

**TANGGUNG JAWAB KONSUMEN TERHADAP
PEMBATALAN SEPIHAK PADA JUAL BELI *E-COMMERCE*
DITINJAU DARI UNDANG-UNDANG NOMOR 8 TAHUN
1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN
(Studi terhadap Jual Beli *E-commerce* di Kota Banda Aceh)**

SKRIPSI



Diajukan Oleh:

RAUDHATUL JANNAH

NIM. 190106026

Mahasiswa Fakultas Syariah dan Hukum
Prodi Ilmu Hukum

**FAKULTAS SYARIAH DAN HUKUM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI AR-RANIRY BANDA ACEH
2023 M/1445 H**

**TANGGUNG JAWAB KONSUMEN TERHADAP PEMBATALAN
SEPIHAK PADA JUAL BELI *E-COMMERCE* DITINJAU DARI
UNDANG-UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999 TENTANG
PERLINDUNGAN KONSUMEN
(Studi terhadap Jual Beli *E-commerce* di Kota Banda Aceh)**

SKRIPSI

Diajukan Kepada Fakultas Syariah dan Hukum
Universitas Islam Negeri (UIN) Ar-Raniry Banda Aceh
Sebagai Salah Satu Beban Studi Program Sarjana (S1)
dalam Ilmu Hukum

Oleh:

RAUDHATUL JANNAH

NIM. 190106026

Mahasiswa Fakultas Syariah dan Hukum
Prodi Ilmu Hukum

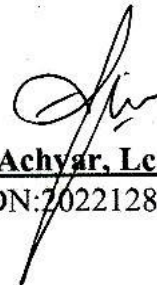
Disetujui untuk Dimunaqasyahkan oleh:

Pembimbing I,



Sitti Mawar, S. Ag, M. H
NIP.197104152006042024

Pembimbing II,



Gamal Achyar, Lc., M. Sh
NIDN:2022128401

**TANGGUNG JAWAB KONSUMEN TERHADAP PEMBATALAN
SEPIHAK PADA JUAL BELI *E-COMMERCE* DITINJAU DARI
UNDANG-UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999 TENTANG
PERLINDUNGAN KONSUMEN
(Studi terhadap Jual Beli *E-commerce* di Kota Banda Aceh)**

SKRIPSI

Telah Diuji oleh Panitia Ujian Munaqasyah Skripsi
Fakultas Syariah dan Hukum UIN Ar-Raniry
dan Dinyatakan Lulus Serta Diterima
Sebagai Salah Satu Beban Studi
Program Sarjana (S-1)
Dalam Ilmu Hukum

Pada Hari/Tanggal: Rabu, 06 Desember 2023 M
22 Jumadil Awal 1445 H
di Darussalam, Banda Aceh
Panitia Ujian Munaqasyah Skripsi:

Ketua,

Sitti Mawar, S. Ag., M. H
NIP. 197104252006042024

Sekretaris,

Gamal Achyar, Lc., M. SH
NIDN: 2022128401

Penguji I,

Dr. Agustin Hanafi, Lc., MA
NIP: 197708022006041002

Penguji II

Muhadi Khalidi, S. H. I., M. Ag
NIDN: 201801040119921062

Mengetahui,

Dekan Fakultas Syariah dan Hukum
UIN Ar-Raniry Banda Aceh




Prof. Dr. Kamaruzzaman, M. Sh
NIP: 197809172009121006



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI AR-RANIRY
BANDA ACEH FAKULTAS SYARIAH DAN HUKUM**

Jl. Syekh Abdur Rauf Kopelma Darussalam Banda Aceh

Telp./ Fax, 0651-7557442 Email : fsh@ar-raniry.ac.id

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH

Yang bertandatangan dibawah ini:

Nama : Raudhatul Jannah
NIM : 190106026
Prodi : Ilmu Hukum
Fakultas : Fakultas Syariah dan Hukum UIN Ar-Raniry

Dengan ini menyatakan bahwa dalam penulisan skripsi ini, saya:

- 1. Tidak menggunakan ide orang lain tanpa mampu mengembangkan dan mempertanggungjawabkan.*
- 2. Tidak melakukan plagiasi terhadap naskah karya orang lain.*
- 3. Tidak menggunakan karya orang lain tanpa menyebutkan sumber asli atau tanpa izin pemilik karya.*
- 4. Tidak melakukan manipulasi dan pemalsuan data.*
- 5. Mengerjakan sendiri karya ini dan mampu bertanggung jawab atas karya ini.*

Bila dikemudian hari ada tuntutan dari pihak lain atas karya saya, dan telah melakukan pembuktian yang dipertanggungjawabkan dan ternyata memang ditemukan bukti bahwa saya telah melanggar pernyataan ini, maka saya siap untuk dicabut gelar akademik saya atau diberikan sanksi lain berdasarkan aturan yang berlaku di fakultas Syariah dan Hukum UIN Ar-Raniry.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya.

Banda Aceh, 6 November 2023

Yang menyatakan,



Raudhatul Jannah
(NIM. 190106026)

ABSTRAK

Nama : Raudhatul Jannah
NIM : 190106026
Fakultas/Prodi : Syariah dan Hukum/Ilmu Hukum
Judul : Tanggung Jawab Konsumen terhadap Pembatalan Sepihak pada Jual Beli *E-commerce* ditinjau dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (Studi terhadap Jual Beli *E-commerce* di Kota Banda Aceh)
Tanggal Sidang : 6 Desember 2023
Tebal Skripsi : 57 Halaman
Pembimbing I : Sitti Mawar, S.Ag., M. H.
Pembimbing II : Gamal Achyar, Lc., M. SH.
Kata Kunci : *Tanggung jawab, Pembatalan sepihak, E-commerce*

Teknologi informasi dan komunikasi yang berkembang pesat secara global di era modern memberi dampak dalam aspek ekonomi yang berpengaruh terhadap perubahan perilaku bisnis. Salah satunya adalah jual beli *e-commerce*. Dalam praktiknya, jual beli *e-commerce* sering menimbulkan problema seperti pembatalan sepihak oleh konsumen. Fenomena pembatalan sepihak yang terjadi menyebabkan kerugian bagi pelaku usaha. Dari substansi masalah tersebut maka fokus penelitian skripsi ini yaitu: *Pertama*, Bagaimana tanggung jawab hukum jika terjadi pembatalan sepihak oleh konsumen ditinjau dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999. *Kedua*, Bagaimana penyelesaian pertanggungjawaban konsumen terhadap pembatalan sepihak dalam jual beli *e-commerce* di Kota Banda Aceh. Pendekatan yang digunakan adalah *Statute Approach* (pendekatan perundang-undangan) dengan jenis penelitian empiris. Hasil dari penelitian ini, menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 merujuk pada Pasal 5 ayat (3) Undang-Undang Perlindungan Konsumen menyebutkan dengan jelas bahwa konsumen memiliki kewajiban untuk beritikad baik dalam melaksanakan sebuah transaksi pembelian. Oleh karenanya, jika konsumen melakukan perbuatan melawan hukum maka harus menerima konsekuensi berupa ganti rugi sebagai bentuk tanggung jawab dan menurut Pasal 6, setiap pelaku usaha memiliki hak berupa perlindungan hukum terhadap tindakan tidak baik konsumen yang menyebabkan kerugian. Pada praktik penyelesaian sengketa pembatalan sepihak oleh konsumen di *e-commerce* Kota Banda Aceh diselesaikan secara non litigasi yaitu dengan cara perdamaian atau kekeluargaan yaitu dengan bermusyawarah dan berkomunikasi antar kedua belah pihak untuk mencapai persetujuan bentuk tanggung jawab yang diinginkan. Namun ada juga kasus yang tidak terselesaikan karena tidak ada itikad baik dari konsumen untuk menyelesaikan permasalahan tersebut.

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Puji dan syukur kita panjatkan kepada Allah SWT. yang telah melimpahkan rahmat-Nya serta kesehatan kepada penulis, sehingga penulis telah dapat menyelesaikan skripsi ini. Tidak lupa pula shalawat dan salam penulis sampaikan kepada Nabi besar Muhammad SAW beserta keluarga dan sahabat beliau yang telah membimbing kita kealam yang penuh ilmu pengetahuan ini.

Dengan segala kekurangan dan kelemahan akhirnya penulis dapat menyelesaikan sebuah karya ilmiah yang berjudul **“Tanggung Jawab Konsumen terhadap Pembatalan Sepihak pada Jual Beli *E-commerce* ditinjau dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 (Studi terhadap Jual Beli *E-commerce* di Kota Banda Aceh)”**.

Skripsi ini ditulis untuk menyelesaikan tugas akhir yang merupakan salah satu syarat dalam rangka menyelesaikan studi sekaligus untuk memperoleh gelar sarjana (S1) pada Fakultas Syariah dan Hukum UIN Ar-Raniry, Darussalam Banda Aceh.

Dalam penulisan karya ilmiah ini, telah banyak pihak yang membantu penulis sehingga skripsi ini dapat terselesaikan. Pada kesempatan ini, dengan segala kerendahan hati penulis mengucapkan terima kasih banyak kepada:

1. Ibu Sitti Mawar, S. Ag, M.H. selaku pembimbing I sekaligus Ketua Prodi Ilmu Hukum dan Bapak Gamal Achyar, Lc., M.Sh. selaku pembimbing II, yang telah banyak membantu, memberikan arahan, dukungan dan bimbingan serta masukan yang terbaik sehingga skripsi ini bisa terselesaikan. Semoga Allah membalas kebaikan dan selalu memudahkan segala urusan Ibu dan Bapak.

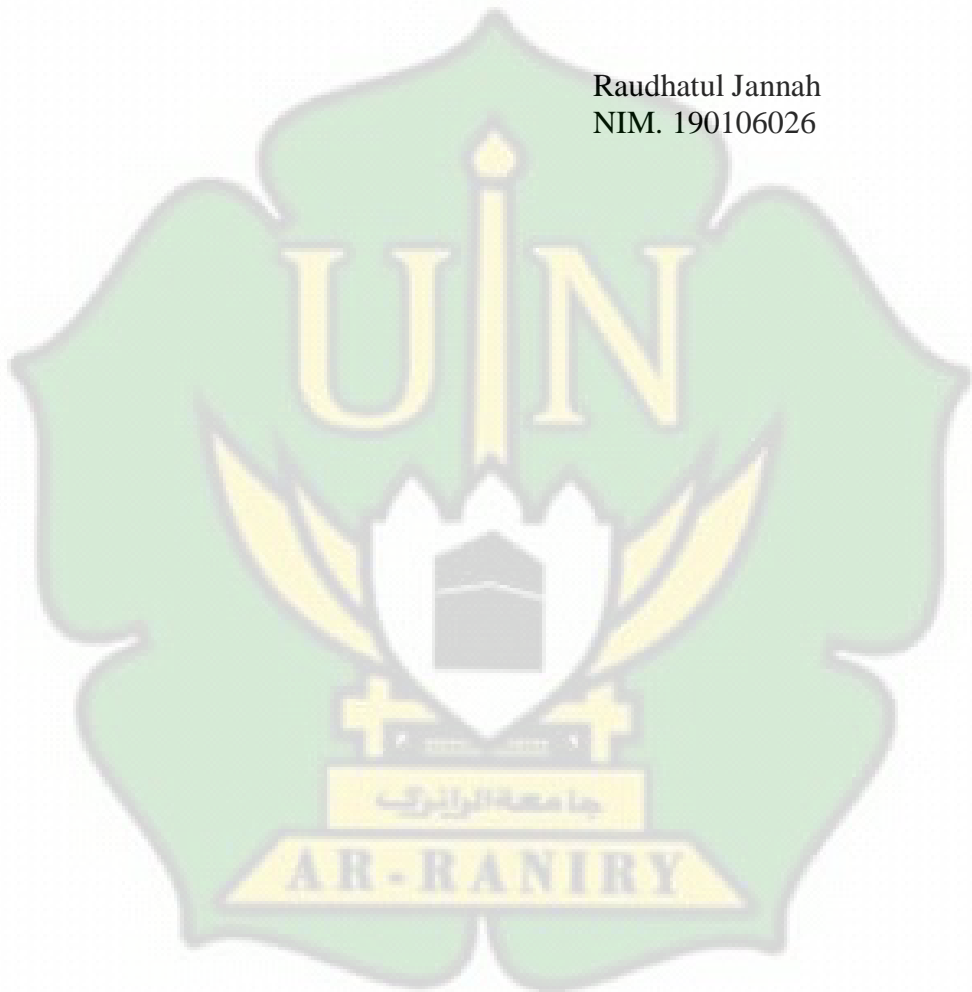
2. Bapak Iskandar, S. H., M. H. selaku penasihat akademik.
3. Bapak Dr. Agustin Hanafi, Lc., MA. selaku penguji I dan Bapak Muhadi Khalidi, S. H. I., M. Ag selaku penguji II pada sidang munaqasyah.
4. Bapak Prof. Dr. Kamaruzzaman, M.Sh. selaku Dekan Fakultas Syariah dan Hukum (FSH) Universitas Islam Negeri Ar-Raniry.
5. Seluruh staf Prodi Ilmu Hukum serta kepada Bapak/Ibu Dosen Prodi Ilmu Hukum dan seluruh Civitas Akademika serta seluruh staf pengajar dan karyawan Fakultas Syariah dan Hukum UIN Ar-Raniry Banda Aceh yang telah membantu penulis dalam pengurusan administrasi selama menulis skripsi.
6. Teristimewa kepada orang tua tercinta almh. Ibunda Karyani S. Pd dan Ayahanda Alaudin, adik tersayang Syifa Ul Azkia, dan seluruh keluarga. Terimakasih atas segala doa, cinta, kasih sayang, dukungan dan juga semangat yang telah kalian berikan untuk penulis.
7. Kepada teman-teman sejak dari MAS Darul Ulum yang telah kebersamai sampai saat ini
8. Teman-teman Ilmu Hukum angkatan 2019, terima kasih banyak telah memberikan dukungan semangat serta doa sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini.
9. Ucapan terima kasih juga kepada seluruh pihak Toko Nerdyscoop, Toko Hayana Shopp dan Toko NR Store yang telah membantu memberikan data untuk penulisan skripsi ini.

Akhirnya penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna yang dikarenakan terbatasnya pengetahuan dan pengalaman penulis. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang bersifat

membangun dari berbagai pihak guna memperbaiki kekurangan yang ada di waktu mendatang dan mampu memberikan kontribusi yang bernilai positif dalam bidang keilmuan.

Banda Aceh, 6 November 2023
Penulis,

Raudhatul Jannah
NIM. 190106026



TRANSLITERASI

Keputusan Bersama Menteri Agama dan Menteri P dan K
Nomor: 158 Tahun 1987 – Nomor: 0543b/U/1987

1. Konsonan

Fonem konsonan bahasa Arab yang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf. Dalam transliterasi ini sebagian dilambangkan dengan huruf dan sebagian dilambangkan dengan tanda, dan sebagian lagi dilambangkan dengan huruf dan tanda sekaligus.

Berikut ini daftar huruf Arab yang dimaksud dan transliterasinya dengan huruf latin:

No.	Arab	Latin	Ket	No.	Arab	Latin	Ket
1	ا	Tidak dilambangkan		١٦	ط	ṭ	t dengan titik di bawahnya
2	ب	B		١٧	ظ	ẓ	z dengan titik di bawahnya
3	ت	T		١٨	ع	‘	
4	ث	Ś	s dengan titik di atasnya	١٩	غ	gh	
5	ج	J		٢٠	ف	f	
6	ح	ḥ	h dengan titik di bawahnya	٢١	ق	q	
7	خ	Kh		٢٢	ك	k	

8	د	D		٢٣	ل	l	
9	ذ	Ẓ	z dengan titik di atasnya	٢٤	م	m	
10	ر	R		٢٥	ن	n	
11	ز	Z		٢٦	و	w	
12	س	S		٢٧	هـ	h	
13	ش	sy		٢٨	ء	,	
14	ص	Ṣ	s dengan titik di bawahnya	٢٩	ي	y	
15	ض	ḍ	d dengan titik di bawahnya				

2. Vokal

Konsonan Vokal Bahasa Arab, seperti vokal bahasa Indonesia, terdiri dari vokal tunggal atau monoftong dan vokal rangkap atau diftong.

