakan; Bahwa keberadaan Informasi Elektronik dan/atau Dokumen Elektronik mengikat dan diakui sebagai alat bukti yang sah untuk memberikan kepastian hukum terhadap Penyelenggaraan Sistem Elektronik dan Transaksi Elektronik, terutama dalam pembuktian dan hal yang berkaitan dengan perbuatan hukum yang dilakukan melalui Sistem Elektronik dan pada Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen pasal 1 yang berbunyi "Hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa", serta pada pasal 8 yang berbunyi "Hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya"

Dengan adanya undang-undang tersebut, *marketplace* bertanggungjawab dengan menerima keluhan konsumen serta membantu mencari penyelesaian diantara pihak terutama saat terjadi pembatalan sepihak.

Kata kunci: *marketplace*, kedudukan, tanggungjawab

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Internet telah membawa perekonomian dunia ke dalam era baru yaitu ekonomi digital. Ini semakin terlihat dengan banyaknya kegiatan yang menunjang perekonomian yang diakses melalui internet sebagai alat penghubung. Salah satunya adalah terjadinya perdagangan elektronik atau yang biasa kita sebut *e-commerce*. *Electronic commerce* yang biasa dikenal sebagai *e-commerce* merupakan proses terjadinya segala bentuk kegiatan perdagangan yang terjadi melalui layanan elektronik.

E-commerce (Electronic commerce) atau dalam bahasa Indonesia Perdagangan Secara Elektronik adalah aktivitas penyebaran, penjualan, pembelian, pemasaran produk (barang dan jasa), dengan memanfaatkan jaringan telekomunikasi seperti internet, televisi, atau jaringan komputer lainnya.¹

Bagi pelaku bisnis UMKM, dengan adanya *e-commerce*, banyak sekali yang terbantu dan mereka dapat mengadakan promosi tanpa mengeluarkan biaya besar dan semua transaksi kepada konsumen terasa lebih aman, jika dibandingkan dengan penjualan yang dilakukan secara *offline*, *e-commerce* sangat bermanfaat untuk peningkatan pertumbuhan pasar.²

¹ Anggarini, Defia Riski dan Berlintina Permatasari. "Pengaruh Nilai Tukar Dolar" *REVENUE : Jurnal Manajemen Bisnis Islam* 1, no 2 (2020); 171 <http://dx.doi.org/10.24042/revenue.v1i2.6384>.

² Maria, Nugroho Sumarjiyanto Benedictus dan Tri Widayati. "Dampak Perkembangan Ekonomi Digital Terhadap Perilaku Pengguna Media Sosial dalam Melakukan Transaksi Ekonomi" *JKBM (Jurnal Konsep Bisnis dan Manajemen* 6, no 2 (Mei 2017); 237. <https://doi.org/10.31289/jkbm.v6i2.3801>

Lewat internet, lebih banyak masyarakat yang melakukan kegiatan untuk menunjang perekonomian, salah satunya adalah penggunaan *marketplace* sebagai sarana jual-beli. Toko *online* sudah ada dan semakin terkenal di Indonesia yang dikenal sebagai *Marketplace*. *Marketplace* adalah tempat yang menjembatani penjual dengan para konsumen di sebuah situs, bisa berupa website atau aplikasi. *Marketplace* adalah tempat transaksi pelaku usaha dan konsumen dengan suatu kontrak perjanjian berbasis *online*.

Marketplace adalah sebuah aplikasi yang menjadi penghubung antara penjual dan pembeli dalam transaksi *online* di dunia maya, dan sebagai pihak ketiga. *Marketplace* juga dapat digunakan sebagai sarana transaksi pembayaran. Selain digunakan sebagai transaksi *online* dengan fitur penjualan, *marketplace* memiliki fasilitas pembayaran yang sangat aman bagi penjual maupun pembeli³

Lewat *marketplace* bisa melakukan sebuah aktivitas, yaitu kegiatan perekonomian, misalnya proses jual beli yang dapat dilakukan walaupun pelaku usaha serta pembeli namun tidak diperlukan berjumpa dengan satu sama lain, namun tetap saja tidak mengurangi kemungkinan tentang banyaknya kerugian yang dapat timbul saat melakukan aktivitas perekonomian lewat internet.

Dengan basis *online* ini, pelaku usaha bisa mengecek mulai proses pemasokan barang, pembayaran, hingga pengiriman ke konsumen. Dengan *marketplace* pelaku usaha dan pembeli tidak diperlukan berjumpa dengan satu

³ Indah Dwi Safitri "Peran *Marketplace* dalam Meningkatkan Ekonomi Umat: Studi pada Ali Dien *Marketplace* Surabaya" Disertasi, UIN Sunan Ampel Surabaya, 2020. <http://digilib.uinsa.ac.id/id/eprint/45304>, 20

sama lain dan bisa bertransaksi proses jual beli lewat media elektronik yang mereka miliki serta jaringan internet yang sudah mudah diakses.

