

Pembatalan Kontrak Sepihak Dalam Transaksi *E-Commerce**

Reza Ghovin Ankasa,¹ Nurhasanah,² Ahmad Chairul Hadi³

Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta

 [10.15408/jlr.v4i4.21419](https://doi.org/10.15408/jlr.v4i4.21419)

Abstract

The number of unilateral cancellations carried out by the Platform marketplace platform, which resulted in losses for consumers. The cancellation made by Platform marketplace is not without reason, but there are factors that cause the unilateral cancellation to occur. Platform marketplace then provides compensation in the form of vouchers to consumers but can only be used on the Platform marketplace platform so that consumers have limitations in using these rights. The unilateral cancellation by Platform marketplace in this study was reviewed using the Consumer Protection Act. This study aims to make consumers understand the factors that cause an order to be canceled and get accountability from Platform marketplace in accordance with the Consumer Protection Act. The method used in this research is normative research with library research type (library study) with normative juridical research methods. The main references used in the study are legislation, interviews with Platform marketplace consumers, and Platform marketplace standard agreements.

Keyword: *Standard Agreement; Consumer Protection; Cancellation; Platform marketplace*

* Received: January 23, 2022, Revision: February 15, 2022, Publish: July 01, 2022.

¹ **Reza Ghovin Ankasa** adalah mahasiswa Fakultas Syariah dan Hukum, Universitas Islam Negeri (UIN) Syarif Hidayatullah Jakarta.

² **Nurhasanah** adalah Dosen Fakultas Syariah dan Hukum, Universitas Islam Negeri (UIN) Syarif Hidayatullah Jakarta.

³ **Ahmad Chairul Hadi** adalah dosen Fakultas Syariah dan Hukum, Universitas Islam Negeri (UIN) Syarif Hidayatullah Jakarta.

A. PENDAHULUAN

Perdagangan yang dilakukan tanpa harus bertatap muka atau hanya dengan online dan menggunakan media internet disebut dengan istilah *electronic commerce (e-commerce)*. *E-commerce* merupakan proses pembelian dan penjualan barang atau jasa dan informasi melalui jaringan komputer termasuk internet. 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.⁴ *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 e-commerce*).⁵ *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* (tidak menghadirkan pelaku bisnis secara fisik) dan *non-sign* (tidak memakai tanda tangan asli).⁶

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

⁴<http://www.patartambunan.com/pengertian-e-commerce-manfaat-serta-keuntungan-e-commerce/> diakses pada tanggal 23 Desember 2019

⁵ Panggih P. Dwi Atmojo, *Internet Untuk Bisnis I*, (Yogyakarta: Dirkomnet Training, 2002), h. 6.

⁶ Niniek Suparni, *Masalah Cyberspace Problematika Hukum dan Antisipasi Pengaturannya*, (Jakarta: Fortun Mandiri Karya, 2001), h. 33.

menyebarkan informasi elektronik.⁷ 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. Perjanjian baku menurut Kelik wardiono adalah suatu perjanjian isinya telah ditetapkan secara sepihak oleh pihak yang pada umumnya mempunyai kedudukan ekonomi lebih kuat, yang diperuntukkan bagi setiap orang yang melibatkan diri dalam perjanjian sejenis itu, tanpa memperhatikan perbedaan kondisi antara orang yang satu dengan yang lainnya.⁸ Perjanjian baku dalam transaksi perdagangan sendiri telah diatur dalam Pasal 18 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Dalam peraturan ini perjanjian baku diatur batasan-batasan suatu perjanjian baku secara ketat guna melindungi hak-hak konsumen terhadap perjanjian baku dimana dalam perjanjian baku yang dibuat oleh para pelaku usaha, konsumen memiliki kedudukan yang lemah.

Kasus yang terjadi pada saat kegiatan promosi tahunan berupa pemberian diskon oleh berbagai *marketplace* yang ada di Indonesia dalam rangka merayakan Hari Belanja Online Nasional (Harbolnas) termasuk diantara *marketplace* tersebut *Platform marketplace*. Kasus pertama, yaitu *Platform marketplace* pada saat Harbolnas telah melakukan bentuk kecurangan yakni melakukan pembatalan secara sepihak transaksi dikarenakan banyaknya item yang akan dipromosikan selama Harbolnas berlangsung, sehingga menimbulkan kesalahan dalam pencatuman nominal harga oleh pihak toko online tersebut. Atas kejadian tersebut pihak *Platform marketplace* memberikan ganti rugi pengembalian dana berupa voucher senilai transaksi tersebut yang hanya dapat dibelanjakan di *Platform marketplace*.⁹ Kasus kedua, masih dengan situs belanja yang sama, *Platform marketplace* melakukan pembatalan sepihak dikarenakan domisili konsumen berada di luar jangkauan pengiriman.¹⁰ Selain kedua kasus tersebut, masih banyak pengaduan dari pengguna *Marketplace Platform marketplace* sehubungan dengan pembatalan sepihak oleh *Platform*

⁷ Cita Yustisia Serfiani dkk., *Buku Pintar Bisnis Online dan Transaksi Elektronik*, (Jakarta : Gramedia Pustaka Utama Jakarta, 2013), h. 99.

⁸ Kelik Wardiono, *Perjanjian Baku, Klausula Eksonerasi dan Konsumen : Sebuah Deskripsi tentang Landasan Normatif, Doktrin dan Praktiknya*, (Surakarta : UMS Press, 2005), h. 7.

⁹ Ridho Syukro, "Batalkan Transaksi, Platform marketplace Langgar UU Perlindungan Konsumen", diakses pada 23/12/2019 dari <http://www.beritasatu.com/ipitek/337594-batalkan-transaksi-platform-marketplace-langgar-uu-perlindungan-konsumen.html>.