1) Vokal Tunggal

Vokal tunggal bahasa Arab yang lambangnya berupa tanda atau harkat, transliterasinya sebagai berikut:

Tanda	Nama	Huruf Latin
َ	<i>Fathah</i>	A

◌ِ	<i>Kasrah</i>	I
◌ُ	<i>Dammah</i>	U

2) Vokal Rangkap

Vokal rangkap bahasa Arab yang lambangnya berupa gabungan antara harkat dan huruf, transliterasinya gabungan huruf, yaitu:

Tanda dan Huruf	Nama	Gabungan Huruf
◌ِ ي	<i>Fathah</i> dan ya	Ai
◌ِ و	<i>Fathah</i> dan wau	Au

Contoh:

كيف = *kaifa*,

هول = *hauला*

3. Maddah

Maddah atau vokal panjang yang lambangnya berupa harkat dan huruf, transliterasinya berupa huruf dan tanda, yaitu:

Harkat dan Huruf	Nama	Huruf dan tanda
◌ِ ا/ي	<i>Fathah</i> dan <i>alif</i> atau ya	Ā
◌ِ ي	<i>Kasrah</i> dan ya	Ī

وُ	Dammah dan wau	Ū
----	----------------	---

Contoh:

قَالَ = *qāla*

رَمَى = *ramā*

قِيلَ = *qīla*

يَقُولُ = *yaqūlu*

4. Ta Marbutah (ة)

Transliterasi untuk ta marbutah ada dua.

a. Ta marbutah (ة) hidup

Ta marbutah (ة) yang hidup atau mendapat harkat *fathah*, *kasrah* dan *dammah*, transliterasinya adalah t.

b. Ta marbutah (ة) mati

Ta marbutah (ة) yang mati atau mendapat harkat sukun, transliterasinya adalah h.

c. Kalau pada suatu kata yang akhir huruf ta marbutah (ة) diikuti oleh kata yang menggunakan kata sandang al, serta bacaan kedua kata itu terpisah maka ta marbutah (ة) itu ditransliterasikan dengan h.

Contoh:

رَوْضَةُ الْأَطْفَالِ : *rauḍah al-atfāl/ rauḍatul atfāl*

الْمَدِينَةُ الْمُنَوَّرَةُ : *al-Madīnah al-Munawwarah/*

al-Madīnatul Munawwarah

طَلْحَةُ : *Ṭalḥah*

5. Syaddah (Tasydid)

Syaddah atau tasydid yang dalam tulisan Arab dilambangkan dengan sebuah tanda, tanda *syaddah* atau tanda tasydid, ditransliterasikan dengan huruf, yaitu huruf yang sama dengan huruf yang diberi tanda *syaddah* itu.

Contoh:

- نَزَّلَ *nazzala*
- الْبِرُّ *al-birr*

6. Kata Sandang

Kata sandang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf, yaitu ال, namun dalam transliterasi ini kata sandang itu dibedakan atas:

1) Kata sandang yang diikuti huruf syamsiyah

Kata sandang yang diikuti oleh huruf syamsiyah ditransliterasikan sesuai dengan bunyinya, yaitu huruf “l” diganti dengan huruf yang langsung mengikuti kata sandang itu.

2) Kata sandang yang diikuti huruf qamariyah

Kata sandang yang diikuti oleh huruf qamariyah ditransliterasikan dengan sesuai dengan aturan yang digariskan di depan dan sesuai dengan bunyinya.

Baik diikuti oleh huruf syamsiyah maupun qamariyah, kata sandang ditulis terpisah dari kata yang mengikuti dan dihubungkan dengan tanpa sempang.

Contoh:

- الرَّجُلُ *ar-rajulu*
- الْقَلَمُ *al-qalamu*
- الشَّمْسُ *asy-syamsu*

- الجَلَالُ *al-jalālu*

7. Hamzah

Hamzah ditransliterasikan sebagai apostrof. Namun hal itu hanya berlaku bagi hamzah yang terletak di tengah dan di akhir kata. Sementara hamzah yang terletak di awal kata dilambangkan, karena dalam tulisan Arab berupa alif.

Contoh:

- تَأْخُذُ *ta'khuḏu*
- شَيْءٌ *syai'un*
- النَّوْءُ *an-nau'u*
- إِنَّ *inna*

8. Penulisan Kata

Pada dasarnya setiap kata, baik fail, isim maupun huruf ditulis terpisah. Hanya kata-kata tertentu yang penulisannya dengan huruf Arab sudah lazim dirangkaikan dengan kata lain karena ada huruf atau harkat yang dihilangkan, maka penulisan kata tersebut dirangkaikan juga dengan kata lain yang mengikutinya

Contoh:

- وَإِنَّ اللَّهَ هُوَ خَيْرُ الرَّازِقِينَ *Wa innallāha lahuwa khair ar-rāziqīn/*
Wa innallāha lahuwa khairurrāziqīn
- بِسْمِ اللَّهِ جَرَاهَا وَ مَرْسَاهَا *Bismillāhi majrehā wa mursāhā*

9. Huruf Kapital

Meskipun dalam sistem tulisan Arab huruf kapital tidak dikenal, dalam transliterasi ini huruf tersebut digunakan juga. Penggunaan huruf kapital seperti

apa yang berlaku dalam EYD, di antaranya: huruf kapital digunakan untuk menuliskan huruf awal nama diri dan permulaan kalimat. Bilamana nama diri itu didahului oleh kata sandang, maka yang ditulis dengan huruf kapital tetap huruf awal nama diri tersebut, bukan huruf awal kata sandangnya.

Contoh:

- الْحَمْدُ لِلَّهِ رَبِّ الْعَالَمِينَ *Alhamdu lillāhi rabbi al-`ālamīn/*
Alhamdu lillāhi rabbil `ālamīn
- الرَّحْمَنُ الرَّحِيمُ *Ar-rahmānir rahīm/Ar-rahmān ar-rahīm*

Penggunaan huruf awal kapital untuk Allah hanya berlaku bila dalam tulisan Arabnya memang lengkap demikian dan kalau penulisan itu disatukan dengan kata lain sehingga ada huruf atau harakat yang dihilangkan, huruf kapital tidak dipergunakan.

Contoh:

- اللَّهُ غَفُورٌ رَحِيمٌ *Allaāhu gafūrun rahīm*
- لِلَّهِ الْأُمُورُ جَمِيعًا *Lillāhi al-amru jamī`an/Lillāhil-amru jamī`an*

10. Tajwid

Bagi mereka yang menginginkan kefasihan dalam bacaan, pedoman transliterasi ini merupakan bagian yang tak terpisahkan dengan ilmu tajwid. Karena itu peresmian pedoman transliterasi ini perlu disertai dengan pedoman tajwid.

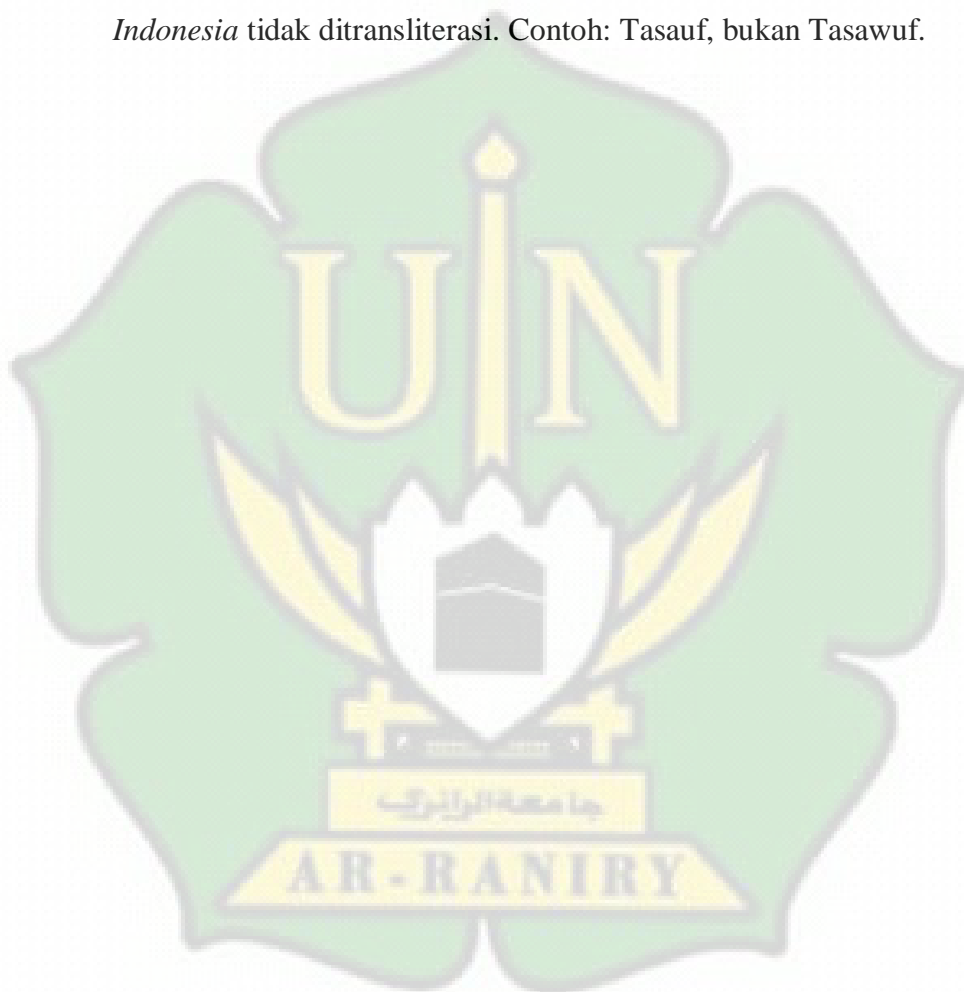
Catatan

Modifikasi

1. Nama orang berkebangsaan Indonesia ditulis seperti biasa tanpa transliterasi, seperti M. Syuhudi Ismail. Sedangkan nama-nama

lainnya ditulis sesuai kaidah penerjemahan. Contoh: Ḥamad Ibn Sulaiman.

2. Nama negara dan kota ditulis menurut ejaan Bahasa Indonesia, seperti Mesir, bukan Misr; Beirut, bukan Bayrut; dan sebagainya.
3. Kata-kata yang sudah dipakai (serapan) dalam Kamus Besar *Bahasa Indonesia* tidak ditransliterasi. Contoh: Tasauf, bukan Tasawuf.



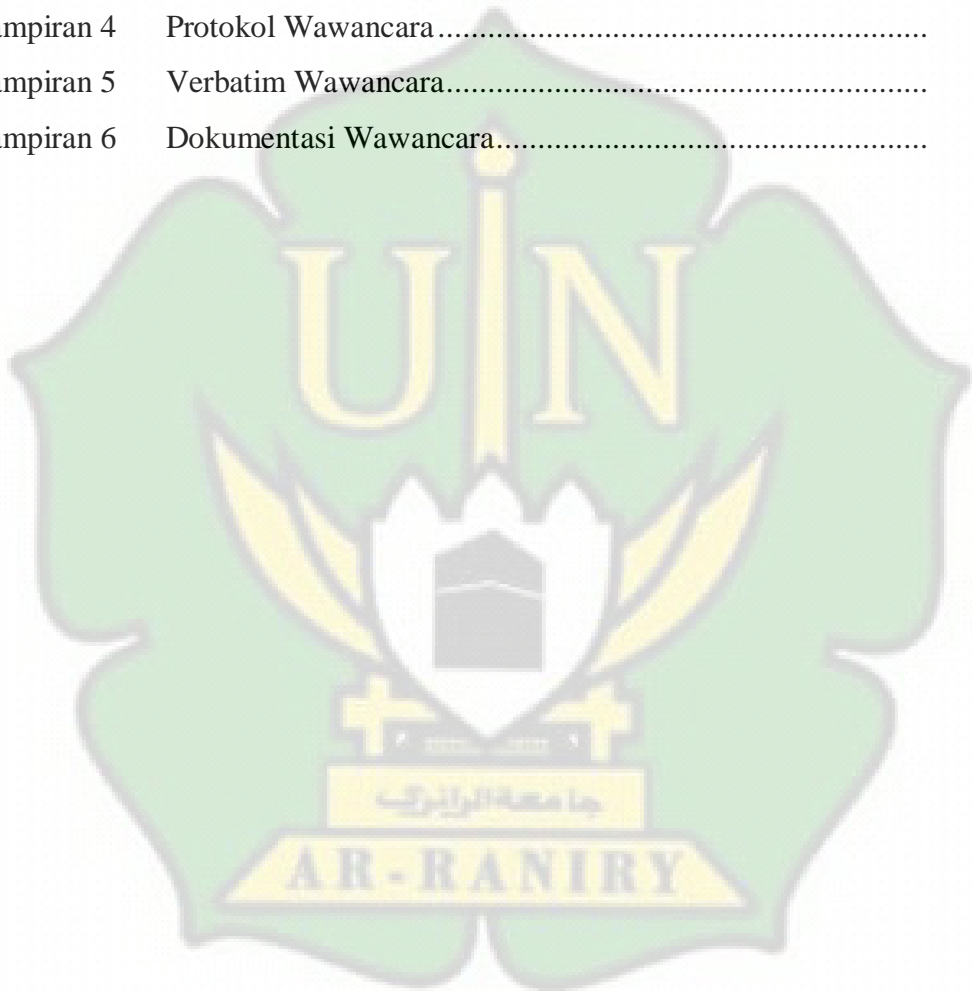
DAFTAR TABEL

Tabel 1	<i>E-commerce</i> di Kota Banda Aceh.....	38
Tabel 2	Penyelesaian Pembatalan Sepihak oleh Konsumen.....	51



DAFTAR LAMPIRAN

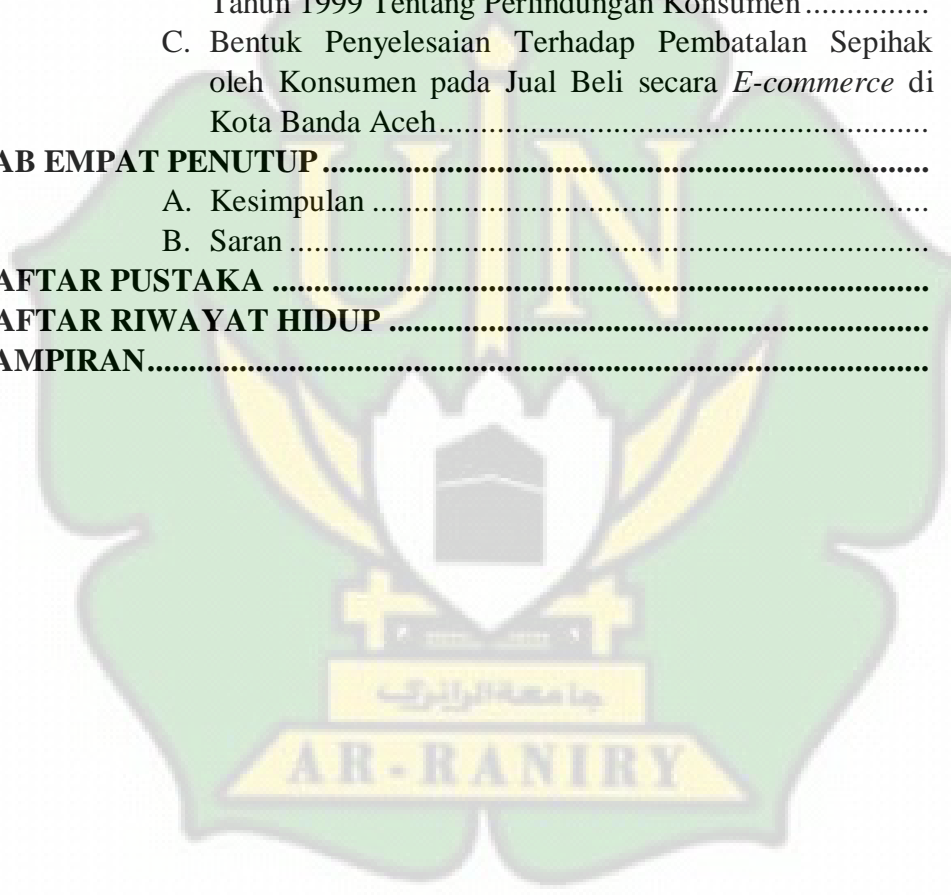
Lampiran 1	SK Penetapan Pembimbing Skripsi	64
Lampiran 2	Surat Permohonan Melakukan Penelitian	65
Lampiran 3	Surat Pernyataan Kesiediaan Melakukan Wawancara.....	66
Lampiran 4	Protokol Wawancara.....	69
Lampiran 5	Verbatim Wawancara.....	74
Lampiran 6	Dokumentasi Wawancara.....	80