Semua kegiatan tersebut pelaku usaha lakukan dengan mengambil manfaat yang menghasilkan kemudahan melalui internet seperti halnya, membuat promosi serta menyebarkan info mengenai barang dagangan melalui iklan di media sosial, mempromosikan barang dagangan melalui tayangan *live* di *marketplace* yang mereka gunakan, pernyotiran barang melalui telepon genggam, penerimaan order, pengiriman barang, hingga pembayaran serta penghitungan laba.

Dari sisi konsumen pun juga memberikan banyak keuntungan, antara lain menghemat waktu, bisa membandingkan harga dengan toko lain dengan mudah, tidak perlu keluar rumah, dan akses pembayaran yang mudah. Keuntungan lainnya adalah konsumen bisa mengakses toko 24 jam.

Namun tetap tidak menutup kemungkinan para konsumen akan mendapatkan kerugian, dikarenakan tanpa tatap muka, semua hal bisa terjadi. Seperti maraknya penipuan dan keterlambatan atau kesalahan dalam pengiriman.

Salah satu bentuk kerugian dan kelemahan bagi konsumen dari aktivitas jual beli melalui *marketplace* adalah banyaknya syarat dan ketentuan yang berlaku yang hanya menguntungkan salah satu pihak, pihak di sini adalah pihak *marketplace* itu sendiri. Kebanyakan syarat dan ketentuan yang sudah dibuat tersebut bersifat keharusan, jika tidak menyetujuinya, maka transaksi tidak akan terjadi. Banyak dari konsumen langsung menyetujuinya tanpa membaca secara teliti atau bahkan tidak membacanya sama sekali, dan ketika ada suatu kerugian bagi konsumen, pihak *marketplace* tidak wajib dan tidak

bertanggungjawab sama sekali dengan dalih sudah diperingatkan di syarat dan ketentuan sebelum transaksi terjadi.

Belum selesai pada permasalahan dari *marketplace*, pihak dari pelaku usaha pun juga sering melakukan penipuan. Salah satu yang frekuensi terjadinya cukup tinggi adalah produk yang sudah dibayar konsumen dan tidak terkirim sesuai dengan pesanan, bahkan tidak dikirim sekali. Penipuan dari pelaku usaha yang melalui *marketplace* juga sering terjadi, salah satunya kenaikan harga produk secara tiba-tiba tanpa pemberitahuan kepada konsumen yang telah membayar, yang mengakibatkan pembatalan secara sepihak dari *marketplace*, walaupun konsumen tidak bersalah.

Pembatalan sepihak dari penjual juga sangat sering terjadi, biasanya dikarenakan *stock* dari barang yang belum diperbarui statusnya di *marketplace*, sehingga ketika sudah habis dan konsumen tetap membeli dan membayar, tetapi barang tidak bisa dikirim dan terjadi pembatalan sepihak.

Pembatalan sepihak dari konsumen pun sering terjadi, biasanya dalam kasus pembelian *cash on delivery*, ketika barang tersebut sudah diantar kurir, tiba-tiba pembeli tersebut enggan membayar serta membatalkan pembelian secara sepihak yang merugikan penjual.

Salah satu kasus pembatalan sepihak dari *marketplace* adalah kasus Ibu Maya. Ibu Maya menceritakan pengalamannya melalui Detik News, tertanggal 2 Oktober 2018. Ibu Maya menceritakan kerugian yang dialami saat melakukan *electronic commerce* di salah satu *marketplace*, yaitu Shopee. Ibu

Maya mengalami kerugian dikarenakan pembatalan secara sepihak oleh Shopee pada transaksinya.⁴

Kejadian ini berawal saat Ibu Maya melakukan transaksi pembelian sebuah barang di Shopee pada tanggal 5 September 2018 dengan nomor pesanan (18090520298JQ30). Ibu Maya melakukan transaksi dengan menggunakan voucher yang ia miliki sebesar Rp100.000,00 (seratus ribu rupiah).

Batas pengiriman pada waktu itu adalah 15 hari dari pemesanan, yaitu tanggal 20 September 2018 dari tanggal Ibu Maya memesan barang. Hingga tanggal 20 September 2018, Ibu Maya telah mengingatkan seminggu setelah pemesanan kepada penjual untuk segera mengirim barang pesannya dan nyatanya status barang tersebut masih dalam pengemasan. Ibu Maya akhirnya menghubungi *call center* pihak Shopee perihal pesannya dan voucher yang telah ia gunakan apabila ia membatalkan pesanan yang tidak kunjung dikirim ini. Jawaban dari Shopee adalah voucher tersebut tidak akan kembali jika Ibu Maya membatalkan pesanan.