¹⁰ Agung Fauzan, "Pengalaman Belanja Online", diakses pada 23/12/2019, dari <http://www.pikiranrakyat.com/suratpembaca/2016/11/26/pengalamanbelanja.html>

marketplace.¹¹ Lippian Delen,¹² menceritakan kronologi pembatalan sepihak yang dilakukan pihak *Platform marketplace* kepadanya. Lippian Delen mengikuti Flash Sale *Platform marketplace* pada 25 April 2019 pukul 10.00 dan berhasil mendapatkan 1 unit Handphone Xiaomi Note 7 dengan Nomor Order Pesanan #263512967695971 dan diberikan batas waktu pembayaran 1x24 jam. Kemudian beliau melakukan pembayaran pada 25 April 2019 pukul 15.48 dan berhasil diterima *Platform marketplace* pada 25 April 2019 pukul 15.49. Namun kemudian pihak *Platform marketplace* membatalkan pesanan tersebut secara sepihak dengan alasan stock habis dan dana yang telah dibayarkan akan dikembalikan dalam bentuk Voucher Belanja sebesar dana yang dibayarkan. Lippian Delen yang tidak puas karena merasa tidak mendapatkan haknya mencoba menghubungi customer service *Platform marketplace* untuk komplain namun pihak *Platform marketplace* bersikeras untuk mengembalikan dana dan meminta nomor rekening Lippian Delen.¹³ Perkara ini akhirnya diselesaikan secara damai, keputusan pihak *Platform marketplace* yang tetap bersikeras memberikan pengembalian dana diterima dengan berat hati oleh Lippian Dellen selaku konsumen.

Terdapat beberapa permasalahan yang menjadi titik dasar penulisan karya tulis ini, yaitu sengketa yang timbul antar subjek hukum dalam sebuah transaksi jual-beli secara elektronik dan jaminan perlindungan hukum bagi konsumen dalam sebuah perjanjian baku yang digunakan dalam transaksi jual-beli secara elektronik serta pertanggung jawaban pelaku usaha dalam sengketa yang timbul tersebut.

Berdasarkan latar belakang dan identifikasi masalah yang telah peneliti jelaskan diatas, maka pada penelitian skripsi ini rumusan masalah yang diangkat oleh peneliti adalah sebagai berikut: Perlindungan hukum konsumen terhadap pembatalan sepihak dan pengembalian dana (*refund*) dalam bentuk voucher yang dilakukan oleh pelaku usaha. Untuk mempertegas mengenai permasalahan penelitian yang peneliti bahas, selanjutnya peneliti rinci dalam bentuk pertanyaan sebagai berikut: Apa yang melatarbelakangi sebuah *platform marketplace* mudah membatalkan kontrak dengan konsumen

¹¹ Pada rentang waktu dari 2019 sampai 2020 ini, dalam situs pengaduan konsumen yaitu www.mediakonsumen.com dapat ditemukan sekitar 24 pengaduan dari konsumen kepada pihak *Platform marketplace*.

¹² Salah satu konsumen yang pengaduannya dimuat dalam www.mediakonsumen.com,

¹³Media Konsumen, diakses pada 05/10/2020, dari [https://mediakonsumen.com/2019/05/01/surat-pembaca/flash-sale-platform marketplace-25-april-2019-membatalkan-pesanan-sepihak](https://mediakonsumen.com/2019/05/01/surat-pembaca/flash-sale-platform-marketplace-25-april-2019-membatalkan-pesanan-sepihak)

secara sepihak? Bagaimana perbuatan hukum *Platform marketplace* tersebut bila ditinjau dari aspek perlindungan konsumen?

B. METODE PENELITIAN

Metode penelitian yang digunakan dalam penulisan penelitian ini adalah penelitian normatif dengan tipe penelitian *library research* (studi kepustakaan) dengan menggunakan metode penelitian yuridis normatif. Metode penelitian hukum normatif dilakukan dengan cara meneliti bahan pustaka atau data sekunder.¹⁴ Berdasarkan sifat dari jenis penelitian yang dipilih, Penulis melakukan studi kepustakaan dalam memperoleh data. Yang dimaksud dengan studi kepustakaan adalah metode pengumpulan bahan-bahan pustaka sebagai sumber utama dalam sebuah penulisan. Jenis referensi utama yang digunakan dalam studi ini adalah Peraturan Perundang-Undangan dan wawancara dengan para konsumen *Platform marketplace* yang pesannya dibatalkan secara sepihak serta literatur yang berkaitan dengan transaksi *e-commerce* dan perlindungan konsumen. Oleh karena itu, data yang diambil secara keseluruhan merupakan data primer, yakni data yang bersifat publik.

C. HASIL TEMUAN DAN PEMBAHASAN

1. *E-Contract* dalam transaksi *E-Commerce*

Secara terminologi, perjanjian baku dalam bahasa Belanda dikenal dengan istilah *standaard woorwarden*, *standaard contract*, dalam bahasa Jerman yaitu *Allgemeine Geschäfts Bedingen*, *Standaard Vertrag*, *standaard venditionen*, lalu dalam bahasa Inggris dikenal dengan *standardized contract*, *standard fors of contract*. Menurut Salim H.S, Standar kontrak merupakan perjanjian yang telah ditentukan dan telah dituangkan dalam bentuk formulir. Kontrak ini telah ditentukan secara sepihak oleh salah satu pihak, terutama pihak ekonomi kuat terhadap ekonomi lemah.¹⁵ Sedang menurut Ahmadi Miru, perjanjian standar adalah perjanjian yang klausul-klausulnya telah ditetapkan atau dirancang oleh salah satu pihak.¹⁶ Jadi, perjanjian standar atau kontrak baku adalah perjanjian

¹⁴ Soerjono Soekanto dan Sri Mamudji, *Penelitian Hukum Normatif: Suatu Tinjauan Singkat*, (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2001), h. 13.

¹⁵H. Salim HS, *Perkembangan Hukum Kontrak di Luar KUH Perdata*, (Jakarta : PT RajaGrafindo Persada, 2006), h. 146.