DAFTAR ISI

LEMBARAN JUDUL	i
PENGESAHAN PEMBIMBING	ii
PENGESAHAN SIDANG	iii
PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS	iv
ABSTRAK	v
KATA PENGANTAR	vi
TRANSLITERASI	viii
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
DAFTAR ISI	xvii
BAB SATU PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	5
C. Tujuan Penelitian.....	6
D. Kajian Pustaka.....	6
E. Penjelasan Istilah.....	10
F. Metode Penelitian.....	11
1. Pendekatan Penelitian	11
2. Jenis Penelitian	12
3. Sumber Data	12
4. Teknik Pengumpulan Data	13
5. Objektivitas dan Validitas Data.....	13
6. Teknik Analisis Data.....	14
7. Pedoman Penulisan	14
G. Sistematika Pembahasan.....	14
BAB DUA TINJAUAN UMUM TENTANG TANGGUNG JAWAB KONSUMEN DALAM JUAL BELI <i>E-COMMERCE</i>	16
A. Tanggung Jawab Hukum	16
1. Pengertian Tanggung Jawab Hukum	16
2. Teori Tanggung Jawab Perbuatan Hukum	17
B. Perjanjian Jual Beli Menurut KUHPdata.....	20
1. Pengertian Perjanjian Jual Beli.....	20
2. Subjek dan Objek Jual Beli	21
3. Hak dan Kewajiban Para Pihak dalam Jual Beli	23
4. Perjanjian Jual Beli <i>Online</i>	24
5. Wanprestasi dalam Jual Beli	27

	C. Tinjauan Umum Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen	28
	D. Pembatalan Sepihak Menurut Hukum Islam.....	29
BAB TIGA	TANGGUNG JAWAB KONSUMEN TERHADAP PEM BATALAN SEPIHAK PADA JUAL BELI E- COMMERCE DI KOTA BANDA ACEH	37
	A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian.....	37
	B. Tanggung Jawab Hukum atas Pembatalan Sepihak oleh Konsumen ditinjau dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen	39
	C. Bentuk Penyelesaian Terhadap Pembatalan Sepihak oleh Konsumen pada Jual Beli secara <i>E-commerce</i> di Kota Banda Aceh.....	45
BAB EMPAT PENUTUP		55
	A. Kesimpulan	55
	B. Saran	56
DAFTAR PUSTAKA		58
DAFTAR RIWAYAT HIDUP		63
LAMPIRAN		64



BAB SATU

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Semakin berkembang zaman, maka perkembangan teknologi yang ada juga ikut berkembang dengan pesat. Ditandai dengan adanya kemunculan digital seperti teknologi informasi, komputer dan jaringan internet merupakan beberapa dari perkembangan teknologi dan informasi pada saat ini. Teknologi menjadi hal terpenting di era modern ini, karena mendorong perubahan yang terjadi pada kehidupan manusia. Salah satunya internet yang menjadi sebuah layanan komunikasi dan informasi yang dimanfaatkan untuk memberikan layanan mudah dan tanpa batas dalam beberapa kegiatan, antara lain seperti mempermudah manusia dalam mengakses informasi dan menyebarkan informasi, melakukan penjelajahan (*browsing*), mencari data atau berita, berinteraksi bahkan dalam jarak jauh melalui situs jejaring sosial.

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi secara global juga memberi dampak dalam aspek ekonomi yang berpengaruh terhadap perubahan perilaku bisnis.¹ Dampaknya dapat diperhatikan dari ketertarikan masyarakat dalam melakukan urusan perdagangan melalui *marketplace-marketplace online* yang ada. Sistem jual beli secara *online* ini memberi kemudahan bagi masyarakat dalam melakukan transaksi tanpa ada pertemuan langsung antara penjual dan pembeli dikarenakan fasilitas yang ditawarkan. Jual beli ini dikenal dengan istilah *e-commerce*.

Di dalam bukunya, Munawar mendefinisikan bahwa “*E-commerce* merupakan sebuah proses bisnis dengan menggunakan teknologi elektronik dalam menghubungkan perusahaan, konsumen dan masyarakat dengan menggunakan teknologi elektronik dan pertukaran atau penjualan barang, jasa

¹Burhanuddin, *Pemikiran Hukum Perlindungan Konsumen Dan Sertifikasi Halal* (Malang: UIN-Maliki Press, 2011), Hlm. 125.

dan informasi secara elektronik.” *E-commerce* merupakan pendekatan baru dalam dunia bisnis secara elektronik melalui sistem jaringan dan internet.²

Sejarah pertumbuhan *e-commerce* di dunia ditandai dengan perkembangan teknologi berupa internet hingga munculnya *e-commerce*. Awal mula pengimplementasian perdagangan secara elektronik dimulai sejak awal tahun 1970-an, yaitu munculnya dana elektronik. Namun pada saat itu, penerapannya sangatlah terbatas pada perusahaan besar, perusahaan kelas menengah dan lembaga keuangan pemerintah saja. Kemudian di tahun 1994 *e-commerce* mulai diperkenalkan, dengan pemakaian *banner-electronic* untuk mempromosikan dan mengiklankan melalui halaman situs web.³ Pada tahun 1999 hingga 2005 Indonesia masih melakukan sistem transaksi jual beli secara konvensional sehingga mengharuskan pembeli dan penjual bertemu dengan mendatangi toko, pasar, *mall* atau tempat perdagangan lainnya.

Di Indonesia, *KASKUS* menjadi forum pertama dari *e-commerce* yang diperkenalkan, selanjutnya disusul oleh *Bhinneka.com*. Adanya perkembangan yang pesat dari transaksi secara *online* membuat pemerintah melakukan upaya pembuatan undang-undang yang mengatur mengenai *e-commerce*. Hingga pada tahun selanjutnya forum-forum belanja *online* lebih banyak bermunculan seperti *Tokobagus.com* dan *Tokopedia* yang juga ada dua tahun setelahnya.

Saat itu *e-commerce* belum terlalu diminati karena masih banyak masyarakat yang belum mampu mengakses teknologi dengan semestinya. Hingga tahun berikutnya *e-commerce* ini mulai dilirik dan diminati setelah banyak situs jual beli *online* yang melakukan promosi, mudahnya masyarakat dalam mengakses internet membuat masyarakat hanya dengan menggenggam

²Muhammad Munsarif, *Pengantar E-commerce* (Medan: Yayasan Kita Menulis, 2022) hlm. 84.

³Harmayani, *E-commerce: Suatu Pengantar Bisnis Digital* (Medan: Yayasan Kita Menulis, 2022), hlm. 4.

sebuah *gadget* atau *handphone* dapat menjangkau sebuah transaksi jual beli.⁴ Dilansir dari situs databoks, Indonesia menempati posisi pertama sebagai pengguna internet yang memakai layanan *e-commerce* dalam melakukan transaksi jual beli yaitu sebanyak 88,1% dan itu merupakan peringkat tertinggi dalam hasil survei *We Are Social* di tahun 2022.⁵ Berdasarkan persentase tersebut dapat disimpulkan bahwa banyak dari masyarakat Indonesia menggunakan *e-commerce* dalam melakukan transaksi jual beli.

E-commerce menawarkan berbagai kemudahan dan keuntungan bagi para pembelinya, sehingga jual beli *online* menjadi kebiasaan baru bagi masyarakat Indonesia. Kegiatan jual beli secara *online* ini menawarkan berbagai kemudahan salah satunya pembayaran secara elektronik yang cepat, aman dan rahasia. Sistem pembayaran dapat dilakukan melalui transfer (ATM, *mobile banking* ataupun *internet banking*), kartu kredit/visa dan *gerai retail*.⁶

Praktik *e-commerce* yang terus berkembang semakin maju membuat pemerintah mengeluarkan peraturan khusus yang mengatur terkait transaksi melalui sistem elektronik yaitu Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 dan juga peraturan perundang-undangan yang mengatur perihal perlindungan terhadap para pihaknya yaitu Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

Belakangan ini, kemudahan dengan adanya transaksi secara elektronik ini sering disalahgunakan, sehingga memberikan dampak yuridis yang menimbulkan permasalahan hukum atau problema di dalam masyarakat, diantaranya seperti kerugian pihak konsumen disebabkan barang yang diterima tidak sesuai dengan kriteria yang dipaparkan pihak penyedia barang pada

⁴Tutik Mustajibah dan Agus Trilaksana, "Dinamika E-commerce Di Indonesia Tahun 1999- 2005". *Jurnal Avatara*, Vol. 10, No. 3, 2021.

⁵Andrea Lidwina, "Indonesia Penggunaan E-commerce Tertinggi Di Dunia". *Databoks*, 13 November 2022.

⁶Indriana, "Pertanggungjawaban pelaku usaha dan konsumen terhadap sistem pembayaran COD". *Jurnal Legal Reasoning*, Vol. 4, No. 2, 2022.

platform perbelanjaan. Hal tersebut diakibatkan oleh kelalaian pelaku usaha secara sengaja maupun tidak disengaja, alih-alih melakukan keluhan kepada *e-commerce*, konsumen malah memarahi kurir yang hanya merupakan perantara konsumen dengan *e-commerce* dalam transaksi.⁷

Permasalahan di dalam jual beli secara *online* ini tidak hanya menimpa konsumen. Praktik penipuan yang kerap dilakukan oleh konsumen dalam proses transaksi juga sering merugikan pihak pelaku usaha. Salah satu tindakan konsumen sehingga merugikan pelaku usaha adalah pembatalan pemesanan sepihak oleh pembeli tanpa ada kejelasan saat pesanan telah siap untuk diantarkan, perilaku ini sering disebut dengan istilah *hit and run*.

Pembatalan merupakan pernyataan batal yang dibatalkan secara sepihak yaitu satu pihak, sebelah pihak. Pembatalan sepihak adalah pembatalan perjanjian secara sepihak dan telah melakukan wanprestasi yaitu melanggar prestasi sesuai dengan perjanjian atau kesepakatan di awal, perbuatan melawan hukum atau wanprestasi. Sesuai dengan bunyi pasal 1338 KUHPdata adalah “setiap perbuatan yang membawa kerugian kepada seorang lain, mewajibkan orang yang karena salahnya menerbitkan kerugian itu, menggantikan kerugian tersebut”.

Fakta dalam jual beli, masih banyak konsumen yang melakukan pembatalan sepihak. Fenomena permasalahan pembatalan transaksi yang dilakukan secara sepihak oleh konsumen ini sudah sering kali terjadi diberbagai usaha yang menyediakan transaksi secara *online*. Seperti aksi pembatalan sepihak yang dilakukan oleh konsumen yang terjadi pada jual beli secara *e-commerce* di wilayah Kota Banda Aceh. Salah satu admin yang mengurus pemasaran dan promosi melalui via media sosial Instagram Toko *Nerdyshoop* mengunggah berupa video yang memperlihatkan pesanan konsumen yang dibatalkan secara sepihak. Di dalam postingan tersebut, disebutkan bahwa

⁷Kirom, “Viral Kurir Diancam Parang saat Antar Barang COD di Tangerang”. *Merdeka*, 13 November 2022.

perilaku tidak baik dari pihak konsumen ini sudah sering terjadi dan sangat mengganggu pelaku usaha, dimana pihak pelaku usaha yang menyediakan barang merasa sangat dirugikan baik dari segi modal usaha, ongkos kirim dan juga waktu.

Perilaku pembatalan sepihak oleh konsumen ini setidaknya sudah terjadi lima kali dalam proses transaksi secara *online* ini.⁸ Konsumen melakukan pembatalan orderan setelah pihak penjual melakukan rekapitulasi pesanan dan barang telah siap dikemas. Konsumen biasanya melakukan pembatalan secara tiba-tiba secara *online* melalui media sosial yang digunakan pelaku usaha sebagai penghubung transaksi, antara penjual dan pembeli. Seperti *WhatsApp* dan pada akun di aplikasi *Shopee* milik penjual. Pihak pelaku usaha tentu akan mengalami kerugian bila fenomena pembatalan sepihak ini sering terjadi.⁹

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, penulis tertarik untuk mengambil penelitian yang berjudul: **“TANGGUNG JAWAB KONSUMEN TERHADAP PEMBATALAN SEPIHAK PADA JUAL BELI E-COMMERCE DITINJAU DARI UNDANG-UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN (Studi terhadap Jual Beli E-commerce di Kota Banda Aceh)”**.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan sebelumnya, penulis memfokuskan penelitian ini pada permasalahan yang berupa:

1. Bagaimana tanggung jawab hukum jika terjadi pembatalan sepihak oleh konsumen ditinjau dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999?

⁸Nerdyshoop, “Pembatalan Pemesan oleh Pembeli”. 2023. *Instagram*. Diakses pada 31 Mei 2023.

⁹Wawancara dengan Nur, karyawan di Toko Hayana Shopp pada tanggal 18 Juli 2023.

2. Bagaimana penyelesaian pertanggungjawaban konsumen terhadap pembatalan sepihak dalam jual beli *e-commerce* terhadap jual beli secara *e-commerce* di Kota Banda Aceh?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan permasalahan yang telah diuraikan penulis di atas, tujuan yang ingin dicapai terhadap penulisan karya tulis ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui tanggung jawab hukum terhadap pembatalan sepihak oleh konsumen dalam jual beli *e-commerce* ditinjau dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999.
2. Untuk mengetahui bentuk penyelesaian pertanggungjawaban konsumen terhadap pembatalan sepihak dalam jual beli *e-commerce* terhadap jual beli secara *e-commerce* di Kota Banda Aceh.
3. Untuk mengetahui faktor-faktor terjadi pembatalan sepihak yang dilakukan oleh pihak konsumen.
4. Untuk memenuhi dan melengkapi tugas sebagai persyaratan yang telah ditentukan guna meraih gelar sarjana Hukum pada Fakultas Syariah dan Hukum Universitas Islam Negeri Ar-Raniry.

D. Kajian Pustaka

Penulis telah melakukan peninjauan terhadap kajian terdahulu terkait topik mengenai pembatalan sepihak di dalam jual beli *e-commerce* sebagai referensi dalam penulisan karya tulis ini yaitu berupa buku-buku, skripsi, jurnal dan artikel yang memiliki hubungan dengan permasalahan yang akan diteliti penulis, diantaranya adalah:

Jurnal dari Jurnal Prohukum Vol. 11 No. 1 yang berjudul “Pembatalan Sepihak pada Perjanjian Jual Beli *Online* dengan Metode *Cash On Delivery* (COD)”. Penelitian tersebut disusun oleh Insan Kharisti Dakhi dan Dwita Sari Br Sembiring yaitu mahasiswa dari Universitas Prima Indonesia pada tahun

2021. Pada jurnal ini peneliti menekankan penelitiannya pada bagaimana perlindungan yang didapatkan oleh pelaku usaha atau penjual apabila terjadi pembatalan sepihak pada perjanjian jual beli *online* dengan metode *Cash On Delivery* dan akibat hukum yang akan diterima. Berdasarkan hasil penelitian tersebut dapat disimpulkan bahwa perlindungan hukum terhadap pelaku usaha atau penjual yang dirugikan tertuang dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Mengenai hak-hak dari setiap pelaku usaha adalah hak menerima pembayaran berdasarkan perjanjian dan kesepakatan yang telah disepakati bersama, hak mendapatkan perlindungan hukum, hak-hak melakukan pembelaan terhadap persengketaan yang terjadi, hak melakukan rehabilitasi nama apabila memang tidak terbukti merugikan pembeli dari barang atau jasa yang diperjualkan dan hak sesuai dengan peraturan lainnya. Bahwa apabila pembeli melakukan penolakan pembayaran atau melakukan hal yang dapat merugikan penjual maka dapat dilakukan gugatan atas dasar telah melanggar hak pelaku usaha.¹⁰

Jurnal dari Wacana Paramarta Jurnal Ilmu Hukum Vol. 20 No. 2 yang berjudul “Pertanggungjawaban Perdata Konsumen terhadap Pelaku Usaha Jual Beli *Online* di *Marketplace* Secara *Cash On Delivery* (COD)”. Penelitian tersebut disusun oleh Dendy Satiyawan Iskandar dan Sugeng Rahardja yaitu mahasiswa Fakultas Hukum Universitas Langlangbuana pada tahun 2021. Peneliti memfokuskan penelitian ini pada pertanggungjawaban konsumen perdata konsumen terhadap pelaku usaha jual beli *online* di *marketplace* secara *Cash On Delivery* (COD) berdasarkan pasal 1365 KUHPperdata. Dapat disimpulkan dari penulisan penelitian ini bahwa bentuk pertanggungjawaban konsumen terhadap pelaku usaha sesuai dengan bunyi pasal 1338 KUHPperdata adalah “setiap perbuatan yang membawa kerugian kepada seorang lain,

¹⁰Insan Kharisti Dakhi, Dwita Sari Br Sembiring, “Pembatalan Sepihak Pada Perjanjian Jual Beli Online Dengan Metode Cash On Delivery (COD)”. *Jurnal Prohukum*, Vol. 11, No. 1, 2021.

mewajibkan orang yang karena salahnya menerbitkan kerugian itu, menggantikan kerugian tersebut”. Upaya menghindari kerugian tersebut pelaku usaha dapat melakukan upaya berupa memastikan dan merincikan spesifikasi produk kepada pembeli, melakukan konfirmasi ulang pesanan untuk memastikan kelanjutan transaksi dan mengasuransikan produk yang menjadi objek jual beli *online* tersebut.¹¹

Skripsi yang berjudul “Pembatalan Sepihak oleh Konsumen pada Transaksi Jual Beli *Online* dengan Sistem *Dropship* dalam Perspektif Hukum Islam”. Skripsi tersebut disusun oleh Hajrina Ismi mahasiswa Fakultas Syariah dan Hukum Universitas Islam Negeri Ar-raniry pada tahun 2020. Pada penelitian ini peneliti memfokuskan penelitiannya terhadap pembatalan sepihak oleh konsumen pada transaksi jual beli *online* dengan sistem *dropship* dan juga konsekuensi serta akibat hukum terhadap perilaku tersebut. Dapat disimpulkan bahwa pembatalan sepihak dalam jual beli dengan sistem *dropship* ini masih sering terjadi. Pembatalan tersebut biasa dilakukan melalui pesan singkat di aplikasi *WhatsApp* maupun ketika pesanan telah diantar ke tempat dengan berbagai alasan oleh konsumen. Perilaku tersebut tentunya memiliki konsekuensi tersendiri yaitu merugikan bagi pelaku usaha baik dari segi modal, ongkos kirim dan juga waktu. Pembatalan sepihak ini tentu bertentangan dengan hukum islam karena tidak sesuai prosedur dan keridhaan dari pelaku usaha.¹²

Skripsi yang berjudul “Tanggung Jawab Penjual dalam Pembatalan Secara Sepihak dalam Transaksi *E-Commerce* (Studi Transaksi *E-Commerce* melalui *Lazada.Co.Id*)”. Skripsi ini disusun oleh Mukhammad Yusuf Kusuma Yudha mahasiswa Fakultas Hukum Universitas Islam Indonesia pada tahun

¹¹Dendy Satiawan Iskandar dan Sugeng Rahardja, Pertanggungjawaban Perdata Konsumen Terhadap Pelaku Usaha Jual Beli *Online* Di Marketplace Secara *Cash On Delivery (COD)*. *Wacana Paramarta Jurnal Ilmu Hukum*. Vol. 20, No 2, 2021.