Setelah mendapatkan jawaban tersebut, Ibu Maya kembali mengingatkan kepada penjual atas barang yang telah ia beli, namun hingga tanggal 26 September 2018, pesanan dari Ibu masih belum ada kabarnya sama sekali. Lalu Ibu Maya mengecek status dari barang tersebut, ternyata transaksinya telah dibatalkan secara sepihak oleh pihak Shopee tanpa pemberitahuan dan voucher sebesar Rp100.000,00 (seratus ribu rupiah)

⁴ Maya. "Pembatalan Sepihak oleh Shopee Voucher Tidak Dikembalikan" detik news, 2 Oktober 2018. <https://news.detik.com/suara-pembaca/d-4238907/pembatalan-sepihak-oleh-shopee-voucher-tidak-dikembalikan>.

tersebut juga hangus dan tidak dikembalikan, walaupun ditentukan tertulis bahwa voucher yang telah dibatalkan transaksinya oleh pihak penjual atau Shopee dan bukan pembatalan dari konsumen.

Salah satu kasus pembatalan sepihak dari konsumen adalah kejadian ketika seorang ibu yang tidak mau membayar barang yang telah diantarkan oleh kurir, padahal ibu tersebut memilih pembayaran dengan cara *cash on delivery*, dia enggan membayar barang yang telah dia pesan. Dalihnya bahwa barang tersebut tidak sesuai dengan pesannya, ibu tersebut menyuruh kurir mengembalikan barang tersebut pada penjual, namun sayangnya paket tersebut sudah dibuka oleh pembeli, sehingga seharusnya pengembalian tidak bisa dilakukan, namun karena ibu tersebut memaksa, kurir pengirim pun mengalah dan malah bertanggungjawab atas barang tersebut.⁵

Kasus pembatalan dari penjual dialami oleh Ibu Suyoso dengan kode pembelian INV/20220725/MPL/2517228039 di Tokopedia. Pada tanggal 25 Juli 2022 di toko TBMO Wiyung, di *marketplace* Tokopedia dengan barang seharga Rp50.200,00. (lima puluh ribu dua ratus rupiah), dengan menggunakan voucher gratis ongkir. Namun tanggal 26 Juli 2022 toko TBMO Wiyung membatalkan pesanan secara tiba-tiba dengan alasan ingin merubah jumlah produk, namun tetap saja voucher gratis ongkir milik Ibu Suyoso hangus karena Tokopedia hanya menyediakan jatah mingguan untuk voucher gratis ongkir.

Dari ketiga kasus ini, *marketplace* yang penulis bahas yaitu Tokopedia, Shopee, serta Lazada yang mewadahi transaksi jual beli telah melanggar hak

⁵ Ade Indra Kusuma, "Kurir COD Kembali Dimaki Customer, Ibu Ini tolak bayar Paket Karena Tak Sesuai pesanan" *kompas.tv*, 16 Mei 2021 <https://www.kompas.tv/entertainment/174323/kurir-cod-kembali-dimaki-customer-ibu-ini-tolak-bayar-paket-karena-tak-sesuai-pesanan>

dari konsumennya. Hak yang dimiliki konsumen dapat dilihat di Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen pasal 4, terutama pada ayat 1, 2, 3 dan 8, yang berbunyi:

- “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;
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.”

Sesuai Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2016 Tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik Pasal 5 Ayat (1), yang menyatakan:

“Bahwa keberadaan Informasi Elektronik dan/atau Dokumen Elektronik mengikat dan diakui sebagai alat bukti yang sah untuk memberikan kepastian hukum terhadap Penyelenggaraan Sistem Elektronik dan Transaksi Elektronik, terutama dalam pembuktian dan hal yang berkaitan dengan perbuatan hukum yang dilakukan melalui Sistem Elektronik.”

Mengacu pada Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPerdata), pasal 1320, syarat sah sebuah perjanjian adalah:

- “1. Tercapainya kata sepakat diantara mereka yang mengikatkan diri pada perjanjian tersebut tanpa adanya unsur kekhilafan, paksaan, atau penipuan.
2. Kecakapan para pihak yang membuat perjanjian, artinya para pihak yang terlibat dalam pembuatan perjanjian tersebut adalah orang-orang yang menurut hukum telah cakap untuk melakukan perbuatan hukum seperti membuat perjanjian.
3. Suatu hal tertentu, yakni adanya objek yang diperjanjikan.
4. Suatu sebab yang halal, artinya perjanjian yang dibuat tidak boleh bertentangan dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Sesuai dengan pasal ini, maka seharusnya ketiga pihak harus memenuhi syarat sesuai perjanjian.”

Atas ketiga kasus tersebut, penulis ingin meninjau serta mendalami kedudukan dan tanggungjawab *marketplace* saat pembatalan sepihak terjadi dalam skripsi yang berjudul *Kedudukan Marketplace terhadap Pembatalan Sepihak dalam Transaksi Jual Beli Online*.