¹⁶Ahmadi Miru, *Hukum Kontrak dan Perencanaan Kontrak*, (Jakarta: PT RajaGrafindo Persada, 2007), h. 39.

yang sudah dirancang dan dipersiapkan terlebih dahulu oleh salah satu pihak yang memiliki kewenangan, tanpa melibatkan pihak lawan sehingga pihak lawan hanya memiliki dua pilihan yaitu menyetujuinya atau tidak menerima perjanjian tersebut, dalam hal ini pihak lawan tidak memiliki kekuatan untuk melakukan negosiasi mengenai substansi dalam perjanjian tersebut. Dalam masa ke masa, perjanjian semakin berkembang bentuknya mengikuti keadaan zaman dan kebutuhan masyarakat. Dengan seiring berkembangnya ilmu pengetahuan dan teknologi serta semakin majunya dunia bisnis maka memerlukan sebuah inovasi dalam bentuk perjanjian yang dapat memudahkan para pihak. Kontrak elektronik merupakan salah satu bentuk perjanjian di era modern yang sudah lazim digunakan dalam dunia usaha. Menurut Edmon Makarim, kontrak elektronik atau *online contract* adalah perikatan ataupun hubungan hukum yang dilakukan secara elektronik dengan memadukan jaringan (*networking*) dari sistem informasi berbasis komputer (*computer cased information system*) dengan sistem komunikasi yang berdasarkan atas jaringan dan jasa telekomunikasi (*telecommunication based*) yang selanjutnya difasilitasi oleh keberadaan komputer global internet (*network of network*).¹⁷

Dalam Pasal 1 angka 17 Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik memberikan penjelasan mengenai kontrak elektronik yang menyebutkan bahwa kontrak elektronik adalah perjanjian para pihak yang dibuat melalui sistem elektronik. Menurut Johannes Gunawan, kontrak elektronik adalah kontrak baku yang dirancang, dibuat, ditetapkan, digandakan, dan disebarluaskan secara digital melalui situs internet (*website*) yang dilakukan oleh pembuat kontrak atau dalam hal ini adalah pelaku usaha, untuk ditutup secara digital pula oleh konsumen.¹⁸

Pada dasarnya jenis kontrak elektronik yang digunakan oleh *Platform marketplace* adalah kontrak elektronik yang memiliki objek transaksi berupa barang dan/atau jasa yang bersifat nyata. Pada kontrak jenis ini, para pihak yaitu penjual dan pembeli melakukan pembuatan kontrak elektronik menggunakan jaringan internet. Jika telah terjadi kesepakatan, selanjutnya pihak penjual akan mengirimkan barang dan/atau jasa yang sebelumnya telah dijadikan objek kontrak ke alamat pembeli.¹⁹ Untuk dapat menggunakan sebuah *Platform marketplace* pengguna harus berumur 17 tahun atau telah

¹⁷ Edmon Makarim, *Kompilasi Hukum Telematika*, (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2003), h. 210.

¹⁸Satrio, *Hukum Perikatan, Perikatan Lahir dari Perjanjian*, Buku II, (Bandung: Citra Aditya Bakti, 1995), h. 158.

¹⁹Cita Yustisia Serfiani, *Buku Pintar Bisnis Online dan Transaksi Elektronik*, (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2013), h. 101.

menikah sesuai dengan yang terdapat dalam Undang-Undang Administrasi Kependudukan yang menganggap seseorang telah dewasa ketika berumur 17 tahun. Hal ini dilakukan *Platform marketplace* sebagai batasan pengguna yang belum cakap hukum. Penerapan perjanjian baku elektronik ini telah berdasarkan kesepakatan antara kedua belah pihak dengan hal yang tertera dalam ketentuan bahwa pihak yang menerima perjanjian ini maka bertanggungjawab secara penuh terhadap segala perbuatan yang dilakukannya.

Selain itu jika menurut penggolongan jenis kontrak elektronik berdasarkan cara akseptasinya kontrak *Platform marketplace* merupakan jenis *Click-wrap contract*. Dalam *click-wrap contract*, *online user* dianggap menerima segala syarat dan kondisi dari perjanjian dengan hanya mengklik salah satu bagian dari tampilan di layar monitor, biasanya yang terpampang dalam hal ini tombol bertuliskan "I Agree". *Click-wrap contract* tergolong kontrak elektronik yang menggunakan media internet melalui *www*. Dalam platform *Platform marketplace* menggunakan jenis kontrak elektronik ini pada bagian pendaftaran terdapat tombol bertuliskan "saya setuju".

Beberapa bentuk kontrak elektronik yang umum dilakukan dalam transaksi perdagangan secara online yaitu :²⁰ a). Kontrak melalui komunikasi *e-mail*. Penawaran dan penerimaan dilakukan melalui *e-mail* atau dikombinasikan dengan komunikasi elektronik lainnya misalnya melalui faksimail; b). Kontrak melalui web yang dapat menawarkan penjualan barang dan jasa dimana konsumen dapat menerima tawaran dengan cara mengisi formulir yang terpampang di halaman website; c). Kontrak melalui chatting dan video conference.

2. Faktor-faktor yang Menyebabkan Terjadinya Pembatalan Perjanjian dalam Transaksi E-commerce *Platform marketplace*

Pada dasarnya sebuah kontrak atau perjanjian dibuat dengan berlandaskan pada asas kebebasan berkontrak di antara dua pihak atau lebih yang memiliki kedudukan seimbang dan dalam pembuatan perjanjian itu para pihak berusaha mencapai kata sepakat dengan melalui proses negosiasi. Namun dalam perkembangannya, kini tidak sedikit perjanjian dalam sebuah transaksi bisnis bukan terjadi melalui negosiasi yang seimbang antara para pihak. Dalam dunia usaha, khususnya transaksi jual-beli secara online, perjanjian dibuat dengan salah satu pihak yang sudah terlebih dahulu

²⁰Cita Yustisia Serfiani, *Buku Pintar Bisnis Online dan Transaksi Elektronik*, (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2013), h. 101.

menyiapkan syarat-syarat dan ketentuan yang telah ditentukan secara sepihak pada sebuah formulir perjanjian yang kemudian diberikan kepada pihak lain untuk disetujui tanpa memberikan kebebasan kepada pihak lainnya untuk melakukan negosiasi atas suatu syarat dan ketentuan yang telah diberikan, pilihan pihak lain hanya setuju atau tidak setuju terhadap perjanjian tersebut.