¹²Hajrina Ismi, “Pembatalan Sepihak oleh Konsumen pada Transaksi Jual Beli *Online* dengan Sistem *Dropship* dalam Perspektif Hukum Islam”. (skripsi dipublikasikan), Fakultas Syariah dan Hukum, Universitas Islam Negeri Ar-raniry, Banda Aceh 2020.

2017. Penelitian tersebut menekankan penelitian ini pada bentuk tindakan pembatalan sepihak sebagai perbuatan melawan hukum atau wanprestasi dan tanggung jawab dari *lazada* sebagai *e-commerce* dalam pembatalan secara sepihak. Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa pembatalan sepihak yang dilakukan oleh *lazada* adalah perbuatan melawan hukum sebagaimana yang terpapar di dalam pasal 1338 ayat (2) KUHPdata bahwa tidak semestinya pelaku usaha membatalkan perjanjian secara sepihak. Di dalam situs *lazada* telah diatur mengenai pengembalian dana untuk kasus pembatalan sepihak terhadap konsumen.¹³

Skripsi yang berjudul “Perlindungan Hukum terhadap Konsumen dan Pelaku Usaha dalam Jual Beli *Online* Secara *Cash On Delivery*”. Skripsi ini disusun oleh Silviasari mahasiswa Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Yogyakarta pada tahun 2019. Peneliti menekankan pembahasan penelitian ini mengenai perlindungan hukum terhadap konsumen dan pelaku usaha dalam jual beli *cash on delivery* serta penyelesaian sengketa dalam transaksi *e-commerce* dengan sistem *cash on delivery*. Dapat disimpulkan dari penelitian ini bahwa pemerintah mengupayakan perlindungan konsumen dan pelaku usaha dalam transaksi konvensional dan *online* melalui Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (ITE) dan Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2014. Terkait penyelesaian sengketa yang diatur di dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 penyelesaian sengketa terbagi dua bagian, yaitu penyelesaian diluar pengadilan dan penyelesaian secara damai oleh para pihak sendiri dan penyelesaian melalui badan yang berwenang. Menurut Undang-Undang ITE terkait penyelesaian sengketa diatur didalam pasal 38 dan pasal 39.

¹³Mukhammad Yunus Kusuma Yudha, “*Tanggung Jawab Penjual Dalam Pembatalan Secara Sepihak Dalam Transaksi E-Commerce (studi transaksi e-commerce melalui lazada.co.id)*”. (skripsi dipublikasikan), Fakultas Hukum, Universitas Islam Indonesia, Yogyakarta, 2017.

Dan menurut Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2014 bahwa penyelesaian sengketa diatur pada pasal 65 ayat (5) dan (6).¹⁴

E. Penjelasan Istilah

1. Tanggung Jawab

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) tanggung jawab merupakan segala sesuatu keadaan dimana seseorang memiliki kewajiban untuk menanggung atau memberikan jawab serta menanggung akibatnya dalam suatu keadaan tertentu.¹⁵

2. Konsumen

Konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan atau jasa yang tersedia di dalam masyarakat, baik untuk kepentingan sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan.¹⁶

3. Pembatalan Sepihak

Menurut pasal 1320 ayat (1) pembatalan merupakan pernyataan batal, dan sepihak yaitu satu pihak, sebelah pihak. Pembatalan sepihak adalah pembatalan perjanjian secara sepihak dan telah melakukan wanprestasi yaitu melanggar prestasi sesuai dengan perjanjian atau kesepakatan di awal.¹⁷

4. Jual Beli *E-commerce*

Jual beli *e-commerce* merupakan perdagangan elektronik merupakan perbuatan hukum yang dilakukan melalui media elektronik berupa komputer, jaringan komputer dan/atau media elektronik lainnya.¹⁸

¹⁴Silviasari, "Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dan Pelaku Usaha Dalam Jual Beli Online Secara Cash On Delivery" (Skripsi Tidak Dipublikasikan), Fakultas Hukum, Universitas Muhammadiyah Yogyakarta, Yogyakarta, 2019.

¹⁵MLA: "tanggung jawab". KBBI Daring, 2016. Web. 23 November 2022.

¹⁶Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

¹⁷Kitab Undang-Undang Hukum Perdata.

¹⁸Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik.

5. Undang-Undang Perlindungan Konsumen

Undang-Undang adalah peraturan atau keputusan berbentuk tertulis yang mengikat masyarakat dibuat oleh penguasa atau pemerintah yang berwenang (bersama-sama oleh DPR dan Presiden).¹⁹ Undang-Undang Perlindungan Konsumen menyatakan bahwa perlindungan konsumen adalah segala suatu upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen. Konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan.²⁰

F. Metode Penelitian

Metode penelitian adalah sarana pokok dalam pengembangan ilmu pengetahuan, teknologi dan seni. Oleh karena itu, penelitian bertujuan untuk mengungkapkan secara sistematis, metodologis dan konsisten terhadap kebenaran yaitu dengan cara mengumpulkan, mengklasifikasi, menganalisa dan menginterpretasikan fakta-fakta yang ditemukan di lapangan yang relevan bagi kehidupan hukum guna memecahkan permasalahan-permasalahan.²¹ Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Pendekatan Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan perundang-undangan (*statute approach*). Penelitian mengkaji ketentuan hukum yang berlaku serta menemukan data dan fakta yang terjadi di lapangan untuk menemukan ada atau tidaknya benturan filosofis antara hukum yang berlaku dengan isu yang ada.²²

¹⁹Ishaq, *Pengantar Hukum Indonesia*, (Depok: Rajawali, 2018), hlm. 35.

²⁰Undang-Undang Perlindungan Konsumen.

²¹Zainuddin Ali, *Metode Penelitian Hukum*, (Jakarta: Sinar Grafika, 2009), hlm. 18-19.

²²Bambang Waluyo, *Penelitian Hukum Dalam Praktek*, (Jakarta: Sinar Grafika, 2002), hlm. 15.

2. Jenis Penelitian

Penulisan karya tulis menggunakan metode penelitian hukum dengan jenis penelitian kualitatif, dalam metode ini menjelaskan masalah yang dikaji berdasarkan hukum dan memahami fenomena dalam objek penelitian.²³

3. Sumber Data

Data yang dipergunakan pada penelitian ini berupa bahan hukum yang memiliki keterkaitan dengan substansi permasalahan yang akan diteliti sehingga menjadi sumber data primer, sumber data sekunder dan data tersier. Data-data tersebut meliputi:

- a. Data primer merupakan data lapangan yang didapatkan peneliti dari hasil dari wawancara (*interview*) terhadap responden untuk mendapatkan informasi dan keterangan terkait rumusan masalah dari penelitian ini. Pada penelitian ini sumber data primer merupakan wawancara terhadap jual beli secara *e-commerce* di Kota Banda Aceh.
- b. Data sekunder merupakan data yang bersumber dari peraturan perundang-undangan, kebijakan, dan publikasi yang dibuat oleh pemerintah, pendapat para ahli dan hasil kepustakaan mencakup dokumen-dokumen resmi, buku-buku, jurnal, artikel, surat kabar, makalah yang dikumpulkan oleh penulis guna menunjang sumber data primer. Data sekunder pada penelitian ini adalah Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999, Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 dan Kitab Undang-Undang Hukum Perdata serta buku dan jurnal yang terkait kajian penelitian ini.

²³Albi Anggito dan Johan Setiawan, *Metodelogi Penelitian Kualitatif*, (Suka Bumi, Jejak, 2018), hlm. 7.

- c. Data tersier merupakan data yang memberikan petunjuk untuk data primer dan sekunder, antara lainnya seperti penelusuran Kamus Besar Bahasa Indonesia dan kamus hukum melalui internet.

4. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data adalah proses yang dilakukan peneliti untuk mendapatkan data untuk sebuah penelitian agar terpenuhi standar suatu penelitian. Teknik pengumpulan data yang dilakukan dalam penelitian ini terdiri dari:

- a. Wawancara merupakan langkah yang dilakukan peneliti dalam mengumpulkan data yaitu dengan melakukan tanya jawab langsung dengan responden, narasumber dan informan untuk mendapatkan informasi. Pada penelitian ini, peneliti mengajukan daftar pertanyaan guna mendapatkan data dari toko yang menyediakan jual beli secara *e-commerce* di Kota Banda Aceh untuk mendapatkan informasi terhadap rumusan masalah penelitian.
- b. Dokumentasi, yaitu teknik pengumpulan data dengan menelusuri, memeriksa dan mengkaji bahan-bahan hukum. Penelusuran tersebut bisa dilakukan dengan membaca, mendengarkan ataupun dari internet terkait tanggung jawab konsumen terhadap objek penelitian.

5. Objektivitas dan Validitas Data

Objektivitas dan validitas data merupakan upaya uji keabsahan dan kebenaran suatu data yang menjadi objek penelitian. Validasi sebuah data merupakan sebuah proses pengujian kebenaran suatu data atau bahan yang menjadi bahan dasar dari sebuah penelitian.

Berkenaan dengan penelitian ini, yang menjadi subjek penelitiannya mengenai Tanggung Jawab Konsumen terhadap Pembatalan Sepihak pada Jual Beli *E-commerce*, maka subjek yang digunakan merupakan hasil wawancara yang menjelaskan secara langsung mengenai bentuk Tanggung

Jawab Konsumen terhadap Pembatalan Sepihak pada Jual Beli *E-commerce* ditinjau dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen (Studi terhadap Jual Beli *E-commerce* di Kota Banda Aceh). Di antara subjek yang diwawancarai yaitu para pihak *e-commerce* di Kota Banda Aceh.

6. Teknik Analisis Data

Pengelolaan data akan dilakukan dengan deskriptif analisis yaitu mendeskripsikan dan menggambarkan secara sistematis, faktual, dan akurat mengenai fakta-fakta serta hubungan fenomena yang diteliti. Setelah data terkumpulkan dan memperoleh hasil dari wawancara penulis akan mengolah data dan menganalisa data tersebut. Kemudian disajikan dalam bentuk kalimat yang lebih baik mengenai Tanggung Jawab Konsumen terhadap Pembatalan Sepihak pada Jual Beli *E-Commerce* ditinjau dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen (Studi terhadap Jual Beli *E-commerce* di Kota Banda Aceh) sebagai tujuan penulisan.

7. Pedoman Penulisan

Adapun yang menjadi pedoman dalam penulisan karya tulis ini berupa buku acuan pedoman penulisan karya ilmiah mahasiswa yang diterbitkan oleh fakultas syariah dan hukum UIN Ar-raniry Banda Aceh dengan tahun edisi revisi tahun 2019.

G. Sistematika Pembahasan

Rencana naskah karya tulis ini akan disusun secara sistematis dalam empat bab, dengan uraian sebagai berikut:

Bab pertama merupakan bab pendahuluan, berisi latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, kajian pustaka, penjelasan istilah, metode penelitian yang menguraikan mengenai pendekatan penelitian, jenis penelitian,

sumber data, teknik pengumpulan data, objektivitas dan validitas data, teknik analisis data, pedoman penulisan dan sistematika pembahasan.

Bab kedua menguraikan tentang landasan teori yang memaparkan penjelasan dari tinjauan tanggung jawab hukum yang terdiri dari pengertian tanggung jawab hukum dan teori tanggung jawab hukum. Kemudian tinjauan dari perjanjian jual beli dari KUHPerdara yang meliputi pengertian jual beli, subjek dan objek jual beli, hak dan kewajiban para pihak dalam jual beli, perjanjian jual beli *online* dan wanprestasi dalam jual beli. Selanjutnya tinjauan umum tentang Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen an terakhir merupakan pembatalan sepihak menurut hukum islam.

Bab ketiga, berisikan pembahasan tentang pengembangan hasil dari analisis yaitu berupa tanggung jawab konsumen terhadap pembatalan sepihak pada jual beli *e-commerce* ditinjau dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999, dan bentuk penyelesaian pertanggungjawaban konsumen terhadap pembatalan sepihak pada jual beli *e-commerce* terhadap jual beli *e-commerce* di Kota Banda Aceh.

Bab keempat, merupakan bab penutup yang berisikan kesimpulan dari hasil penelitian dari pembahasan pada bab tiga serta saran yang diberikan penulis terhadap permasalahan yang dibahas dalam penelitian ini.

BAB DUA

TINJAUAN UMUM TENTANG TANGGUNG JAWAB HUKUM DALAM JUAL BELI *E-COMMERCE*

A. Tinjauan Tentang Tanggung Jawab Hukum

1. Pengertian Tanggung Jawab Hukum

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) tanggung jawab adalah sebuah kewajiban yang menanggung segala sesuatunya apabila terjadi apa-apa boleh dituntut, dipersalahkan dan diperkarakan.²⁴ Dalam kamus hukum, tanggung jawab merupakan segala sesuatu yang mengharuskan seseorang untuk melaksanakan apa-apa yang telah diwajibkan kepadanya.

Tanggung jawab hukum adalah respon hukum terhadap perbuatan yang melawan hukum diakibatkan oleh kelalaian ataupun kesalahan untuk mengembalikan hak-hak orang yang dilanggarnya akibat perbuatan tersebut dengan gugatan ataupun tuntutan atas dasar hukum²⁵. Menurut Soekidjo Notoatmojo pengertian tanggung jawab secara hukum adalah suatu akibat atas konsekuensi kebebasan seseorang tentang perbuatannya yang berkaitan dengan etika atau moral dalam melakukan sebuah perbuatan.²⁶ Berdasarkan beberapa pendapat yang telah dirumuskan dapat dikemukakan bahwa tanggung jawab hukum adalah sebuah bentuk pertanggungjawaban atas perbuatan yang melawan hukum terhadap hak-hak seseorang yang telah dilanggar, dengan dasar suatu hukum.

²⁴Tim Redaksi, *Kamus Besar Bahasa Indonesia* (Jakarta: Pusat Bahasa, 2008), hlm. 1623.

²⁵Ampera Matippana, *Tanggung Jawab Pelayanan Medis Dalam Praktek Kedokteran* (Jawa Timur: Uwais Inspirasi Indonesia, 2019), hlm. 151.

²⁶Soekidjo Notoatmojo, *Etika dan Hukum Kesehatan* (Jakarta: Rineka Cipta, 2010), hlm. 62.