B. Rumusan Masalah

Mengacu pada latar belakang yang sudah penulis jelaskan, penulis mengemukakan rumusan masalah. Rumusan masalah yang ingin diperinci dan diperjelas adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana kedudukan *marketplace* dalam transaksi jual beli *online* di Indonesia?
2. Bagaimana tanggungjawab *marketplace* terhadap pembatalan sepihak yang dilakukan salah satu pihak di Indonesia?

C. Tujuan

Mengacu pada rumusan masalah yang tidak dikemukakan, sehingga tujuan penelitian ini yaitu:

1. Untuk mengetahui kedudukan *marketplace* dalam transaksi jual beli *online*.
2. Untuk mengetahui tanggungjawab *marketplace* terhadap pembatalan sepihak yang dilakukan salah satu pihak.

D. Manfaat

Manfaat teoritis dan praktis yang diharapkan oleh penulis adalah:

1. Manfaat Teoritis
 - a. Adapun yang diharapkan adalah hasil yang bisa berguna untuk kemajuan ilmu pengetahuan, khususnya tentang kedudukan dan tanggungjawab *marketplace* ketika ada yang melakukan pembatalan sepihak.

b. Adapun hasil atas penelitian ini diharapkan bisa menambah referensi literatur bagi Fakultas Hukum Universitas Islam Malang untuk penelitian kedepannya.

2. Manfaat Praktis

a. Adapun hasil atas penelitian bisa memberi manfaat untuk masyarakat dan pembaca secara keseluruhan, khususnya yang berkaitan dengan kedudukan dan tanggungjawab marketplace ketika ada yang melakukan pembatalan sepihak.

b. Adapun hasil atas penelitian ini penulis harapkan bisa menjadi tambahan literasi untuk aparat penegak hukum dalam kasus yang mengenai *marketplace*.

E. Orisinalitas Penelitian

Berkaitan dengan penelitian ini, sebelumnya telah dilakukan penelitian yang sama berkaitan dengan pembatalan sepihak di *marketplace* dan perlindungan konsumen. Akan tetapi penelitian tersebut terdapat persamaan, perbedaan, kontribusi dan nilai kebaruaran jika dibandingkan dengan eksistensi penelitian ini yakni :

Penelitian yang *pertama*, yakni penelitian yang berjudul **PERLINDUNGAN KONSUMEN DALAM TRANSAKSI JUAL BELI ONLINE DI PT. SHOPEE INTERNASIONAL INDONESIA**, yang disusun oleh **NURLAENI FAIZAL**, mahasiswa Universitas Islam Negeri Walisongo Semarang, memiliki relevansi dengan penelitian ini, yakni sama-sama membahas tentang perlindungan konsumen dan membahas apa yang dilakukan Shopee jika ada yang mengalami kerugian., sedangkan perbedaan penelitian

ini yakni adalah tidak membahas kerugian yang disebabkan pembatalan sepihak oleh PT Shopee, melainkan dari pihak pembeli dan penjual.

Penelitian yang kedua, yakni penelitian yang berjudul **TINJAUAN YURIDIS TERHADAP PEMBATALAN SEPIHAK OLEH PEMBELI DALAM PERJANJIAN JUAL BELI MELALUI *MARKETPLACE* DENGAN SISTEM PEMBAYARAN *CASH ON DELIVERY***, yang disusun oleh **AMELIA FRANSISKA**, mahasiswa Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember Fakultas Syariah, memiliki relevansi dengan penelitian ini, yakni sama-sama membahas tentang pembatalan sepihak oleh *marketplace*, sedangkan perbedaan penelitian ini yakni adalah tidak membahas membahas kedudukan dan tanggungjawab *marketplace*.

Penelitian yang ketiga, yakni penelitian yang berjudul **PEMBATALAN SEPIHAK OLEH *CUSTOMER SHOPEE* DALAM TRANSAKSI *CASH ON DELIVERY* (PERSPEKTIF HUKUM POSITIF DAN FIKIH MUAMALAH)**, yang disusun oleh **ARLEANI FIRIZKI RIMANADI**, mahasiswa Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta memiliki relevansi dengan penelitian ini, yakni sama-sama membahas tentang pembatalan sepihak oleh konsumen, sedangkan perbedaan penelitian ini yakni adalah membahas peninjauan dengan syariat Islam.