Di dalam isi perjanjian baku tersebut terdapat ketentuan-ketentuan yang memanfaatkan posisi dominan *Platform marketplace* terhadap konsumen diantaranya adalah ketentuan mengenai pembatasan pertanggung-jawaban yang terdapat dalam Pasal 6 bagian Penggunaan dan pada Pasal 11 bagian Penjualan.²¹ Hal tersebut merupakan klausula eksensorasi yang memberikan pembatasan pertanggung-jawaban yang dilakukan oleh *Platform marketplace*. Klausula eksensorasi ini dilarang dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen Pasal 18 yang menyatakan bahwa pelaku usaha dilarang mencantumkan pengalihan tanggung jawab atas suatu barang dan/atau jasa. Klausula eksensorasi ini hadir dengan tujuan membatasi atau membebaskan tanggung jawab suatu pihak atas kerugian pihak lainnya, dalam hal ini beban pertanggung jawaban yang seharusnya kewajiban pelaku usaha malah ditetapkan dan dibebankan kepada konsumen sehingga merugikan konsumen padahal pembatasan pertanggungjawaban bertentangan dengan Pasal 19 Undang-Undang nomor 8 Tahun 1999 Tentang perlindungan konsumen yang menjelaskan bahwa pelaku usaha diharuskan untuk memberikan ganti rugi atas akibat jasa maupun barang yang diperdagangkan baik ketika melakukan penggunaan barang ataupun jasa maupun setelah penggunaan barang ataupun jasa yang telah dipergunakan.

Dalam hal pembatalan sepihak yang dilakukan *Platform marketplace* sebagai penyedia platform marketplace, terdapat beberapa hal yang melatarbelakangi *Platform marketplace* dalam membatalkan sebuah perjanjian jual-beli produk. **Faktor pertama** yang menjadi penyebab pembatalan oleh *Platform marketplace* adalah **isi dari perjanjian baku** yaitu syarat dan ketentuan atau *term and conditions* yang ditujukan kepada pengguna platform saat proses

²¹ "Pengecualian Tanggung Jawab: *Platform marketplace* tidak bertanggung jawab kepada anda untuk setiap kerugian apapun atau apapun penyebabnya (apapun bentuknya) yang timbul langsung maupun tidak langsung berhubungan dengan: (i) piutang pengguna lain dalam platform yang berkaitan dengan pembelian produk apapun; (ii) penjualan produk oleh penjual vendor ketiga untuk anda, atau penggunaan produk, atau penjualan kembali produk oleh anda; dan (iii) setiap cacat timbul dari keausan, kerusakan yang disengaja, penyalahgunaan, kelalaian, kecelakaan, penyimpanan abnormal dan atau kondisi penggunaan, perubahan atau modifikasi produk atau kegagalan mematuhi instruksi penjual (atau instruksi di deskripsi produk atau di manual) terhadap penggunaan produk (baik lisan ataupun tertulis)."

pendaftaran. Perjanjian baku dianggap berpihak pada pelaku usaha dan dapat menimbulkan kesenjangan hak dan kewajiban antara pelaku usaha dan konsumen karena dalam perjanjian baku kedudukan pelaku usaha sebagai pembuat perjanjian tersebut sama seperti pembentuk undang-undang swasta (*legio particuliere wetgever*).²² Pencantuman klausula baku dalam sebuah perjanjian transaksi elektronik harus menganut asas-asas perjanjian yang bertujuan agar terciptanya perlindungan hukum dalam pembuatan sebuah perjanjian, hal ini merupakan implementasi dari perlindungan preventif yang bertujuan untuk mencegah terjadinya suatu pelanggaran hukum. Adanya landasan perlindungan preventif ini dalam sebuah perjanjian adalah dengan menerapkan asas-asas yang merupakan dasar dari sebuah perjanjian sehingga perjanjian tersebut dapat adil dan setara diantara para pihak, tidak merugikan salah satu pihak. Perjanjian baku dalam transaksi elektronik harus menganut asas-asas perjanjian karena perjanjian itu sendiri adalah merupakan dasar hukum yang mengikat para pihak dalam melakukan jual-beli. Terdapat ketentuan yang berisikan faktor atau penyebab sebuah pesanan dapat dibatalkan oleh *Platform marketplace*.

Faktor kedua adalah **ketersediaan produk**. Persediaan barang dagang dinilai memiliki peranan yang penting dalam proses kegiatan jual-beli, sehingga penting bagi suatu perusahaan dagang untuk mengawasi dan mengelola persediaan yang dimilikinya.²³ Masalah yang terjadi dengan *Platform marketplace* adalah habisnya persediaan produk tersebut sehingga terpaksa mengambil keputusan untuk membatalkan suatu pesanan. Habisnya persediaan produk ini kerap terjadi dalam kegiatan *flash sale* yang merupakan salah satu cara yang dilakukan oleh pelaku usaha *E-commerce* dalam rangka menarik konsumen yang mana konsepnya adalah menjual produk dalam waktu dan jumlah barang tertentu dengan harga dibawah nilai pasar atau dengan memberikan diskon secara besar dalam waktu yang terbatas, contoh *flash sale* adalah diskon Harbolnas (Hari Belanja Nasional). Dalam *flash sale* ini banyak hal yang perlu dipersiapkan oleh penyelenggara yaitu barang yang ditawarkan, waktu pemasaran, kuantitas persediaan barang, hingga persiapan infrastruktur. Pelaksanaan *flash sale* ini perlu diikuti dengan informasi yang tepat dari pelaku usaha mengenai ketersediaan produk tersebut. Pasalnya tidak jarang konsumen mendapatkan informasi yang kurang tepat mengenai kuantitas produk yang dijual tersebut sehingga terdapat konsumen yang sudah

²² Rachmadi Usman, *Aspek-Aspek Hukum Perbankan di Indonesia*, (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2001), h. 265.

²³ Anggi Listiani dan Sulistyia Dewi Wahyuningsih, *Analisis Pengelolaan Persediaan Barang Dagang Untuk Mengoptimalkan Laba*, Jurnal PETA, Vol. 4, No. 1, (Januari, 2019), h. 95.

melakukan pembayaran namun pesanan tersebut harus dibatalkan oleh pelaku usaha dengan alasan persediaan produk yang dijual sudah habis.