2. Teori Tanggung Jawab Perbuatan Hukum

Teori tanggung jawab hukum disebut dengan *theory of legal liability* dalam Bahasa Inggris, di dalam Bahasa Belanda disebut *the theorie van wettelijke aansprakelijkheid*, sedangkan di dalam Bahasa Jerman disebut dengan *therie derhafting* merupakan teori yang menganalisa mengenai teori tanggung jawab hukum atau pelaku yang melakukan perbuatan melawan hukum, yang menimbulkan kerugian atau cacat atau matinya orang lain dalam perbuatan pidana.²⁷

Hans kelsen, Maurice Finkelstein, Wright, dan Ahmad Sudiro merupakan pencetus konsep tanggung jawab hukum dan yang telah mengembangkan teori tanggung jawab hukum (*legal liability*).²⁸ Menurut Hans Kelsen, tanggung jawab itu berkaitan erat dengan kewajiban, namun tidak identik. Kewajiban muncul dikarenakan adanya kewajiban yang diberikan oleh sebuah aturan hukum kepada subjek hukum, dan subjek hukum tersebut wajib menjalankan kewajiban tersebut sebagai perintah dari aturan hukum. Akibat dari tidak menjalankan kewajiban tersebut akan menimbulkan sanksi. Sanksi adalah tindakan paksa dari hukum kepada subjek hukum supaya menjalankan kewajiban sesuai dengan aturan.²⁹

Menurut Hans, subjek hukum yang melanggar kewajiban memiliki tanggung jawab atau dikatakan “bertanggung jawab” atau secara hukum bertanggung jawab atas suatu perbuatan tertentu terhadap sanksi yang dilanggar. Selanjutnya Hans membagikan bentuk dari tanggung jawab terdiri dari:

- a. Pertanggungjawaban individu adalah tanggung jawab seseorang terhadap pelanggaran yang dilakukannya sendiri.

²⁷Salim dan Elies Septiana Nurbani, *Penerapan Teori Hukum pada Penelitian Tesis dan Disertasi* (Jakarta: PT Rajagrafindo Persada, 2013), hlm. 207.

²⁸Muttaqien, *Teori Hukum Murni: Dasar-Dasar Ilmu Hukum Normatif* (Bandung: Penerbit Nusa Media, 2008), hlm. 136.

²⁹*Ibid.*

- b. Pertanggungjawaban kolektif adalah bentuk tanggung jawab dari seorang individu terhadap pelanggaran yang dilakukan oleh orang lain.
- c. Pertanggungjawaban berdasarkan kesalahan merupakan bentuk tanggung jawab dari individu terhadap pelanggaran yang disengaja dan sadar bahwa bentuk perbuatan tersebut memiliki tujuan supaya mengakibatkan kerugian.
- d. Pertanggungjawaban mutlak adalah bentuk tanggung jawab atas perbuatan pelanggaran yang tidak disengaja atau tidak diperkirakan.

Munculnya tanggung jawab dalam perdata disebabkan apabila seorang subjek hukum melakukan pelanggaran berupa perbuatan melawan hukum atau wanprestasi. Apabila subjek hukum tersebut tidak melakukan prestasinya maka dapat digugat atau dimintai pertanggungjawaban perdata, yaitu dengan melaksanakan prestasi dan atau membayar ganti rugi kepada subjek hukum yang telah dirugikan. Sebagaimana yang tercantum pada Pasal 1246 KUHPerdata “Biaya, ganti rugi dan bunga, yang boleh dituntut kreditur, terdiri atas kerugian yang telah dideritanya dan keuntungan yang sedianya dapat diperolehnya, tanpa mengurangi pengecualian dan perubahan yang disebut di bawah ini.”

Sebagaimana yang disebutkan di dalam Pasal 1356 KUHPerdata yang berbunyi: “Tiap perbuatan yang melanggar hukum dan membawa kerugian kepada orang lain, mewajibkan orang yang menimbulkan kerugian itu karena kesalahannya untuk menggantikan kerugian tersebut.”³⁰ Bahwa subjek hukum dapat dimintai atau dituntut membayar ganti rugi kerugian apabila subjek hukum melakukan perbuatan melawan hukum berupa kesalahan terhadap subjek hukum lainnya. Menurut H.R. 1919 yang

³⁰Kitab Undang-Undang Hukum Perdata, Pasal 1356.

dimaksud dengan perbuatan melawan hukum adalah berbuat atau tidak berbuat yang:

- a. Melanggar hak orang lain
- b. Bertentangan dengan kewajiban hukum, pelaku kewajiban hanya memiliki kewajiban sesuai dengan yang dirumuskan di dalam aturan Undang-Undang.
- c. Bertentangan dengan kesusilaan, yaitu perbuatan yang dilakukan seseorang tidak sesuai dengan sopan santun yang tertulis dan tumbuh berkembang di masyarakat.
- d. Bertentangan dengan kecermatan yang harus diindahkan dalam masyarakat.

Dalam hukum perdata, seseorang dapat diminta pertanggungjawaban hukum apabila terbukti melakukan suatu kesalahan atau kelalaian yang menimbulkan kerugian terhadap pihak lain. Menurut hukum perdata, dasar pertanggungjawaban dibagi menjadi dua macam, yaitu pertanggungjawaban atas dasar kesalahan (*liability without based on fault*) dan pertanggungjawaban tanpa kesalahan (*liability without fault*) dikenal juga sebagai tanggung jawab risiko atau tanggung jawab mutlak (*strick liability*). Oleh karena itu, prinsip dasar pertanggungjawaban atas dasar kesalahan berarti bahwa seseorang harus bertanggung jawab akibat melakukan kesalahan yang merugikan orang lain. Sebaliknya tanggung jawab risiko penggugat tidak diwajibkan lagi melainkan tergugat langsung bertanggung jawab sebagai risiko.³¹ Menurut kamus hukum terdapat dua istilah pertanggungjawaban, yaitu *liability (the state of being liable)* dan *responsibility (the state of fact being responsible)*.

Liability adalah istilah hukum yang luas yang berarti tanggung jawab dalam arti luas, mencakup hampir setiap karakter dan risiko kewajiban

³¹Titik Triwulan dan Shinta Febrian, *Perlindungan Hukum Bagi Pasien* (Jakarta: Prestasi Pustaka, 2010), hlm. 49.

tertentu, bersyarat atau kemungkinan didefinisikan untuk menunjukkan semua hak dan kewajiban karakter. *Liability* juga merupakan kondisi untuk tunduk pada suatu kewajiban aktual atau potensial, suatu syarat bertanggung jawab atas keadaan aktual atau kemungkinan seperti kerugian, ancaman, pelanggaran, biaya atau beban, kondisi menciptakan kewajiban menerapkan hukum sekarang atau di masa depan. Pada saat yang sama *responsibility* berarti sesuatu yang dapat dipertimbangkan atau sesuatu kewajiban dan termasuk keputusan, keterampilan, kemampuan dan kompetensi. *Responsibility* juga memiliki arti kewajiban bertanggung jawab atas pelaksanaan undang-undang, dan memperbaiki atau memberi ganti rugi atas kerusakan apapun yang telah ditimbulkannya.³² Dalam pengertian secara praktis istilah *liability* ditunjukkan pada pertanggungjawaban hukum sedangkan *responsibility* merujuk pada pertanggungjawaban politik.³³

B. Tinjauan Perjanjian Jual Beli Menurut KUHPerdara

1. Pengertian Jual Beli

Jual beli merupakan perbuatan bisnis yang sering dilakukan masyarakat di dalam kehidupan sehari-hari. Di dalam bukunya, Salim mengemukakan bahwa jual beli adalah sebuah bentuk perjanjian antara pihak penjual dan pihak pembeli.³⁴ Adapun menurut Ridwan jual beli adalah sebuah perjanjian yang mengikat antara penjual dan pembeli, penjual mengikat diri dengan menyerahkan barang miliknya kepada pembeli dengan sebuah persetujuan dan pembeli mengikat diri dengan membayar harga barang yang telah disetujui secara bersama.³⁵

³²Koesnadi Hardjasoemantri, *Hukum Tata Lingkungan* (Yogyakarta: Gajah Mada University Press, 1988), hlm. 334.

³³Ridwan H.R, *Hukum Administrasi Negara* (Yogyakarta: UII Press, 2002), hlm. 249.

³⁴Salim, *Hukum Kontrak: Teori dan Teknik Penyusunan Kontrak* (Jakarta: Sinar Grafika, 2017), hlm. 49.

³⁵Ridwan Khairandy, *Perjanjian Jual Beli* (Yogyakarta: FH UI Press, 2016), hlm. 2.

Menurut Pasal 1475 KUHPerdara, jual beli merupakan suatu perjanjian yang mengikat satu pihak dengan pihak lain untuk menyerahkan sebuah barang atau kebendaan dengan membayar sesuai dengan harga yang telah ditentukan. Sedangkan menurut Abdulkadir Muhammad, perjanjian jual beli adalah perjanjian pemindahan hak milik barang antara penjual dan pembeli dengan imbalan sejumlah uang yang disebut harga.³⁶

Membicarakan tentang jual beli, semakin berkembangnya teknologi zaman ini transaksi dalam jual beli yang terjadi juga berubah mengikuti perkembangan zaman, dimana adanya sebuah inovasi baru dalam kegiatan jual beli tanpa melibatkan para pihak secara *face to face*, transaksi ini dikenal dengan istilah *E-Commerce*.

E-Commerce adalah sebuah sistem jual beli tanpa melibatkan penjual dan pembeli secara langsung melainkan melalui teknologi elektronik berupa internet yang dapat di akses melalui *handphone*, *computer*, laptop dan berbagai elektronik lain yang dapat mengakses internet.³⁷

2. Subjek dan Objek Perjanjian Jual Beli

a. Subjek Perjanjian Jual Beli

Sebelumnya telah dijelaskan bahwa jual beli merupakan sebuah perjanjian yang mengikat para pihak, dan pendukung terjadinya hukum perjanjian setidaknya melibatkan dua pihak. Dua macam subjek tersebut yaitu seorang manusia dan badan hukum yang memiliki beban kewajiban untuk sesuatu serta seorang manusia dan badan hukum yang memiliki hak dan memiliki hak atas pelaksanaan kewajiban.³⁸

Pada Pasal 1329 dan Pasal 1330 juga menyebutkan bahwa setiap orang memiliki wewenang untuk membuat sebuah perikatan, kecuali

³⁶Abdulkadir Muhammad, *Hukum Perjanjian* (Bandung: PT. Alumni, 2010), hlm. 243.

³⁷Muhammad Munsarif, *Pengantar E-commerce...*, hlm. 84.

³⁸Ridwan Khairandy, *Pokok-Pokok Hukum Dagang* (Yogyakarta: FH UII Press, 2014), hlm. 13.

dinyatakan tidak cakap akan hal tersebut. Setiap subjek yang berupa seorang manusia memiliki syarat tertentu untuk dapat melakukan perjanjian secara sah yaitu: harus sudah dewasa, sehat pikirannya dan tidak dilarang secara hukum atau dibatasi untuk melakukan hukum secara sah, seperti peraturan pailit, peraturan tentang orang perempuan berkawin dan sebagainya.³⁹ Satu pihak sebagai debitur (pihak berwajib) dan satu pihak lainnya sebagai kreditor (pihak berhak). Kreditor dan debitur tersebutlah yang menjadi subjek perjanjian.

Dalam Kitab Undang-Undang Hukum Perdata ditentukan hanya orang menjadi subjek hukum. Mengenai orang secara umum diatur di dalam Buku I Kitab Undang-Undang Hukum Perdata. Orang sebagai subjek dapat di bedakan menjadi dua pengertian, yaitu:

- 1) *Natuurlijke person*, yang disebut orang sebagai manusia atau manusia pribadi yang berarti pembawa hak atau subjek hukum di dalam hukum.
- 2) *Rechtspersoon*, yang disebut sebagai orang dalam bentuk badan hukum yang dimiliki hak-hak dan dapat melakukan perbuatan-perbuatan hukum yang seperti seorang manusia (KUHPerdata).⁴⁰

b. Objek Perjanjian Jual Beli

Objek merupakan kebalikan dari subjek. Objek adalah setiap hal yang diwajibkan pihak berwajib (debitur) dan hal terhadap mana pihak berhak (kreditor) mempunyai hak.⁴¹ Objek dalam sebuah perjanjian adalah hal yang dibutuhkan oleh subjek untuk mencapai sebuah

³⁹*Ibid.*

⁴⁰Sarah S. Kuahaty, "Pemerintah sebagai Subjek Hukum Perdata dalam Kontrak Pengadaan Barang atau Jasa." *Jurnal Sasi*, Vol. 17. No. 3, 2011.

⁴¹*Ibid.*, hlm 19.

perjanjian. Objek jual beli merupakan suatu benda yang dapat dinilai harganya dikarenakan benda tersebut dijual dan digantikan dengan sejumlah uang dalam perjanjian jual beli.

Objek jual beli merupakan sebuah prestasi, yaitu debitur berkenan atas sebuah prestasi dan kreditur berhak atas sebuah prestasi tersebut. Wujud prestasi adalah memberikan sesuatu, berbuat sesuatu dan tidak berbuat sesuatu.⁴² Dalam perihal jual beli objek dari perjanjian lebih jelas dan terang wujudnya yaitu benda yang bersangkutan.⁴³

3. Hak dan Kewajiban Para Pihak dalam Jual Beli

Setiap perjanjian jual beli tentu akan melahirkan hak dan kewajiban bagi para pihak yang terlibat dalam mengadakan perjanjian tersebut.⁴⁴

a. Hak penjual dan pembeli

Setiap penjual memiliki hak atas sejumlah pembayaran atas barang yang diperjualbelikan kepada pembeli sebagaimana dengan kesepakatan yang telah disepakati bersama. Sebaliknya pembeli memiliki hak menerima barang yang telah dibeli dari penjual.

b. Kewajiban penjual dan pembeli

Penjual memiliki kewajiban menyerahkan barang yang dijualnya kepada pembeli dan pembeli berkewajiban membayar kepada penjual atas barang yang diterimanya.

⁴²Kitab Undang-Undang Hukum Perdata, Pasal 1234.

⁴³*Ibid.*

⁴⁴CST. Kansil dan Christine S.T Kansil, *Modul Hukum Perdata* (Jakarta: PT. Pradnya Paramita, 2000), hlm. 238.

4. Perjanjian Jual Beli Online

Definisi perjanjian sesuai yang tertuang di dalam Pasal 1313 KUHPerdara, menyebutkan bahwa perjanjian atau persetujuan adalah suatu perbuatan dengan mana satu orang atau lebih mengikat dirinya terhadap orang lain atau lebih. Kata persetujuan merupakan terjemahan dari kata *overeekomst* yang berasal dari Bahasa Belanda yang lazimnya diterjemahkan sebagai perjanjian. Oleh karena itu, persetujuan yang dimaksud di dalam Pasal 1313 KUHPerdara memiliki makna yang sama dengan perjanjian.⁴⁵

Beberapa ahli juga mendefinisikan pengertian dari perjanjian, seperti yang disebutkan Abdulkadir Muhammad yang mana bahwasanya perjanjian merupakan persetujuan antara dua belah pihak yang mengikat keduanya untuk melaksanakan suatu yang bersifat kebendaan dalam bidang harta kekayaan. Subekti pun menyatakan bahwa definisi dari perjanjian adalah suatu peristiwa dimana seseorang berjanji kepada pihak lainnya atau dua orang saling berjanji untuk melaksanakan suatu hal, kemudian dari peristiwa tersebut menimbulkan suatu hubungan perikatan.⁴⁶

M. Yahya Harahap pun menyebutkan bahwa perjanjian adalah hubungan antara dua belah pihak atau lebih dalam bidang hukum kekayaan yang menimbulkan hak dan kewajiban bagi para pihaknya. Jadi, definisi dari perjanjian adalah suatu hubungan hukum bidang kekayaan harta benda antara dua pihak atau lebih, sehingga menimbulkan kekuatan hak atau sesuatu untuk memperoleh prestasi sekaligus kewajiban pada pihak lainnya untuk melaksanakan kewajiban pada pihak lain untuk memperoleh suatu prestasi.⁴⁷

⁴⁵R Setiawan, *Pokok-Pokok Hukum Perikatan* (Bandung: Putra Abardin, 1999), hlm. 1.

⁴⁶Mariam Darus Badruzaman, *E-Commerce Tinjauan dari Hukum Kontrak* (Bandung: Cintra Aditya Bhatya, 2001), hlm. 12.

⁴⁷M. Yahya Harahap, *Segi-Segi Hukum Perjanjian* (Bandung: Alumni, 1986), hlm. 6.

Berdasarkan pendapat-pendapat yang telah diuraikan diatas, pada dasarnya perjanjian adalah hubungan atau peristiwa hukum yang berupa penawaran yang dilakukan seseorang yaitu mengikat antara dua belah pihak atau lebih sehingga tercapai kesepakatan bersama dalam menentukan isi dari kesepakatan atau perjanjian berupa hak dan kewajiban yang harus dilaksanakan antara para pihak yang terlibat dalam perjanjian tersebut.