Berdasarkan persamaan dan perbedaan yang dimiliki oleh tiap-tiap penelitian tersebut, maka terdapat tabel yang diuraikan sebagai berikut:

No	PROFIL	JUDUL
1.	NURLAENI FAIZAL FAKULTAS HUKUM UNIVERSITAS ISLAM NEGERI WALISONGO SEMARANG 2019	PERLINDUNGAN KONSUMEN DALAM TRANSAKSI JUAL BELI <i>ONLINE</i> DI PT. SHOPEE INTERNASIONAL INDONESIA

	ISU HUKUM	
	<p>1. Bagaimana praktik jual beli <i>online</i> di PT.Shopee Internasional Indonesia?</p> <p>2. Bagaimana perlindungan hukum PT. Shopee Internasional Indonesia terhadap jual beli jika terjadi wanprestasi yang disebabkan oleh penjual?</p>	
	HASIL PENELITIAN	
	<p>1. Transaksi yang bisa dilakukan di PT. Shopee Internasional Indonesia memiliki perbedaan dengan <i>marketplace</i> lainnya, karena mereka mengenalkan 2 sistem, yaitu <i>costumer to costumer dan business to consumer</i>. Beberapa strategi yang dilakukan yaitu; <i>seller empowerment, official shops dan expand market segmnets</i>. Shopee juga memperhatikan budaya serta fitur untuk promosinya</p> <p>2. Perlindungan hukum yang akan diberikan oleh Shopee masih terbatas, karena hanya sebagai pengawas. Jika ada pihak yang melakukan hal melawan hukum, maka pertanggungjawaban dibebankan sepenuhnya pada pelaku.</p>	
	PERSAMAAN	Membahas tentang perlindungan konsumen, membahas apa yang dilakukan Shopee jika ada yang mengalami kerugian.
	PERBEDAAN	Tidak membahas kedudukan dan tanggungjawab <i>marketplace</i>
	KONTRIBUSI	Memberikan informasi tentang perlindungan konsumen di PT Shopee

No	Profil	Judul
2	<p>AMELIA FRANSISKA</p> <p>UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER</p> <p>FAKULTAS SYARIAH</p> <p>2022</p>	<p>PERLINDUNGAN HUKUM BAGI KONSUMEN TERHADAP PEMBATALAN SEPIHAK DENGAN SISTEM PEMBAYARAN <i>CASH ON DELIVERY</i> (STUDI KASUS PT LAZADA DI KABUPATEN GRESIK)</p>
	ISU HUKUM	
	<p>1. Bagaimana problematika hukum pembatalan sepihak oleh Lazada?</p> <p>2. Bagaimana perlindungan hukum bagi konsumen dalam pembatalan sepihak oleh Lazada dalam transaksi <i>Cash On Delivery</i>?</p>	
	HASIL PENELITIAN	
	<p>1. Pembatalan yang terjadi biasanya oleh 2 alasan, yaitu habisnya stok barang dan pengiriman yang sudah lewat dari waktu yang telah ditentukan. Dari 2 alasan ini, penjual tidak menginformasikan kepada konsumen, sehingga penjual telah melanggar Undang-undang Perlindungan Konsumen pada pasal 9 huruf k, pasal 12, dan pasal 16.</p>	

	<p>Karena jika status transaksi sudah dikonfirmasi, pelaku usaha harus mengirim barang sesuai akadnya.</p> <p>2. Pembatalan sepihak dari pihak Lazada telah melanggar Undang-undang Perlindungan Konsumen karena melanggar perjanjian jual beli dan menimbulkan kerugian oleh konsumen. Lazada melanggar Undang-Undang Perlindungan pasal 4 dan diwajibkan memberi kompensasi sesuai pasal 7 huruf g, dan jika melanggar bisa dikenai pasal 62. Akibat yang dirasakan oleh pembeli adalah kerugian waktu dan tenaga. Untuk penjual adalah turunnya <i>rate</i> toko jika pembatalan pesanan <i>cash on delivery</i> sudah ditolak sekian kali dan jika melewati batasnya, maka toko bisa dinonaktifkan secara otomatis.</p>	
	PERSAMAAN	Membahas tentang pembatalan sepihak oleh <i>marketplace</i>
	PERBEDAAN	Tidak membahas kedudukan dan tanggungjawab <i>marketplace</i>
	KONTRIBUSI	Memberikan informasi tentang pembatalan sepihak oleh <i>marketplace</i>

NO	Profil	Judul
3	ARLEANI FIRIZKI RIMANADI UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SYARIF HIDAYATULLAH JAKARTA 2022	PEMBATALAN SEPIHAK OLEH <i>CUSTOMER SHOPEE</i> DALAM TRANSAKSI <i>CASH ON DELIVERY</i> (PERSPEKTIF HUKUM POSITIF DAN FIKIH MUAMALAH)
	ISU HUKUM	
	<p>1. Bagaimana praktik transaksi <i>cash on delivery</i> pada <i>e-commerce</i> Shopee?</p> <p>2. Bagaimana praktik dan akibat pembatalan sepihak oleh <i>customer</i> Shopee dalam transaksi <i>cash on delivery</i>?</p> <p>3. Bagaimana perspektif hukum positif dan fikih muamalah terhadap pembatalan sepihak oleh <i>customer</i> Shopee dalam transaksi <i>cash on delivery</i>?</p>	
	HASIL PENELITIAN	
	<p>1. Salah satu alasan pembeli yang melakukan pembatalan sepihak saat melakukan pembelian secara <i>cash on delivery</i> adalah pembeli yang tidak sengaja memesan, tidak memiliki cukup uang, berubah pikiran, tiba-tiba <i>lost contact</i> dan <i>no respon</i>, hingga produk yang dibeli dirasa rusak tau tidak sesuai ekspektasi. Akibatnya penjual mengalami kurugia dari segi waktu dan tenaga, serta bisa menurunkan performa toko. Shopee memberikan hukuman bagi pelanggan yang <i>no respon</i> atau tidak mau membayar pesannya yang dibeli secara <i>cash on delivery</i> yaitu tidak bisa menggunakan fitur <i>cash on delivery</i> sebanyak 60 hari.</p>	