Faktor Ketiga yaitu **pengiriman**. Dalam praktek jual-beli yang terjadi, konsumen sering merasa dirugikan akibat permasalahan pengiriman barang, entah barang tersebut terlambat dalam pengirimannya atau rusak dan bahkan hilang.²⁴ Pembatalan sepihak dilakukan sebagai langkah awal untuk pelaku usaha ataupun jasa pengiriman untuk kemudian memberikan pertanggung-jawaban khususnya materiil kepada konsumen yang dirugikan, ganti rugi itu sesuai dengan jenis kerugian berupa kehilangan barang, kerusakan barang dan keterlambatan pengiriman barang. Dalam hasil wawancara dengan konsumen, didapati dalam sebuah pemesanan sudah ditentukan estimasi waktu pengiriman produk tersebut, apabila dalam jangka estimasi pengiriman tersebut barang tidak sampai kepada konsumen, maka pesanan akan dibatalkan oleh marketplace untuk kemudian diberikan pertanggung-jawaban kepada konsumen berupa refund.²⁵ Jika merujuk dalam Kontrak Baku *Platform marketplace* Pasal 4 angka 7 mengenai Pengiriman Produk pada bagian Penjualan menyebutkan bahwa penjual dapat mengakhiri atau membatalkan pesanan atas kontrak dengan pelanggan jika penjual gagal dalam mengirimkan sebuah produk baik itu karena kurir yang gagal mengirimkan produk, produk hilang saat pengiriman, ataupun konsumen gagal menerima produk karena kesalahan atau kelalaiannya sendiri. Dalam hal konsumen telah membayar produk tersebut maka *Platform marketplace* akan mengembalikan pembayaran tersebut pada konsumen.²⁶

Faktor keempat adalah **perilaku** atau **tindakan konsumen**. Tindakan konsumen yang dapat memicu pembatalan sepihak diantaranya adalah mengaku sebagai orang lain atau memberikan keterangan yang salah, menggunakan layanan dengan tujuan melanggar hukum, berusaha mendapatkan akses dengan cara tidak sah atau mengganggu sistem layanan, mengirimkan materi terlarang melalui layanan dan perilaku lainnya yang melanggar kewajiban berdasarkan kontrak pelanggan atau syarat dan ketentuan yang berlaku dalam platform marketplace tersebut.

²⁴ Aisyah Ayu Musyafah, Hardanti Widya Khasna, Bambang Eko Turisno, *Perlindungan Konsumen Jasa Pengiriman Barang Dalam Hal Terjadi Keterlambatan Pengiriman Barang*, Jurnal Law Reform, Vol. 14, No. 2, (Semarang, 2018), h. 151-152.

²⁵ Hasil Wawancara Maurellin di Jakarta Tanggal 1 Maret 2021.

²⁶ Term of Use dalam Platform *Platform marketplace*, diakses pada tanggal 6 Januari 2021

3. Pembatalan Kontrak Secara Sepihak Yang Dilakukan *Platform marketplace* Ditinjau Dari Aspek Perlindungan Konsumen

Dalam sebuah kegiatan jual-beli secara online tidak lepas dari perjanjian baku, maka dari itu terdapat yang membatasi sebuah perjanjian yaitu KUH Perdata mengenai Perikatan dan Pasal 18 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Peraturan-peraturan tersebut adalah sebagai bentuk perlindungan hukum yang diberikan oleh negara. Dalam rangka mencegah pelanggaran-pelanggaran dalam sebuah kegiatan transaksi jual-beli, Indonesia mendasarkannya pada Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang didalamnya termuat aturan-aturan mengenai hak dan kewajiban para pelaku usaha serta hak dan kewajiban konsumen. Tujuan dari adanya Undang-Undang Perlindungan Konsumen ini adalah untuk memperoleh perlindungan atas kerugian yang diderita atas transaksi suatu barang atau jasa, baik dari sisi pelaku usaha maupun dari sisi konsumen. Undang-Undang ini juga memberikan kepastian hukum para pihak dalam transaksi jual-beli. Kepastian hukum itu meliputi segala upaya berdasarkan hukum untuk memberdayakan konsumen memperoleh atau menentukan pilihannya atas barang dan atau jasa kebutuhannya serta mempertahankan atau membela hak-haknya apabila dirugikan oleh perilaku pelaku usaha penyedia kebutuhan konsumen tersebut.

Hal yang terjadi pada konsumen *Platform marketplace* yang merasa telah dirugikan haknya karena barang yang telah dipesan dan dibayarkan tidak dapat diterima yang disebabkan pembatalan sepihak oleh *Platform marketplace* tanpa adanya informasi yang jelas yang menurut para konsumen alasan ini dibuat-buat, merupakan pelanggaran atas hak-hak konsumen yang melekat pada Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen antara lain:

Pertama: Hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan. Hak konsumen ini terdapat pada Pasal 4 ayat (2), dalam kaitannya dengan kasus ini konsumen hak konsumen telah melanggar dengan tidak mendapatkan barang sesuai dengan yang dipesan dan dibayarkan melalui platform marketplace *Platform marketplace* dengan alasan kehabisan persediaan. Memang konsumen mendapatkan kompensasi berupa voucher belanja senilai dengan produk yang telah dibatalkan tersebut, namun kompensasi berupa voucher ini dirasa masih kurang karena hanya dapat dibelanjakan pada platform *Platform marketplace* yang kemudian menimbulkan pembatasan hak konsumen dalam memilih.

Kedua: Hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa. Hak konsumen ini tercantum dalam Pasal 4 ayat (3) dimana konsumen berhak mendapatkan informasi yang benar dan jelas atas pembelian sebuah produk yang diantaranya informasi mengenai manfaat kegunaan produk, tanggal kadaluarsa produk, jumlah persediaan produk, serta hal-hal lain terkait dengan pembelian produk tersebut. Hak atas informasi ini dinilai penting karena, jika informasi yang diberikan kepada konsumen tidak memadai merupakan salah satu bentuk cacat produk, yaitu yang dikenal dengan cacat instruksi atau cacat karena informasi yang tidak memadai.²⁷ Dalam kasus konsumen yang telah melakukan pembelian produk namun dibatalkan sepihak oleh *Platform marketplace* terdapat pelanggaran hak atas informasi yang jelas. Pembatalan tersebut tidak mengandung informasi mengenai kuantitas persediaan barang yang jelas dimana saat konsumen melakukan transaksi tersebut barang masih ada namun setelah pembayaran dilakukan barang tersebut tidak dikirim dengan dalih persediaan barang yang habis.