Perjanjian pada dasarnya memiliki syarat-syarat tertentu. Berdasarkan Pasal 1320 KUHPerdara terdapat empat syarat untuk menjadikan sebuah perjanjian sah, yaitu:⁴⁸

- a. Sepakat mereka mengikat dirinya.

Kesepakatan merupakan sependapatnya para pihak dalam suatu perjanjian terkait pokok-pokok perjanjian. Kehendak dari suatu pihak juga dikehendaki oleh pihak lainnya. Persetujuan memiliki kehendak yang sifatnya bebas, maksudnya tidak adanya paksaan, kekhilafan serta penipuan

- b. Kecakapan untuk membuat suatu perikatan

Berdasarkan pasal 1330 KUHPerdara ketidakcakapan untuk melaksanakan sebuah perjanjian adalah orang-orang yang belum dewasa, mereka yang ditaruh dibawah pengampuan, dalam hal-hal yang ditetapkan oleh undang-undang, dan pada umumnya pada orang-orang yang telah ditentukan undang-undang tidak diperbolehkan untuk melakukan perjanjian.⁴⁹ Dewasa yang dimaksud disini adalah usia telah mencapai 21 tahun penuh.

- c. Suatu hal tertentu

Syarat sah suatu perjanjian yang ketiga adalah suatu hal tertentu. Di dalam pasal 1333 KUHPerdara memuat ketentuan bahwa setiap perjanjian harus memiliki pokok suatu benda (*zaak*) yang paling

⁴⁸Kitab Undang-Undang Hukum Perdata, pasal 1320.

⁴⁹Kitab Undang-Undang Hukum Perdata, pasal 1330.

sedikit ditentukan jenisnya. Suatu perjanjian harus memiliki objek tertentu dan haruslah mengenai suatu hal tertentu (*certainly of terms*) yaitu kewajiban dan hak kedua belah pihak.⁵⁰

d. Suatu sebab yang halal

Sebab merupakan alasan seseorang membuat perjanjian, namun yang dimaksud dengan sebab yang halal berdasarkan Pasal 1320 KUHPerdota bukanlah alasan seseorang melakukan perjanjian baik itu penyebab atau dorongan dalam membuat perjanjian, melainkan gambaran tujuan yang akan dicapai oleh pihak-pihak yang membuat perjanjian.

Keempat syarat tersebut adalah syarat pokok untuk tercapainya sebuah perjanjian yang sah. Keempat syarat tersebut terbagi menjadi dua, yaitu syarat subjektif dan objektif. Syarat subjektif yang mencakup adanya unsur kesepakatan dan kecakapan dari para pihak yang melakukan perjanjian dan syarat objektif meliputi objek yang diperjanjikan dan harus sesuatu yang bukan dilarang. Menurut hukum, apabila tidak terpenuhi salah satu syarat yang telah disebutkan akan mengakibatkan cacatnya perjanjian dan diancam batal.

Perjanjian yang menjadi syarat tercapai jual beli secara *online* juga harus memenuhi syarat perjanjian sebagaimana yang diatur di dalam pasal 1320 KUHPerdota. Perjanjian dinyatakan tidak sah apabila kedua belah pihak tidak memenuhi persyaratan yang disebutkan oleh Undang-Undang Hukum Perdata dan juga undang-undang yang mengatur terkait jual beli secara *online* yaitu Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik.

⁵⁰Kitab Undang-Undang Hukum Perdata, pasal 1333.

5. Wanprestasi dalam Jual Beli

Asal kata wanprestasi ialah “*wanprestasie*” yaitu Bahasa Belanda yang berarti tidak terpenuhi kewajiban atau prestasi yang telah disepakati oleh para pihak yang memiliki kepentingan dalam suatu perikatan, baik perikatan yang diakibatkan oleh undang-undang maupun perikatan yang ditimbulkan dari perjanjian. Berdasarkan kamus hukum, wanprestasi mempunyai arti kelalaian, kealpaan, pelanggaran janji, kegagalan menepati kewajibannya dalam kontrak.⁵¹

Wanprestasi adalah suatu perbuatan dimana seseorang lalai atau tidak memenuhi yang telah disepakati oleh para pihak terkait terhadap suatu perjanjian.⁵² Dalam pasal 1243 KUHPerdara tertulis mengenai prestasi berupa: “penggantian biaya, rugi dan bunga karena tidak dipenuhinya suatu perikatan, barulah mulai diwajibkan, apabila si berutang, setelah dinyatakan lalai memenuhi perikatannya, tetap melalaikannya, atau jika sesuatu yang harus diberikan atau dibuatnya, hanya dapat diberikan atau dibuatnya, hanya dapat diberikan atau dibuat dalam tenggang waktu yang telah dilampaukannya.”⁵³

Menurut Abdulkadir Muhammad, wanprestasi terjadi dengan dua kemungkinan, yaitu:

a. *Overmatch*

Overmatch merupakan sebuah peristiwa yang tidak diperkirakan terjadi, sehingga mengakibatkan debitur terhambat dalam melaksanakan prestasinya.

b. Disebabkan oleh kelalaian debitur, baik disengaja ataupun tidak.

⁵¹Sudarsono, *Kamus Hukum* (Jakarta: Rineka, 2007), hlm. 578.

⁵²Salim HS, *Pengantar Hukum Perdata Tertulis: BW* (Jakarta: Pamungkas, 2008), hlm. 180.

⁵³Kitab Undang-Undang Hukum Perdata, Pasal 1243.

Kesengajaan atau lalai memberikan dampak yang berbeda dengan akibat adanya kesengajaan debitur harus mengganti kerugian lebih banyak daripada akibat adanya kelalaian.

Bentuk-bentuk wanprestasi dalam transaksi jual beli *E-commerce* dari pihak penjual dapat diuraikan sebagai berikut:

- a. Barang yang dikirimkan tidak sesuai dengan kesepakatan awal yang telah ditentukan.
- b. Waktu pengiriman barangnya terlambat, baik disebabkan unsur kesengajaan maupun unsur keadaan memaksa.

Bentuk-bentuk wanprestasi dalam jual beli dari segi pembeli yaitu:

- a. Terlambat melakukan pembayaran
- b. Tidak melakukan pembayaran
- c. Pembayaran tidak sesuai dengan kesepakatan yang ada

C. Perihal Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

Pada era globalisasi pembangunan dan perkembangan ekonomi harus dapat mendukung tumbuhnya dunia usaha sehingga dapat menghasilkan bermacam barang dan atau jasa yang memiliki kandungan teknologi dalam meningkatkan kesejahteraan bagi masyarakat sekaligus memberikan kepastian terhadap barang dan atau jasa yang didapatkan dari perdagangan tanpa mengakibatkan kerugian dipihak konsumen.

Proses globalisasi memberikan pengaruh terhadap terbukanya pasar secara nasional. Oleh karena itu, demi menjamin peningkatan kesejahteraan masyarakat serta menjamin kepastian atas mutu, jumlah dan keamanan barang dan atau jasa yang didapatkannya dari pasar. Upaya untuk meningkatkan harkat dan martabat konsumen adalah dengan meningkatkan kesadaran, pengetahuan, kepedulian, kemampuan dan kemandirian pihak konsumen untuk melindungi diri serta menumbuhkan sikap pelaku usaha yang bertanggungjawab.

Dibentuknya Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 ini guna untuk melindungi kepentingan konsumen di Indonesia yang belum memadai. Atas pertimbangan tersebut diperlukan ketentuan hukum berupa peraturan perundang-undangan untuk mewujudkan kepastian terhadap perlindungan dan kepentingan konsumen dan pelaku usaha sehingga terciptanya perekonomian yang sehat. Undang-undang tentang perlindungan konsumen dibentuk atas dasar hukum pasal 5 ayat (1), pasal 21 ayat (1), pasal 27, dan pasal 33 undang-undang dasar 1945.

Pada undang-undang ini mengatur tentang: Asas dan tujuan; Hak dan Kewajiban; Perbuatan yang Dilarang bagi Pelaku Usaha; Ketentuan Pencantuman Klausula Baku; Tanggung Jawa Pelaku Usaha; Pembinaan dan Pengawasan; Badan Perlindungan Konsumen Nasional; Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat; Penyelesaian Sengketa; Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen; Penyidikan; dan Saksi.⁵⁴

D. Pembatalan Sepihak Menurut Hukum Islam

Batalnya suatu kontrak dalam jual beli mengakibatkan berakhirnya suatu akad perjanjian jual beli. Hal tersebut diperbolehkan selama tidak menimbulkan kerugian kedua belah pihak yang terikat kontrak tersebut.⁵⁵ Suatu akad dinyatakan berakhir apabila telah mencapai tujuannya. Pada dasarnya, pembatalan dalam akad jual beli salam diperbolehkan asal tidak menimbulkan kerugian bagi para pihak.⁵⁶ Pembatalan akad jual beli salam dapat terjadi apabila belum terpenuhi rukun dan syarat sahnya jual beli. Misalnya objek atau barang yang dijual tidak sesuai dengan ciri-ciri yang dideskripsikan penjual maka pihak pembeli dapat melakukan pembatalan, namun apabila jika salah satu rukun dan

⁵⁴<https://www.dpr.go.id/>. Diakses pada tanggal 19 Juni 2023.

⁵⁵A. Azhir Dahlan, *Ensiklopedia Hukum Islam* (Jakarta: Inter Masa, 1971), hlm. 68.

⁵⁶Nurul Huda Mohamad Heykal, *Lembaga Keuangan Islam: Tinjauan Teoritis dan Praktis* (Jakarta: Kencana, 2010), hlm. 51.

syarat sahnya jual beli telah terpenuhi maka pembeli harus menunggu hingga waktu penyerahan tiba.

Adapun pembatalan yang terjadi dalam transaksi akad salam seperti pembatalan jual dilakukan oleh salah satu pihak sehingga menimbulkan kerugian dipihak satunya. Seperti pembatalan sepihak tanpa adanya kejelasan atau dengan tanpa kejelasan alasan yang pasti mengapa pembatalan tersebut dilakukan atau bahkan alasannya yang tidak dapat diterima. Misalnya pembeli menghilang, pembeli tidak melakukan pembayaran atau sebagainya. Ataupun pembatalan dari pihak penjual seperti penjual menjual pesanan kepada pembeli lain.

Menurut ulama fikih, yaitu imam Syafi'i, imam Hanafi, imam Maliki, dan juga imam Hanbali, yang memfaktori terjadinya pembatalan dalam jual beli salam ada tiga, antara lain sebagai berikut:⁵⁷

1. Adanya *khiyar*, yaitu keadaan akad yang tidak memiliki konsekuensi hukum dan tidak mengikat.
2. Adanya *fasakh*, yaitu pembatalan akad yang dilakukan oleh pihak disebabkan adanya sebab-sebab tertentu.
3. Adanya *iqalah*, yaitu pembatalan akad jual beli yang dilakukan secara sukarela penuh keridhaan dan keikhlasan para pihak yang bersangkutan.

Berdasarkan uraian di atas, menjelaskan bahwa pembatalan diperbolehkan asalkan dilakukan dengan unsur kerelaan, suka sama suka, adil dan tidak merugikan salah satu pihak yang ikut serta dalam akad tersebut. Sehingga apabila pembatalan yang dilakukan malah sebaliknya yaitu salah satu pihak merasa dirugikan, tidak rela dan tidak ridha maka jual beli tersebut tidak sesuai dengan syariat Islam dan fiqh muamalah.

Dalam agama Islam sangat tidak dibenarkan untuk mengingkari janji yang telah dibuat oleh mereka sendiri, seperti halnya pembatalan yang dilakukan

⁵⁷Wahab Az-Zuhaili, *Al Fiqh Al Islami Wa Adilatuhu Jilid 4* (Jakarta: Gema Insani, 2011), hlm. 549.

oleh pembeli atau konsumen dalam sebuah akad jual beli. Allah SWT sangat membenci yang ingkar janji dan Islam perbuatan tersebut tidak dibenarkan karena mengandung unsur penzaliman yang tentu tidak sesuai dengan pokok ajaran Islam. Selain itu agama Islam juga menganjurkan bagi setiap orang yang telah melaksanakan perjanjian untuk menepati janji tersebut. Suatu perjanjian yang ditepati merupakan salah satu ciri dari kepribadian kaum muslimin yang bersifat jujur, adil dan ikhlas. Islam jelas-jelas sangat membenci upaya pengingkaran terhadap sebuah perjanjian yang telah disepakati dan juga tidak menyukai apabila seorang muslimin sampai terlibat dalam praktik tercela ini. Sebagaimana di dalam hadist yang diriwayatkan oleh Bukhari dan Muslim, bahwa Rasulullah bersabda:⁵⁸

عَنْ أَبِي هُرَيْرَةَ رَضِيَ اللَّهُ عَنْهُ قَالَ: قَالَ رَسُولَ اللَّهِ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ: آيَةُ الْمُنَافِقِ ثَلَاثٌ:
 إِذَا حَدَّثَ كَذَبَ وَإِذَا وَعَدَ أَخْلَفَ وَإِذَا أُؤْتِيَ حَانَ (رواه البخارى ومسلم)

Diriwayatkan dari Aby Hurairah Radhiyallahu Anhu, dia telah berkata: “Sesungguhnya Rasulullah SAW telah bersabda: “Tanda-tanda orang munafiq ada tiga perkara: Apabila berkata dia berbohong, apabila berjanji dia mengingkari, dan apabila diberi amanah dia mengkhianatinya.”. (HR. Bukhari dan Muslim).

Hadis tersebut menjelaskan tentang perbuatan-perbuatan yang menggolongkan seseorang menjadi seorang *munafiq*, yaitu mereka yang berkata tapi berbohong, berjanji namun ingkar dan apabila menerima amanah dia malah mengkhianati. Sifat seorang muslimin seharusnya adalah sebaliknya berkata dengan benar dan jujur, menepati janji dan tidak berkhianat. Melanggar janji merupakan bagian dari dusta, dan dusta adalah salah satu bentuk dari *nifaq*.⁵⁹

⁵⁸Imam Zainuddin Az-Zubaidi, *terj. Mukhtashar Shahih Al-Bukhari* (Bandung: Penerbit Marja, 2018), hlm. 73.

⁵⁹Ali Muhammad Ash-Shallabi, *Iman kepada Allah: terj. Umar Mujtahid* (Jakarta: Ummul Qura, 2014), hlm. 422.

Pembatalan akad sepihak dalam jual beli berarti konsumen telah mengingkari janjinya terhadap penjual. Setiap pengingkaran dan kesalahan yang diperbuat dalam suatu perjanjian adalah perbuatan tercela yang sangat tidak disukai dan dibenci Allah SWT bagi mereka yang melanggar dan tidak menepati janji. Islam juga sangat menjunjung dan mewajibkan setiap orang yang melakukan akad dengan orang lain untuk memenuhi pelaksanaan akad tersebut. Sebagaimana dalam Al-Quran surah Ash-Shaff yakni ayat 2 dan 3:

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا لِمَ تَقُولُونَ مَا لَا تَفْعَلُونَ (۲) كَبُرَ مَقْتًا عِنْدَ اللَّهِ أَنْ تَقُولُوا مَا لَا تَفْعَلُونَ (۳) - (الصَّف: ۲ - ۳)

Wahai orang-orang yang beriman, kenapakah kamu mengatakan sesuatu yang tidak kamu kerjakan? Amat besar kebencian di sisi Allah bahwa kamu mengatakan apa-apa yang tidak kamu kerjakan. (QS. Ash-Shaff [61]: 2-3)

Dalam ayat tersebut menjelaskan bahwa dalam melakukan kegiatan muamalah tidak diperbolehkan membuat perjanjian atau akad terhadap orang lain dengan sembarang apabila hal tersebut berat untuk dilaksanakan, dijalankan dan dipenuhi, maka perbuatan tersebut dilarang sebab bertentangan dengan ketetapan syar'i. Adapun setiap akad atau perjanjian harus dipenuhi sesuai dengan waktu yang ditetapkan sebagaimana ketentuan hukum yang terdapat di dalam Al-Quran pada surat At-Taubah ayat 4 yang berbunyi:

إِلَّا الَّذِينَ عَاهَدْتُمْ مِنَ الْمُشْرِكِينَ ثُمَّ لَمْ يَنْقُصُوكُمْ شَيْئًا وَوَلَمْ يُظَاهِرُوا عَلَيْكُمْ أَحَدًا فَأَتِمُّوا إِلَيْهِمْ عَهْدَهُمْ إِلَىٰ مُدَّتِهِمْ إِنَّ اللَّهَ يُحِبُّ الْمُتَّقِينَ (التَّوْبَةُ: ٤)

Kecuali orang-orang musyrikin yang kamu telah mengadakan perjanjian (dengan mereka) dan mereka tidak mengurangi sesuatu apapun (dari isi perjanjian) mu dan tidak (pula) mereka membantu seseorang yang memusuhi kamu, maka terhadap mereka itu patuhilah janjinya sampai batas waktunya. Sesungguhnya Allah menyukai orang-orang yang bertakwa.” (Q.S At-Taubah [9]: 4).