	<p>2. Pembatalan yang telah dilakukan pembeli ini adalah sebuah wanprestasi. Pada KUH Perdata pasal 1517 telah tertulis jika pembeli tidak membayar, maka itu adalah wanprestasi, dan bisa dituntut dengan pasal 1266 serta 1267 KUH Perdata. Sesuai syarat dapat Shopee, pembelian <i>cash on delivery</i>, barang tidak boleh dibuka jika belum dibayar. Pada Undang-undang ITE pasal 19, orang yang melakukan transaksi online, maka harus mengikuti syarat dan ketentuan yang telah disepakati. Dna jika penjual yang tidak mengirimkan barang tidak sesuai pesanan, maka bisa dikenai pasal 7 Undang-Undang Perlindungan Konsumen.</p> <p>3. Akad yang dibatalkan pembeli melanggar hukum Islam, sesuo Q.S An-Nisa ayat 29.</p>	
	PERSAMAAN	Membahas pembatalan sepihak oleh konsumen
	PERBEDAAN	Melakukan peninjauan dengan syariat Islam.
	KONTRIBUSI	Memberikan informasi secara keseluruhan tentang pembatalan sepihak oleh konsumen

Sedangkan penelitian ini adalah:

	Profil	Judul
	ANISA PUTRI WULANDARI	KEDUDUKAN <i>MARKETPLACE</i> TERHADAP PEMBATALAN SEPIHAK DALAM TRANSAKSI JUAL BELI <i>ONLINE</i>
	ISU HUKUM	
	<ol style="list-style-type: none"> 1. Bagaimana kedudukan <i>marketplace</i> dalam transaksi jual beli <i>online</i>? 2. Bagaimana tanggungjawab <i>marketplace</i> terhadap pembatalan sepihak yang dilakukan salah satu pihak? 	
	NILAI KEBAHARUAN	
	Menjelaskan kedudukan dan tanggungjawab <i>marketplace</i> terhadap pembatalan sepihak dalam transaksi jual beli <i>online</i> lebih rinci.	

F. Metode Penelitian

Metode penelitian merupakan suatu cara seperti apa penelitian tersebut harus di laksanakan, dengan mengikuti sebuah cara-cara tertentu yang

dibenarkan, penelitian ini bertujuan untuk mengungkapkan kebenaran secara sistematis, metodologis, dan konsisten.⁶

1. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini merujuk ke latar belakang dan rumusan masalah yang sudah di paparkan diatas metode penelitian yang digunakan ialah *yuridis normatif*, Metode penelitian yang memfokuskan pada penelitian melalui peraturan perundang-undangan, dan putusan hakim.⁷ Dimana jenis penelitian ini ditujukan hanya pada suatu peraturan yang tertulis atau bahan hukum lainnya.

Penelitian normatif dapat dikatakan sebagai sebuah penelitian kajian pustaka nya sebagai besar sumber data yang dipakai untuk memecahkan sebuah permasalahan yang terkait, bahan hukum primer, sekunder serta tersier.

2. Pendekatan Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan perundang-undangan (*statute approach*) dan pendekatan konseptual (*conceptual approach*). Untuk mengkaji lebih dalam soal kedudukan serata tanggungjawab marketplace sesuai undang-undang dan teori yang ada. Pada penelitian ini telaah perundang-undangan dan isu-isu hukum tidak lain hanya ingin mengetahui bagaimana kedudukan dan tanggungjawab *marketplace* saat pembatalan sepihak terjadi.

⁶ Zainuddin Ali, *Metode Penelitian Hukum*, 1 ed. (Jakarta: Sinar Grafika, 2022), 17.

⁷ Johnny Ibrahim, *Teori Dan Metodologi Penelitian Hukum Normatif*, 1 ed. (Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, 2006), 44.