Pembatalan sepihak yang dilakukan oleh *Platform marketplace* terhadap konsumennya ini jika ditelaah menggunakan tinjauan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen telah melakukan hal-hal yang dilarang dalam transaksi jual-beli. Seperti dalam Pasal 9 ayat (1) huruf e yang menyebutkan bahwa pelaku usaha dilarang menawarkan, mempromosikan, mengiklankan suatu barang dan/atau jasa secara tidak benar dan/atau seolah-olah barang dan/atau jasa tersebut tersedia. Substansi dari ketentuan dalam pasal ini menekankan larangan yang tertuju kepada perilaku pelaku usaha yang kerap menawarkan atau mempromosikan suatu barang dan/atau jasa secara tidak benar. Selain itu dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen Pasal 11 huruf d menyatakan bahwa pelaku usaha dalam hal penjualan yang dilakukan melalui cara obral atau lelang, dilarang mengelabui/menyesatkan konsumen dengan tidak menyediakan barang dalam jumlah tertentu dan/atau jumlah yang cukup dengan maksud menjual barang yang lain. Hal ini juga terkait dengan kewajiban pelaku usaha dalam memberikan representasi yang benar atas suatu barang dan/atau jasa yang dijualnya karena salah satu penyebab kerugian konsumen adalah misrepresentasi terhadap barang dan/atau jasa yang diperdagangkan dimana konsumen mudah tergiur oleh iklan-iklan yang ternyata tidak sepenuhnya benar. Dalam kasus ini pihak *Platform marketplace* dalam penjualan produknya menggunakan metode *flash*

²⁷Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo, *Hukum Perlindungan Konsumen*, (Jakarta: PT. Rajagrafindo Persada, 2017), h. 41.

sale yaitu penjualan dengan berbagai obral dan kentungan bagi konsumen namun dalam menjual produknya ini pihak *Platform marketplace* diduga mempromosikan seolah-olah barang tersebut tersedia, namun setelah konsumen melakukan pembayaran, pihak *Platform marketplace* membatalkan pesanan tersebut dengan beralasan tidak adanya ketersediaan produk dan memberikan ganti rugi berupa voucher belanja. Voucher belanja ini lah yang menjadi media tukar barang yang gagal didapatkan konsumen tersebut seolah konsumen membeli voucher belanja tersebut dan bukan membeli produk yang diiklankan. Iklan merupakan alat bagi pelaku usaha dalam memperkenalkan produknya kepada konsumen agar dapat mempengaruhi konsumen untuk mengkonsumsi atau mempergunakan produk tersebut. Namun sayangnya, tidak selamanya iklan memberikan informasi yang lengkap atau benar mengenai sebuah produk. Cara beriklan yang dilakukan *Platform marketplace* merupakan *bait advertising* yang mana memberikan representasi yang menarik namun penawaran yang disampaikan pada konsumen tidak jujur untuk menjual produk karena pelaku usaha tidak berniat menjual produk yang diiklankan. Pelanggaran atas ketentuan pasal-pasal tersebut dapat dituntut melakukan sebuah perbuatan melanggar hukum, akan tetapi janji-janji pelaku usaha seperti itu juga dapat dikategorikan sebagai wanprestasi selama pihak yang dirugikan memiliki alat bukti yang mengkualifikasi hal tersebut sebagai wanprestasi, misalnya iklan, promosi, dan/atau bentuk lain.²⁸ Sesuai dengan Pasal 62 Undang-Undang Perlindungan Konsumen, pelaku usaha yang melanggar Pasal 9 dan Pasal 11 dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen dapat dikenai hukuman pidana penjara paling lama 5 (lima) tahun atau dapat dikenakan denda paling banyak dua miliar rupiah.

Pembatalan sepihak yang dilakukan pihak *Platform marketplace* menimbulkan kerugian pada konsumen karena tidak terpenuhinya kesepakatan, pihak *Platform marketplace* tidak menepati pesanan sesuai dengan yang dijanjikan termasuk tidak menepati janji atas suatu pelayanan dan/atau prestasi. Ketentuan yang mengatur perihal tidak menepati perjanjian pesanan ini diatur dalam Pasal 16 huruf b Undang-Undang Perlindungan Konsumen yaitu pelaku usaha dalam menawarkan barang dan/atau jasa melalui pesanan dilarang untuk tidak menepati janji atas suatu pelayanan dan/atau prestasi. Larangan dalam ketentuan ini menjadikan perbuatan pelaku usaha yaitu perbuatan tidak menepati pesanan sesuai yang dijanjikan, termasuk tidak menepati janji atas suatu pelayanan dan/atau prestasi, sehingga dapat dituntut

²⁸Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo, *Hukum Perlindungan Konsumen*, (Jakarta: PT. Rajagrafindo Persada, 2017), h. 96.

lebih dari wanprestasi yaitu dituntut atas dasar perbuatan melawan hukum. Dilanggarnya Pasal 16 Undang-Undang Perlindungan Konsumen jika merujuk pada Pasal 62 Undang-Undang Perlindungan Konsumen dapat dikenakan sanksi pidana dua tahun penjara atau denda paling banyak lima ratus juta rupiah.