Chairuman Pasaribu di dalam bukunya menyebutkan bahwa perjanjian dapat dilakukan pembatalan dengan cara: memberitahukan terlebih dahulu kepada pihak bersangkutan apabila kesepakatan atau perjanjian yang telah diikat akan dihentikan (dibatalkan), dan tentunya harus dijelaskan alasan dari pembatalannya. Setelah mencapai waktu yang memadai makanya perjanjian akan dihentikan secara total. Namun tetap saja pembatalan perjanjian harus dilakukan dengan baik-baik.⁶⁰

Dalam hukum Islam, menyangkut tentang apa yang telah diperjanjikan dalam suatu aqad, maka setiap pihak yang bersangkutan harus saling menghormati terhadap perjanjian yang telah mereka sepakati dan perjanjikan. Baik itu secara lisan maupun tulisan. Sebagaimana Allah SWT berfirman di dalam surah Al-Maidah ayat 1 yang berbunyi:

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا أَوْفُوا بِالْعُقُودِ أُحِلَّتْ لَكُمْ بَهِيمَةُ الْأَنْعَامِ إِلَّا مَا يُتْلَى عَلَيْكُمْ غَيْرِ مُحِلِّي
لصَيْدٍ وَأَنْتُمْ حُرْمٌ ۗ إِنَّ اللَّهَ يَحْكُمُ مَا يُرِيدُ (المائدة: ١)

Hai orang-orang yang beriman tepatilah janji-janjimu. Hewan ternak dihalalkan bagimu, kecuali yang akan disebutkan kepadamu, dengan tidak menghalalkan berburu ketika kamu sedang berihram (haji atau umrah). Sesungguhnya Allah menetapkan hukum sesuai dengan yang Dia kehendaki". (Q.S Al-Maidah [5]: 1)

Dari potongan ayat tersebut sudah sangat jelas bahwa Allah SWT menegaskan bagi setiap orang yang beriman untuk menepati janji yang telah dibuat oleh mereka. Begitu pula dalam akad atau perjanjian dalam suatu transaksi jual beli atau muamalah.

Al-Quran mewajibkan berlaku adil dalam bermuamalah atau jual beli. Oleh karena itu, pembatalan sepihak yang merupakan perbuatan yang tidak baik dari konsumen mengharuskan konsumen untuk bertanggungjawab dalam bentuk ganti rugi. Para fuqaha memformulasikan kaidah-kaidah pertanggungjawaban,

⁶⁰Chairuman Pasaribu, *Hukum Perjanjian dalam Islam* (Jakarta: Sinar Grafika, 2004), hlm. 6.

salah satunya adalah *taklif bi dhaman* (beban ganti rugi). *Dhaman* merupakan padanan atau persamaan dari kafalah yang artinya penjamin.⁶¹ Secara etimologi *tafakul*, *al-kafalah* menurut Bahasa berarti *dhaman* (jaminan), *hamalah* (beban) dan *za'amah* (tanggung).⁶² Sedangkan secara istilah yang dikatakan *kafalah* atau *dhaman* adalah jaminan yang diberikan penanggung kepada pihak ketiga atas kewajiban yang harus ditunaikan oleh pihak tertanggung.⁶³

Dalam terminologi fiqh pengertian *dhaman* beragam, Imam Al-Ghazali mendefinisikan *dhaman* dengan *luzumu rad al-syayy awu badaluhu bil mitsli awu bil qimati* (keharusan mengganti suatu barang dengan barang yang sama atau sepadan dengan nilai jualnya). Pensyarah kitab *al-asybah wa al-naza* 'ir karya Ibn Nujaim, Al-Hamawy mengatakan bahwa *dhaman* adalah *'ibaratun 'an raddi misli al-halik awu qimatuhu* (mengganti barang yang sama atau yang rusak dengan barang yang sama atau sepadan dengan nilai jualnya). Sedangkan *dhaman* menurut As-Syaukani adalah *'ibaratun 'an garamati al-talif* (mengganti barang yang rusak).⁶⁴

Di dalam kamus istilah fikih, *dhaman* diartikan menanggung atau penanggung terhadap sesuatu, yaitu akad yang mengandung suatu perjanjian dari seseorang dengan dengan orang lain dimana pada keduanya terdapat hak yang wajib dipenuhi, dan berserikat bersama orang lain itu dalam hal tanggung jawab terhadap hak tersebut dalam menghadapi penagih (utang).⁶⁵ Hukum Islam menamakan ganti rugi dengan *ta'widh*, *dhaman* atau jaminan/tanggung jawab, *gharamah* atau denda, *ta'zir* atau hukuman/memberi pelajaran dan *jawabir* yaitu

⁶¹Adiwarman A. Karim, *Ekonomi Islam: Suatu Kajian Kontemporer* (Jakarta: Gema Insani, 2001), hlm. 10.

⁶²Hendi Suhendi, *Fiqh Muamalah* (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2002), hlm. 178.

⁶³Mardani, *Hukum Perikatan di Indonesia* (Jakarta: Sinar Grafika, 2013), hlm. 189.

⁶⁴Jaya Miharja, "Konsep Ganti Rugi Perspektif Hukum Islam". *Jurnal Muamalat*, Vol. VII, No. 2, 2016.

⁶⁵M. Abdul Mudjieb, et. al., *Kamus Istilah Fiqih* (Jakarta: Pustaka Firdaus, 1994), hlm. 148.

mencakupi atau mengganti yang hilang. Di dalam hukum perdata memiliki korelasi antara *ta'widh*, *dhaman* dan *ta'zir* karena *ta'zir* diikuti dengan *ta'widh* dan *dhaman*.

Dhaman merupakan sebuah bentuk tanggung jawab seseorang untuk memenuhi hak yang berkaitan dengan keharta bendaan, fisik maupun perasaan yang berlaku diakibatkan oleh *darar* (kerugian) atau sebagian perjanjian dalam akad, melakukan perbuatan yang diharamkan dan atau tidak melakukan perbuatan yang diakibatkan melakukan perbuatan yang diwajibkan menurut undang-undang.

Dengan demikian definisi *dhaman* meliputi makna-makna sebagai berikut:⁶⁶

1. Objek wajib *dhaman* terletak pada *zimmah* (perjanjian). *Dhaman* tidak akan gugur kewajibannya kecuali dengan memenuhi atau dibebaskan oleh pihak yang dirugikan. Pihak yang dirugikan (*mutadarrar*) berhak mengadakan *mutasabbib* (penyebab kerugian) ke pengadilan agar memenuhi kewajiban.
2. *Dhaman* ditetapkan untuk melindungi hak individu yang tujuannya adalah untuk mengganti atau menutupi kerugian korban. Adanya *dhaman* karena adanya unsur *ta'addi* yaitu melakukan atau tidak melakukan perbuatan yang memenuhi kewajibannya sesuai dengan peraturan perundang-undangan. *Ta'addi* bisa saja terjadi karena pelanggaran perjanjian yang seharusnya dipenuhi.
3. *Ta'addi* yang mewajibkan *dhaman* (ganti rugi) harus benar-benar menimbulkan *darar* (kerugian).
4. Antara *ta'addi* dan *darar* harus memiliki hubungan kausalitas. Artinya *darar* hanya dapat diperuntukkan kepada pelaku secara langsung.

⁶⁶Asmuni, "Teori Ganti Rugi (Dhaman) Perspektif Hukum Islam". *Jurnal Millah*, Vol. VI, No. 2, 2007, hlm. 49-51.

- Tanggung jawab tidak dapat dibebani kepada seseorang atas akibat perbuatan orang lain.
5. *Darar* (kerugian) yang dapat diganti rugi merupakan sesuatu yang berkaitan dengan harta benda, manfaat harta benda, jiwa dan hak-hak yang terkait dengan keharta bendaan.
 6. Kualitas dan kuantitas *dhaman* harus seimbang dengan *darar*.

Menurut Syamsul Anwar, *dhaman* dibagi menjadi 2 macam, yaitu:⁶⁷

1. *Dhaman al 'udwan* yakni bentuk tanggung jawab untuk memberikan ganti rugi yang bersumber pada perbuatan merugikan (*al-fi'l adh-dharr*) atau perbuatan melawan hukum.
2. *Dhaman al aqdi* yaitu tanggung jawab untuk memberikan ganti rugi yang bersumber pada ingkar akad.

⁶⁷Syamsul Anwar, *Hukum Perjanjian Syariah, Studi tentang Teori Akad dalam Fikih Muamalat* (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2010), hlm. 330.

BAB TIGA

TANGGUNG JAWAB KONSUMEN TERHADAP PEMBATALAN SEPIHAK PADA JUAL BELI *E-COMMERCE* DI KOTA BANDA ACEH

A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian

Kota Banda Aceh merupakan ibu kota dari Provinsi Aceh. Kota Banda Aceh menjadi pusat perekonomian, politik, sosial dan budaya. Letak geografis kota banda aceh terletak antara 05° 16' 15"- 05° 36' 16" Lintang Utara dan 95° 16'15" – 95° 22'35" Bujur Timur. Secara administrasi Kota Banda Aceh memiliki batasan utara dengan Selat Malaka, selatan dan timur berbatasan dengan Kabupaten Aceh Besar dan bagian barat berbatasan dengan Samudera Hindia.

Kota Banda Aceh terdiri dari 9 kecamatan dan 90 desa dengan keluasaan seluruh wilayah kurang lebih 61,36 km². Persentase luas Kecamatan Syiah Kuala adalah kecamatan terluas di kota banda aceh dengan luas wilayah sebesar 23,21% dari total wilayah keseluruhan sedangkan kecamatan Jaya Baru menjadi kecamatan terkecil dengan persentase luas wilayah sebesar 6,61% dari total keseluruhan luas wilayah.

Mayoritas penduduk Kota Banda Aceh beragama Islam namun di kota tersebut juga dihuni oleh pemeluk agama lain. Selain disebut kota seribu masjid, di Kota Banda Aceh terdapat beberapa tempat ibadah agama lain seperti viara dan gereja. Saat ini, Kota Banda Aceh telah menjadi tujuan wisata serta tujuan penelitian di bidang pemerintahan, kebencanaan dan teknologi. Meskipun terletak di ujung barat nusantara, kota ini terus mendapatkan momentum untuk membangun kota nyaman bagi warganya.⁶⁸

Perkembangan wilayah dan kecanggihan teknologi saat ini, tentu saja seseorang tidak dapat memenuhi kebutuhan hidupnya dalam menjalankan suatu

⁶⁸ <https://bandaaceh.go.id>. Diakses pada tanggal 22 September 2023.

usaha tanpa bantuan orang lain. Oleh karena itu, berkembanglah usaha-usaha kecil maupun besar sesuai dengan keahlian dalam menjalankan dan kebutuhan di kalangan masyarakat saat ini untuk memenuhi kebutuhan hidup bagi masyarakat. Kemajuan teknologi ini memunculkan bermacam usaha yang menyediakan produk-produk dan jasa-jasa yang saat ini dapat diakses melalui teknologi. Salah satunya jual beli *e-commerce*. *E-commerce* merupakan sistem transaksi jual beli yang dapat dilakukan secara *online* tanpa tatap muka (*face to face*). Sekarang ini banyak toko yang menyediakan transaksi tersebut sebagai bentuk perkembangan teknologi dengan memberi kemudahan bagi setiap konsumen yang melakukan transaksi jual beli. Usaha dengan sistem jual beli *online* semakin berkembang pesat di Kota Banda Aceh saat ini telah menyebar di beberapa sudut kota. Usaha ini semakin meningkat kemajuannya didukung dengan minat konsumen baik dari kalangan kelas atas maupun kelas bawah.

Berikut adalah beberapa usaha di Kota Banda Aceh yang menyediakan sistem transaksi secara *online*, yaitu:

Tabel 1. *E-commerce* di Kota Banda Aceh

No.	Nama Toko	Alamat Usaha
1.	Nerdy Shoop	Jl. T. Panglima Nyak Makam Gp. Lambhuk, Kec. Ulee Kareng, Kota Banda Aceh.
2.	Hayana Shopp	Jl. Teuku Nyak Arif, Jeulingke, Kec. Syiah Kuala, Kota Banda Aceh.
3.	NR Storee	Jl. T. M Makam Pahlawan kp No. 12, Ateuk Pahlawan, Kec. Baiturrahman, Kota Banda Aceh.

Nerdyshoop, Hayana Shopp dan NR Storee merupakan usaha yang menjual berbagai pernik-kebutuhan rumah tangga, *skincare* dan *bodycare* serta pakaian wanita mulai dari baju, jilbab, tas, sepatu dan lainnya. Toko nerdyshoop terletak di Wilayah Kota Banda Aceh. Ketiga toko tersebut menyediakan sistem transaksi *online* dalam memperdagangkan barang dagangnya sehingga dapat diakses para konsumen untuk melakukan pembelian

melalui teknologi internet seperti *handphone*, tanpa melakukan transaksi secara langsung di toko. Pemasaran toko dilakukan melalui sosial media dan *platform shopee* dengan mengunggah barang dagang beserta deskripsi barang yang diperjualbelikan.

B. Tanggung Jawab Konsumen dalam Pembatalan Sepihak pada Jual Beli E-commerce Menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999

Pada transaksi jual beli secara *online* seringkali terjadi pelanggaran hak dan kewajiban dari para pihak dan mengakibatkan kerugian. Dengan demikian, hukum mengatur terkait perlindungan dan tanggung jawab para pihak yang terlibat dalam transaksi. Dalam praktiknya pembatalan sepihak merupakan sebuah bentuk wanprestasi yaitu perbuatan melawan hukum dimana salah satu pihak tidak mengindahkan kewajiban tertentu yang disepakati bersama disaat transaksi jual beli dijalankan. Oleh sebab itu, salah satu pihak menerima kerugian atas hak-hak yang tidak diterima.

Proses transaksi secara *online* atau disebut *e-commerce* tentu akan menimbulkan berbagai permasalahan antara produsen (penyedia barang) dan konsumen dikarenakan bersifat maya dan tidak melakukan pertemuan *face to face* atau secara langsung antara penjual dan pembeli dalam proses transaksinya. Pada praktik jual beli *e-commerce* yang terjadi tentu juga telah memiliki persetujuan dan kedua belah pihak sepakat melaksanakan perjanjian pada forum tersebut untuk bertransaksi. Namun dalam praktiknya, sering terjadi pada jual beli *e-commerce* pembatalan sepihak tanpa adanya konfirmasi oleh konsumen kepada produsen dalam transaksi. Seharusnya ketika pembeli sudah menyetujui untuk melakukan *orderan* pesanan, maka saat itu mereka telah terikat perjanjian satu sama lain.

Beberapa inisiatif yang dilakukan pelaku usaha jika barang yang diperjual belikan terjadi pembatalan sepihak, seperti menjual kembali barang tersebut ke pelanggan lainnya sehingga tidak mengalami kerugian. Namun pihak

penjual tentu merasa dirugikan dari segi lainnya, seperti rugi dalam segi waktu yaitu penjual telah melakukan pengemasan barang dan siap untuk menghubungi kurir atau sebenarnya dapat memberikan pelayanan kepada pembeli lainnya yang benar-benar ingin melakukan transaksi. Produsen juga merasa dirugikan dari segi biaya yang dikeluarkan untuk pengemasan barang dan penanggungian biaya ongkos kirim. Dengan begitu maka dapat disebutkan pihak pembeli telah melakukan sebuah bentuk wanprestasi karena tidak melaksanakan kewajiban sesuai perjanjian.

Menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, para pihak memiliki hak dan kewajiban yang harus dipenuhi setelah melaksanakan suatu perjanjian jual beli. Pada pasal 4 Undang-Undang Perlindungan Konsumen mengenai hak konsumen:⁶⁹

1. Hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan.
2. Hak dan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang/atau jasa.
3. Hak untuk didengarkan pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan.

Berdasarkan pada ayat (1), konsumen diberikan kebebasan dalam memilih barang atau jasa yang diinginkan yang bermaksud konsumen mempunyai hak memilih barang apa dan bagaimana yang ingin dibeli dari produsen. Ayat (2) konsumen berhak menerima informasi yang jelas, benar dan jujur mengenai bentuk, warna dan ukuran barang yang diperjual belikan serta harga dari barang tersebut. Dan ayat (3) pada saat proses transaksi konsumen diberikan kesempatan berpendapat dan penjual dapat mengkonfirmasi ulang

⁶⁹Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999, Pasal 4.

terkait pesanan yang diinginkan konsumen apakah sudah sesuai dengan yang diinginkan atau masih ada tambahan lainnya.