3. Bahan Hukum

Jenis bahan hukum dalam penelitian hukum normatif terdiri dari bahan hukum primer, bahan hukum sekunder, bahan non hukum dan/atau bahan hukum tersier yaitu sebagai berikut:

a. Bahan Hukum Primer ialah bahan hukum yang terdiri dari peraturan perundang-undangan, perjanjian, konvensi internasional. Dimana dalam penelitian ini menggunakan bahan hukum primer berupa:

- 1) Kitab Undang-Undang Hukum Perdata
- 2) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen
- 3) Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2016 Tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik

b. Bahan Hukum sekunder dalam penelitian ini yang di pakai serta mendukung dari adanya bahan hukum primer berupa, buku-buku teks yang ditulis para ahli hukum, jurnal hukum, artikel, internet, kamus hukum dan sumber lainnya yang memiliki korelasi untuk mendukung penelitian ini.⁸

c. Bahan Hukum Tersier adalah bahan hukum yang menambah penjelasan dari bahan hukum primer dan bahan hukum sekunder. Di antaranya seperti artikel, jurnal, kamus hukum dan dari Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI).

⁸ Peter Mahmud Marzuki, *Penelitian Hukum*, 1 ed. (Jakarta: Kencana, 2005), 111-112.

4. Teknik Pengumpulan Bahan Hukum

Prosedur pengumpulan bahan hukum yang digunakan dalam penelitian ini adalah melalui studi kepustakaan dimana pengumpulan data dengan jalan membaca peraturan perundang-undangan, dokumen-dokumen resmi maupun literatur-literatur yang berkaitan erat dengan permasalahan yang dibahas kemudian dikategorisasi menurut jenisnya.⁹

5. Teknik Analisis Bahan Hukum

Teknik untuk menganalisis bahan-bahan hukum yang telah dikumpulkan penulis untuk penelitian normatif adalah menginterpretasi dengan sesuai.

Penulis akan melakukan teknik interpretasi sistematis. Teknik ini dipilih oleh penulis dikarenakan penulis akan menginterpretasi permasalahan kedudukan dan tanggungjawab *marketplace* saat pembatalan sepihak pada transaksi jual beli *online* dengan aturan pada Undang-Undang yang saling berkaitan.

G. Sistematika Penulisan ★★★★★★

Sesuai dengan pedoman penulisan karya ilmiah fakultas hukum Universitas Islam Malang dalam penelitian ini ada beberapa tahap sebagai berikut:

BAB I: PENDAHULUAN

Pada bab ini akan menjelaskan tentang latar belakang permasalahan yang ada, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, metode penelitian yang akan dipakai saat melakukan penelitian, serta sistematika penulisan yang memberikan pemahaman terhadap isi penelitian.

⁹ *Ibid*, hlm 46.

BAB II: TINJAUAN PUSTAKA

Pada bab ini akan berisi tinjauan pustaka yang akan menjelaskan tinjauan umum tentang pengertian jual beli beserta dasar hukumnya, tanggung jawab hukum, pengertian dari *e-commerce*, perkembangan jual beli yang sebelumnya tatap muka dan bertemu antar pihak lalu sekarang menjadi *e-commerce* di *marketplace*, apakah perlindungan konsumen itu, dan macam bentuk-bentuk dari perlindungan konsumen pada transaksi jual beli *online* jika ditinjau dari undang-undang.

BAB III: PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini akan memperinci, memperjelas dan menjawab rumusan masalah, yaitu:

1. Kedudukan *marketplace* saat pembatalan sepihak terjadi.
2. Tanggungjawab *marketplace* saat pembatalan sepihak terjadi.

BAB IV: KESIMPULAN DAN SARAN

Pada bab ini akan ditunjukkan kesimpulan dari penelitian yang telah dilaksanakan oleh peneliti dan akan disertai dengan saran untuk kemajuan penelitian-penelitian lainnya.



BAB IV

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

1. Kedudukan *marketplace* sebagai wadah transaksi *e-commerce* dan sebagai perantara yang memfasilitasi pembeli untuk memberi laporan/keluhan kepada penjual/pihak kurir yang mengirim. Berdasarkan Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 71 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik pasal 4, maka *marketplace* juga berkedudukan sebagai penyelenggara sistem elektronik.
2. Bentuk tanggungjawab *marketplace* jika ada pembatalan sepihak, sesuai dari 3 contoh *marketplace*, yaitu menyediakan layanan pelaporan untuk pembatalan sepihak, emastikan pengembalian dana, siap untuk mencari jalan tengah antara penjual dan pembeli, mengusahakan jalur non litigasi sebelum ke pengadilan

B. Saran

1. *Marketplace* sebagai wadah seharusnya melakukan tindakan preventif untuk mencegah pembatalan sepihak dengan melakukan pengecekan ulang saat pengiriman barang, tidak hanya dilimpahkan penjual agar mencegah ketidaktepatan pengiriman yang menjadi salah satu alasan terjadinya pembatalan sepihak, seiring banyaknya *marketplace* yang mulai menciptakan jasa ekspedisi mandiri.
2. Adapun tindakan preventif bagi konsumen adalah mewajibkan pembayaran didepan, jika memilih pembayaran *cash on delivery*, diwajibkan melakukan membayar didepan sedikitnya 50% sebagai jaminan.