Selain perlindungan represif dalam bentuk pertanggungjawaban, perlindungan represif lain yang dapat diberikan dalam sengketa transaksi *e-commerce* yaitu mekanisme penyelesaian sengketa *Online Dispute Resolution (ODR)* atau arbitrase online sebagai media penyelesaian kepada para pihak yang bersengketa. *Online Dispute Resolution (ODR)* adalah *Alternative Dispute Resolution (ADR)* atau Alternatif Penyelesaian Sengketa dalam bentuk modern yang terbentuk dengan kemajuan teknologi sehingga memaksa adanya efisiensi dalam sebuah penyelesaian sengketa yang mana mekanisme didalamnya yaitu berupa konsultasi, negosiasi, mediasi, konsiliasi dan penilaian ahli. Namun sayangnya penyelesaian sengketa melalui ODR memiliki kelemahan yaitu arbitrator tidak dapat melihat sengketa secara langsung karena hanya berdasarkan pada teks di *e-mail* dan/atau media internet lain yang digunakan dalam penyelesaian sengketa tersebut.²⁹

Dalam platform marketplace *Platform marketplace* telah disediakan layanan untuk konsumen dalam mengajukan keluhan dan pengaduan apabila konsumen merasa tidak puas dan merasa dirugikan dalam pelayanan yang *Platform marketplace* dan penjual berikan. Hal ini berguna sebagai media komunikasi yang memudahkan konsumen dalam melakukan mediasi dengan *Platform marketplace* atau penjual apabila terjadi sengketa dalam sebuah transaksi *e-commerce*. Pengaduan yang diterima oleh *ostumer service Platform marketplace* selanjutnya akan ditindak lanjuti dalam jangka waktu tertentu untuk kemudian dicarikan solusinya untuk menyelesaikan sengketa tersebut. Dalam upaya hukum represif, konsumen yang dibatalkan pesannya oleh *Platform marketplace* cenderung tidak ingin membawa perkara pembatalan sepihak ini ke pengadilan karena merasa biaya yang dikeluarkan untuk pengadilan akan lebih banyak ketimbang nilai produk yang dibatalkan tersebut sehingga ketika terjadi perkara pembatalan sepihak oleh *Platform marketplace*, konsumen hanya melakukan pengaduan atau komplain pada *costumer service Platform marketplace*, namun jika tidak ditanggapi konsumen biasanya memilih untuk membuat sebuah postingan mengenai kejadian pembatalan tersebut pada sebuah web yaitu *mediakonsumen.com* yang mana dapat

²⁹ Rochani Urip dan Rahadi Wasi, *Alternatif Penyelesaian Sengketa dalam Sengketa Transaksi Elektronik (E-commerce)*, Jurnal Dinamika Hukum, Vol. 13, 1, (Januari 2013), h.134.

mempertemukan pihak konsumen dan pelaku usaha dalam hal ini *Platform marketplace*. Jadi *mediakonsumen.com* berperan sebagai *Online Dispute Resolution* dalam bentuk fasilitas mediasi baik untuk konsumen maupun untuk pelaku usaha.

D. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah peneliti kaji pada setiap sub bab pembahasan, maka dalam hal ini peneliti memberikan kesimpulan sebagai berikut:

Pertama; Hal yang menjadi faktor latar belakang sehingga membuat *Platform marketplace* mudah dalam membatalkan pesanan secara sepihak terhadap konsumen yang telah membayarkan produk tersebut adalah kontrak baku milik *Platform marketplace* yang mana didalam pasal-pasal nya mengandung ketentuan mengenai hak *Platform marketplace* dan penjual dalam pembatalan pesanan. Ketentuan mengenai hak pembatalan ini tidak hanya terdapat dalam satu pasal tetapi diperkuat dengan pasal-pasal pendukung lainnya. Selain itu terdapat faktor lain yang turut mempengaruhi *Platform marketplace* dalam membatalkan sebuah pesanan yaitu ketersediaan produk yang dijual, kendala dalam pengiriman, dan perilaku konsumen yang melanggar ketentuan-ketentuan yang berlaku atau bahkan berbuat curang dalam mendapatkan produk tersebut.

Kedua; Perilaku pembatalan sepihak yang dilakukan oleh *Platform marketplace* jika ditinjau dari hukum perlindungan konsumen dinilai telah mencederai sebuah perjanjian jual beli sehingga menimbulkan kerugian bagi konsumen, *Platform marketplace* dinilai melanggar Undang-Undang Perlindungan Konsumen yang menyatakan bahwa pelaku usaha dalam menawarkan barang dan/atau jasa melalui pesanan dilarang untuk tidak menepati janji atas suatu pelayanan dan/atau prestasi. Dalam perjanjian ini konsumen telah menunaikan kewajibannya dengan membayarkan sejumlah uang namun *Platform marketplace* tidak menunaikan kewajibannya dengan mengirimkan produk yang dipesan. Hal ini dianggap sebagai sebuah wanprestasi yang harus dipertanggungjawabkan oleh *Platform marketplace* dengan memberikan ganti rugi pada konsumen. *Online Dispute Resolution* menjadi pilihan konsumen ketika dihadapkan dengan kasus ini, *Platform marketplace* juga telah melengkapi platform marketplace dengan media yang membantu konsumen dalam menyampaikan keluhan dan pengaduan.

Konsumen yang merasa dirugikan oleh *Platform marketplace* dapat memberikan tuntutan mengenai penggantian hak yang tidak terlaksana oleh pelaku usaha, istilah ini dalam KUHPerduta dikenal dengan kerugian materiil yaitu kerugian atas manfaat yang kemungkinan diterima oleh salah satu subjek hukum dalam hal ini yaitu konsumen di kemudian hari. Kerugian materiil ini dapat ditimbulkan akibat tidak terpenuhinya kewajiban dari suatu perjanjian (wanprestasi) maupun perjanjian dari Undang-undang (perbuatan melawan hukum).

REFERENSI:

BUKU

- Dewi, Eli Wuria. 2015. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Harahap, M. Yahya. 1986. *Segi-segi Hukum Perjanjian*. Bandung: Alumni.
- M. Hadjon, Philipus. 1987. *Perlindungan Bagi Rakyat diIndonesia*. Surabaya: PT Bina Ilmu.
- Miru, Ahmadi dan Sutaman Yodo. 2017. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta: PT Rajagrafindo Persada.
- P. Dwi Atmojo, Panggih. 2002. *Internet Untuk Bisnis I*. Yogyakarta: Dirkomnet Training.
- Serfiani, Cita Yustisia, dkk. 2013. *Buku Pintar Bisnis Online dan Transaksi Elektronik*. Gramedia Pustaka Utama Jakarta.
- Soekanto, Soerjono dan Sri Mahmudji. 1979. *Peranan dan Penggunaan Kepustakaan Di Dalam Penelitian Hukum*. Jakarta: Pusat Dokumen Universitas Indonesia.
- Suparni, Niniek. 2001. *Masalah Cyberspace Problematika Hukum dan Antisipasi Pengaturannya*. Jakarta: Fortun Mandiri Karya.
- Susanto, Happy. 2008. *Hak-hak Konsumen Jika Dirugikan*. Yogyakarta: Visi Media.
- Usman, Rachmadi. 2001. *Aspek-Aspek Hukum Perbankan di Indonesia*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.