DAFTAR PUSTAKA

- Anggaarini, Defia Riski dan Berlintina Permatasari. "Pengaruh Nilai Tukar Dolar" *REVENUE : Jurnal Manajemen Bisnis Islam* 1, no 2 (2020), 171-182
<http://dx.doi.org/10.24042/revenue.v1i2.6384>.
- Ahmadi Miru, Sutarman Yodo, *Hukum Perlindungan Konsumen*. 1 ed. Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2004.
- Ali, Zainuddin. *Metode Penelitian Hukum*. 1 ed. Jakarta: Sinar Grafika, 2022.
- Ayu, Isdiyana Kusuma. "Peran Pengadilan Negeri Indonesia dalam Penyelesaian Sengketa Transaksi Elektronik Internasional" *Legality : Jurnal Ilmiah Hukum* 26, no 1 (15 Agustus 2018), 40–52.
<https://ejournal.umm.ac.id/index.php/legality/article/view/6613>.
- Barkatullah, Abdul Halim. *Hukum Transaksi Elektronik*. 1 ed. Bandung:Nusa Media, 2017.
- Barkatullah, Edmon. *Pengantar Hukum Telematika*, 1 ed. Jakarta:PT Raja Grafindo Persada, 2005.
- Gunawan Widjaja dan Ahmad Yani, *Hukum tentang Perlindungan Konsumen*, 1 ed. Jakarta:Raja Grafindo Persada, 2001.
- Johnny Ibrahim, *Teori Dan Metodologi Penelitian Hukum Normatif*, 1 ed. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, 2006.
- Khairandy, Ridwan. *Perjanjian Jual Beli*, 1 ed. Yogyakarta:FH UII Press, 2016.
- Kusuma, Ade Indra. "Kurir cod Kembali Dimaki Customer, Ibu Ini tolak bayar Paket Karena Tak Sesuai pesanan" *kompas.tv*, 16 Mei 2021
<https://www.kompas.tv/entertainment/174323/kurir-cod-kembali-dimaki-customer-ibu-ini-tolak-bayar-paket-karena-tak-sesuai-pesanan>
- Lazada "Pembatalan Pesanan" *lazada*, 27 Maret 2012.
<https://www.lazada.co.id/helpcenter/Pemesanan/Pembatalan-Pesanan/?spm=a2o4j.helpcenter-search.search-result.3.56d34cb1ynSBgg>
- Maria, Nugroho S.B., Tri Widayati. "Dampak Perkembangan Ekonomi Digital Terhadap Perilaku Pengguna Media Sosial dalam Melakukan Transaksi Ekonomi" *JKBM (Jurnal Konsep Bisnis dan Manajemen)* 6, no 2 (Mei 2020) 234-239. <https://doi.org/10.31289/jkbm.v6i2.3801>
- Marzuki, Peter Mahmud. *Penelitian Hukum*. 1ed. Jakarta: Kencana, 2005.

Maya. "Pembatalan Sepihak oleh Shopee Voucher Tidak Dikembalikan" detik news, 2 Oktober 2018. <https://news.detik.com/suara-pembaca/d-4238907/pembatalan-sepihak-oleh-shopee-voucher-tidak-dikembalikan>.

Retno Prabandari, "Jenis-jenis Perjanjian Sebagai Dasar Hukum dalam Pengalihan Hak Guna Bangunan Objek Hak Tanggungan" Universitas Diponegoro, 8 Agustus 2018. http://eprints.undip.ac.id/18808/1/RETNO_PRABANDARI.

Safitri, Indah Dwi "Peran *Marketplace* dalam Meningkatkan Ekonomi Umat: Studi pada Ali Dien *Marketplace* Surabaya" Disertasi, UIN Sunan Ampel Surabaya, 2020. <http://digilib.uinsa.ac.id/id/eprint/45304>.

Setiawan, I Ketut Oka. *Hukum Perikatan*. 1 ed. Jakarta:Sinar Grafika, 2016.

Sidabalok, Janus. *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*, 3 ed. Bandung:PT Citra Aditya Bakti, 2014.

Shidarta,. *Hukum Perlindungan Konsumen*. 1 ed. Jakarta:Grasindo, 2000.

Shopee. "Kebijakan Shopee" shopee, 5 Februari 2015. <https://help.shopee.co.id/portal/4/article/73512-Kebijakan-Shopee?previousPage=secondary%20category>.

Tim Penyusun Kamus Pusat Pembinaan dan Pengembangan. *Bahasa, Kamus Besar Bahasa Indonesia*, 2 ed. Jakarta:Balai Pustaka, 1991.

Tokopedia. "*Pesanan di Tokopedia dibatalkan Otomatis*" tokopedia, 17 Agustus 2009 <https://www.tokopedia.com/help/article/pesanan-dibatalkan-otomatis>.

Zulham. *Hukum Perlindungan Konsumen*, 1 ed. Jakarta:Kencana Prenada Media Group, 2013.