ARTIKEL JURNAL

- Annisah, Lilies. Dampak Sosial Omnibus Law Cipta Kerja Perspektif Sosiologi Hukum. *Jurnal Kepastian Hukum Dan Keadilan* Volume 3 No. 2 Desember 2021. DOI: 10.32502/khdk.v3i1.4522.

- Chamdani, Budi Endarto, Sekar Ayumeida Kusnadi, Nobella Indrajaja, Syafii. Perlindungan Hukum Terhadap Pekerja/ Buruh Yang Putus Hubungan Kerja Sebelum Masa Kontrak Kerja Berakhir. JURNAL KEPASTIAN HUKUM DAN KEADILAN Volume 4 No. 1 Juni 2022. DOI: 10.32502/khdk.v4i1.4672.
- Elwina, Marcella. 2019. *Aspek Hukum Transaksi (Perdagangan) Melalui Media Elektronik (E-commerce) di Era Global : Suatu Kajian Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen*. <http://ejurnal.umm.ac.id/index.php/legality/article/view/278/291>, diakses pada 23 Desember 2019 Pukul 16.20.
- Ismail, Atika. 2021. Analisis Alternatif Restrukturisasi Utang Atau Penutupan Perusahaan Pada Pandemi Covid-19 Melalui PKPU, Kepailitan dan Likuidasi. *Jurnal Kepastian Hukum dan Keadilan* Volume 3 No. 1. DOI: <https://doi.org/10.32502/khdk.v3i1.4520>
- Listiani, Anggi dan Sulistya Dewi Wahyuningsih. 2019. *Analisis Pengelolaan Persediaan Barang Dagang Untuk Mengoptimalkan Laba*. *Jurnal PETA*, Volume 4, Nomor 1.
- Musyafah, Aisyah Ayu, Hardanti Widya Khasna, Bambang Eko Turisno. 2018. *Perlindungan Konsumen Jasa Pengiriman Barang Dalam Hal Terjadi Keterlambatan Pengiriman Barang*. *Jurnal Law Reform*, Volume 14, Nomor 2.
- Qosim, Sarah; Suma, Muhammad Amin; Rais, Isnawati. 2021. Positivisasi Hukum Kewarisan Islam Terkait Hak Waris Cucu Dzawī Al-Arḥām di Indonesia dan Malaysia Perspektif Gender dan Imam Mazhab. *Fakultas Syariah dan Hukum UIN Syarif Hidayatullah Jakarta*.
- Safithri, Hijriyana. 2020. Sita Marital (Maritale Beslag) Atas Harta Bersama Dalam Perkawinan Dalam Hal Terjadi Perceraian. *Jurnal Kepastian Hukum dan Keadilan*. Vol. 1 No. 2. DOI: <https://doi.org/10.32502/khdk.v1i2.2588>
- Urip, Rochani dan Rahadi Wasi. 2013. *Alternatif Penyelesaian Sengketa dalam Sengketa Transaksi Elektronik (E-commerce)*. *Jurnal Dinamika Hukum*, Volume 13, Nomor 1.
- Usman, Abdu Hamid. 2021. Wakaf Tanah Hak Milik Belum Terdaftar. *Jurnal Kepastian Hukum dan Keadilan*. Volume 2 Nomor 2. DOI: <https://doi.org/10.32502/khdk.v2i1.3047>

Wardiono, Kelik. 2005. *Perjanjian Baku, Klausula Eksonerasi dan Konsumen: Sebuah Deskripsi tentang Landasan Normatif, Doktrin dan Praktiknya*. Surakarta : UMS Press.

INTERNET

Fauzan, Agung. 2016. *Pengalaman Belanja Online*. <http://www.pikiran-rakyat.com/suratpembaca/2016/11/26/pengalamanbelanja%E2%80%9Donline%E2%80%9D-385959>, diakses pada 23 Desember 2019 Pukul 15.50.

Konsumen, Media. 2020. *Flash Sale Platform marketplace 25 April 2019 Membatalkan Pesanan Sepihak*. <https://mediakonsumen.com/2019/05/01/surat-pembaca/flash-sale-platform-marketplace-25-april-2019-membatalkan-pesanan-sepihak>, diakses pada 05 Oktober 2020 Pukul 19.50.

Platform marketplace. 2020. *Terms of Use*. www.platformmarketplace.co.id diakses pada 14 Juni 2020 Pukul 16.00.

Syukro, Ridho. 2018. *Batalkan Transaksi, Platform marketplace Langgar UU Perlindungan Konsumen*. <http://www.beritasatu.com/ipitek/337594-batalkan-transaksi-platform-marketplace-langgar-uu-perlindungan-konsumen.html>. diakses pada 23 Desember 2019 Pukul 15.00.

PERATURAN PERUNDANG-UNDANGAN :

Pemerintah Indonesia. 1999. *Undang-Undang Nomor. 8 Tahun 1999 Yang Mengatur Tentang Perlindungan Konsumen*. Lembaran Negara RI Tahun 1999 Nomor 42. Tambahan Lembaran Negara RI Nomor. 3821. Jakarta : Sekretariat Negara.

Pemerintah Indonesia. 2008. *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi Dan Transaksi Elektronik*. Lembaran Negara RI Tahun 2008 Nomor 58. Jakarta : Sekretariat Negara.

Pemerintah Indonesia. 2019. *Peraturan Pemerintah Nomor 71 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik*. Lembaran Negara RI Tahun 2019 Nomor 185. Jakarta : Sekretariat Negara.