Berdasarkan yang tercantum pada Pasal 5 mengenai kewajiban para konsumen, yaitu:⁷⁰

1. Membaca atau mengikuti petunjuk informasi dan prosedur pemakaian atau pemanfaatan barang dan/atau jasa, demi keamanan dan keselamatan.
2. Beritikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang dan/atau jasa.
3. Membayar sesuai dengan nilai tukar yang disepakati
4. Mengikuti upaya penyelesaian hukum sengketa perlindungan konsumen secara patut.

Penjelasan dari pasal tersebut diatas ialah sesuai yang tercantum pada ayat (1) konsumen berkewajiban mengetahui prosedur dan mengikuti petunjuk serta arahan dalam pemakaian barang yang ingin dibeli oleh pelaku usaha. Ayat (2), dengan sangat jelas bahwa konsumen berkewajiban beritikad baik dalam proses transaksi pembelian barang maupun jasa. Namun kenyataan pada praktik lapangan, banyak produsen yang mengalami kerugian dari segi waktu, tenaga, finansial serta tidak dapat menerima pesanan dari pembeli lain yang diakibatkan oleh perilaku tidak baik dari konsumen. Pada ayat (3) pembayaran yang dilakukan harus sesuai dengan kesepakatan bersama diawal transaksi atau pemesanan. Akan tetapi, pada praktiknya konsumen melakukan pembatalan sepihak dan tidak melakukan pembayaran terhadap jasa pengiriman barang dengan seharusnya dan mengakibatkan produsen yang menanggung kerugian tersebut.

Merujuk pada Pasal 5 ayat (3) Undang-Undang Perlindungan Konsumen menyebutkan dengan jelas bahwa konsumen memiliki kewajiban untuk

⁷⁰*Ibid.*, Pasal 5.

beritikad baik dalam melaksanakan sebuah transaksi pembelian. Oleh karenanya, jika konsumen melanggar pasal tersebut yaitu dengan melakukan perbuatan melawan hukum maka harus menerima konsekuensi berupa ganti rugi kepada pihak yang dirugikan.

Pasal 6 Undang-Undang Perlindungan Konsumen, menyebutkan hak pelaku usaha meliputi:⁷¹

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

Pada pasal 6 ayat (1), menjelaskan bahwa setiap pelaku usaha berhak menerima pembayaran sesuai kesepakatan yang telah disepakati, akan tetapi pada praktiknya pelaku usaha tidak menerima pembayaran karena pembatalan sepihak oleh konsumen. Dan ayat (2) konsumen dinyatakan memiliki hak mendapatkan perlindungan hukum terhadap tindakan atau perbuatan konsumen yang tidak baik. bermaksud bahwa produsen memiliki hak untuk sebuah perlindungan hukum dari suatu tindakan atau perlakuan konsumen yang beritikad tidak baik, dapat diartikan undang-undang perlindungan konsumen ini tidak hanya untuk mengatur dan memberi perlindungan kepada konsumen tapi

⁷¹*Ibid.*, Pasal 6.

juga untuk melindungi produsen dari kerugian yang diakibatkan oleh tindakan atau perbuatan konsumen yang melawan hukum.

Pasal 7 terkait kewajiban pelaku usaha, yaitu:⁷²

1. Beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya.
2. Memberikan informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan dan pemeliharaan
3. Memperlakukan atau melayani konsumen secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif.
4. Menjamin mutu barang dan/atau jasa yang diproduksi dan/atau diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu barang dan/atau jasa yang berlaku.

Pada pasal 7 ayat (1), jelas pelaku usaha sudah melakukan itikad baik dalam memperdagangkan barang yang sesuai dengan standar mutu yang berlaku. Ayat (2) pelaku usaha atau produsen juga telah memberikan informasi terkait barang yang diperdagangkan dengan benar, jelas dan jujur melalui media sosial sebagai wadah pengiklanan dengan menampilkan gambar beserta keterangan dari barang yang dijual. Ayat (3) pelaku usaha memperlakukan konsumen secara adil tanpa diskriminatif dengan tidak membeda-bedakan harga setiap pembeli atau konsumen. Dan pada ayat (4), pelaku usaha menjamin mutu barang yang dijual dengan memeriksa kembali barang yang diperdagangkan sebelum dilakukannya pengemasan dan juga melakukan pengemasan secara rapi dan tebal agar terhindar dari kerusakan bahkan menulis peringatan pada kardus pengemasan agar pengirim dapat berhati-hati dalam proses pengiriman barang.

Oleh karena itu, jika konsumen melakukan pembatalan sepihak secara nyata telah melakukan pelanggaran terhadap kesepakatan, maka bisa dikatakan konsumen telah melanggar hak pelaku usaha yang seharusnya menerima

⁷²*Ibid.*, Pasal 7.

pembayaran dari kesepakatan saat jual beli dilaksanakan. Konsumen juga melanggar Pasal 5 Undang-Undang Perlindungan Konsumen ayat (2) yang menyebutkan bahwa setiap konsumen atau pembeli memiliki kewajiban untuk beriktikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang ataupun jasa dan pada ayat (3), konsumen berkewajiban membayar sesuai dengan nilai tukar yang telah disepakati pelaku usaha dan konsumen.

Menurut teori disebutkan bahwa suatu perjanjian yang prestasinya memberi sesuatu atau berbuat sesuatu, apabila salah satu pihak tidak memenuhi kewajiban, maka pemenuhan prestasi tersebut harus terlebih dahulu diberi teguran agar dapat melaksanakan kewajibannya, dan apabila setelahnya prestasi tetap belum terpenuhi maka ia dianggap telah wanprestasi. Akibat hukum bagi konsumen yang telah melakukan wanprestasi ialah hukuman atau sanksi berupa membayar segala kerugian yang diterima oleh konsumen (ganti rugi), pembatalan perjanjian, peralihan resiko, dan membayar perkara kalau sampai dimuka hakim.

Selain itu, hal yang dapat dilakukan pelaku usaha dalam menghadapi konsumen wanprestasi ada lima kemungkinan, yaitu memenuhi perjanjian, memenuhi perjanjian beserta keharusan membayar ganti rugi, membayar ganti rugi, membatalkan perjanjian, dan membatalkan perjanjian disertai ganti rugi. Ganti rugi yang dapat dituntut berupa konsumen wajib membayar ganti rugi setelah dinyatakan lalai menunaikan prestasi Pasal 1243. Ganti rugi berdasarkan pasal 1246 KUHPerdara ialah “biaya, rugi dan bunga. Berdasarkan pasal 1248 KUHPerdara ganti rugi harus memiliki hubungan langsung dengan ingkar janji; berkemungkinan wanprestasi terjadi bukan hanya karena kesalahan konsumen (lalai atau sengaja), tetapi disebabkan keadaan memaksa; kesengajaan yaitu perbuatan yang diketahui dan dikehendaki”.

Bentuk pemberian ganti rugi dari pihak yang wanprestasi berdasarkan yang tercantum pada pasal 1243 *Burgerlijk Wetboek*, ganti rugi berupa penggantian biaya, rugi dan bunga karena tidak terpenuhinya suatu perjanjian,

diwajibkan apabila dinyatakan telah lalai dalam memenuhi perjanjian tetap melalaikannya, atau sesuatu yang diberikan atau dibuatnya hanya dapat diberikan atau dibuat dalam tenggang waktu yang telah lampau. Sanksi yang dibebankan kepada yang tidak memenuhi prestasi dalam suatu perjanjian dengan mengganti kerugian berupa biaya, rugi dan bunga atau disebut juga dengan ganti rugi. Biaya merupakan pengeluaran atau ongkos yang dikeluarkan secara nyata oleh produsen sedangkan rugi adalah segala bentuk kerugian disebabkan oleh rusaknya barang-barang akibat kelalaian, sementara bunga adalah segala keuangan yang diharapkan akan diperoleh atau sah diperhitungkan.⁷³

C. Bentuk Penyelesaian Pembatalan Sepihak oleh Konsumen pada Jual Beli *E-commerce* di Kota Banda Aceh

Jual beli merupakan suatu kegiatan yang terjadi berulang kali di kehidupan masyarakat. Semakin berkembangnya zaman, teknologi mengalihkan cara bertransaksi masyarakat yang dahulunya dilangsungkan secara konvensional sekarang dapat dilakukan secara *online* melalui jaringan sistem elektronik. Transaksi ini disebut dengan *e-commerce*. *E-commerce* menghubungkan transaksi antara penjual dan pembeli tanpa melakukan tatap muka yaitu melalui media elektronik yang berbasis internet. Pada proses transaksi secara *online* dalam *e-commerce* memiliki dua subjek hukum yang sama seperti transaksi konvensional yaitu pelaku usaha dan konsumen. Dengan transaksi tersebut maka terlahirlah suatu peristiwa hukum yang kemudian mengakibatkan hadirnya suatu hak dan kewajiban yang nantinya mengikat para pihak dalam menjalankan perjanjian yang telah disepakati. Pembatalan sepihak oleh konsumen menimbulkan konsekuensi hukum berupa kerugian yang dialami oleh pelaku usaha, karena perjanjian yang telah dibuat antara kedua belah pihak pada saat transaksi berlangsung, kemudian dibatalkan sepihak dengan faktor atau alasan tertentu.

⁷³Kitab Undang-Undang Hukum Perdata, Pasal 1236.

1. Faktor-Faktor Pembatalan Sepihak oleh Konsumen

Bersumberkan pada penelitian, terdapat banyak penyebab yang melatarbelakangi konsumen melakukan pembatalan sepihak, berikut terdapat beberapa alasan yang menjadi alasan konsumen menghendaki pembatalan sepihak, yaitu:

a. Pesanan tidak sesuai dengan keinginan

Setiap konsumen yang serius ingin melakukan pemesanan secara *online* harus melakukan verifikasi gambar barang yang ingin dipesan melalui *whatsapp*, hal ini bertujuan untuk tidak terjadinya kesalahan dalam pemilihan barang sebelum terjadi packing oleh pihak toko. Konsumen juga mengisi format pembelian, namun seringkali konsumen menggunakan alasan barang yang dipesan tidak sesuai baik dari warna dan ukuran yang diinginkan.

Pada saat pesanan telah diantarkan kurir, konsumen melakukan pembatalan sepihak terhadap pembelian dikarenakan menurut konsumen pesanan yang diterima tidak sesuai dengan yang diinginkan dan adanya perbedaan produk yang diiklankan dengan yang diterima, seperti ukuran dan warna.

b. Proses pengiriman yang lama

Proses pengiriman yang lama menjadi salah satu faktor yang sering dijadikan alasan oleh setiap konsumen yang melakukan pembatalan sepihak. Konsumen tetap beralasan demikian disaat pelaku usaha telah memberi penjelasan terlebih dahulu sebelumnya terkait kemungkinan keterlambatan pengiriman yang bisa disebabkan oleh pihak pengirim.

c. Konsumen tidak berminat lagi

Transaksi yang dilakukan secara *online* melalui sistem elektronik memberi kemudahan. Salah satunya pembelian dapat dilakukan oleh siapa saja dan dimana saja. Konsumen menggunakan kesempatan ini

untuk mewakilkan diri dalam melakukan transaksi, seperti menitipkan transaksi pesanan kepada orang lain. Pembelian (transaksi) dilakukan melalui akun milik ibu, anak, bahkan teman. Pada saat barang telah diantarkan, pembatalan sepihak pun terjadi dengan alasan orang yang memesan tidak suka terhadap barang tersebut.

d. Konsumen tidak memberikan tanggapan

Konsumen hanya membatalkan pesanan tanpa alasan dan keterangan apapun. Para pembeli melakukan pesanan melalui *platform* yang disediakan oleh penjual, memilih barang, bentuk dan warna yang sesuai lalu melakukan pemesanan dan seterusnya dikonfirmasi oleh pihak toko. Namun setelahnya pembeli melakukan pembatalan lagi terhadap pesanan tersebut. Biasanya hal ini sering terjadi pada pemesanan melalui *shopee*. Kerap kali juga pembeli membatalkan pesanan melalui kurir ketika pesanan diantar tanpa memberitahu alasan terhadap dilakukan pembatalan tersebut.

Berdasarkan informasi yang didapatkan dari wawancara dengan pihak toko *Nerdyshoop*, ada beberapa alasan konsumen melakukan pembatalan sepihak transaksi secara *online* pada toko ini. Diantaranya adalah pesanan tidak sesuai dengan yang diinginkan baik dari segi bentuk, warna atau ukuran, padahal penjual telah memberitahukan terlebih dahulu bagaimana prosedur pemesanan yang harus diikuti konsumen sebelum mengorder suatu barang. Namun kerap kali karena ketidaktelitian pembeli dalam mengisi format pembelian menimbulkan kesalahan berupa barang yang tidak sesuai, yang pada akhirnya konsumen melakukan pembatalan sepihak. Banyak juga konsumen yang melakukan pembatalan sepihak tanpa memberikan alasan seperti pada transaksi pembelian melalui *platform shopee*, konsumen melakukan pemesanan setelah dikonfirmasi dari pihak toko dan dilanjutkan dengan tahap pengemasan, konsumen melakukan

pembatalan. Pada *platform shopee* tersedia pembatalan dengan beberapa bentuk opsi alasan yang bisa dipakai pembeli untuk membatalkan pesanan sepihak secara mudah. Hal ini terkadang membuat penjual geram atas tindakan tersebut karena barang yang tadinya dipesan sudah *dipacking* dibatalkan. Pembatalan sepihak ini sering terjadi di toko akan tetapi tidak setiap harinya, dapat dikatakan hal ini sudah berlangsung dari sejak awal penjualan dan terjadi setidaknya lebih dari lima kali.⁷⁴

Pembatalan sepihak tanpa ada kejelasan dan alasan dari pembeli menjadi sebuah alasan lainnya yang sering digunakan konsumen dalam melakukan pembatalan. Menurut wawancara dengan pekerja di toko Hayana Shopp mengungkapkan bahwa selain alasan karena barang yang tidak sesuai dengan keinginan, banyak dari konsumen yang membatalkan pesanan tanpa memberikan keterangan apapun. Konsumen langsung mengembalikan barang yang dipesan melalui sistem transaksi *online* tersebut kepada kurir agar dikembalikan ke toko. Konsumen sering melakukan ini karena tidak akan mengalami kerugian bagi konsumen dari segi ongkos kirim karena diawal kesepakatan ongkos kirim tersebut ditanggung oleh pihak toko, sehingga apabila pembatalan terjadi admin toko dan toko lah yang mengalami kerugian.⁷⁵

Selain alasan pembatalan seperti yang disebutkan diatas, terdapat pula pembatalan yang dialami oleh toko NR Store, berdasarkan wawancara dengan karyawan toko konsumen membatalkan pesanan dengan alasan jika proses pengiriman yang sangat lama. Pihak toko telah memberikan informasi bahwa waktu yang dibutuhkan untuk pengiriman pesanan berkemungkinan bertambah beberapa hari tergantung dari pihak jasa

⁷⁴Wawancara dengan Tasya, Karyawan Toko Nerdysshop, pada tanggal 30 September 2023 di Banda Aceh.

⁷⁵Wawancara dengan Nur, Pemilik Toko Hayana Shopp, pada tanggal 2 Oktober 2023 di Banda Aceh.

ekspedisi akan tetapi konsumen tetap membatalkan pesanan secara sepihak dengan alasan tidak membaca dan tidak mengetahui informasi terkait.⁷⁶

2. Penyelesaian Praktik Pembatalan Sepihak oleh Konsumen

Pembatalan sepihak dalam beberapa kasus biasanya diselesaikan melalui perdamaian dan musyawarah, sehingga tidak menimbulkan permasalahan antara kedua belah pihak dan tetap menjaga hubungan baik. Transaksi dalam dunia bisnis terjadi dalam puluhan bahkan ratusan kali setiap hari. Hal ini tidak menutup kemungkinan terjadi persengketaan antara para pihak yang terlibat dalam proses transaksi. Setiap sengketa harus ada penyelesaian dan pemecahan. Semakin cepat, efisien dan efektif suatu penyelesaian sengketa maka lebih baik bagi kedua belah pihak yang bersengketa.

Penyelesaian sengketa jual beli *e-commerce* dapat ditempuh secara litigasi (peradilan) dan non litigasi.⁷⁷

a. Litigasi (pengadilan).

Litigasi merupakan pilihan utama seseorang apabila dihadapkan dengan persengketaan, salah satunya sengketa bisnis. Setiap para pihak yang terlibat sengketa pastinya ingin diselesaikan secara adil secara hukum yang berlaku, dengan mengajukan perkara sengketa ke pengadilan. Pengajuan persengketaan ke muka pengadilan tersebut adalah proses litigasi.

Pada proses litigasi, semua pihak yang berperkara langsung berhadapan di pengadilan, para pihak tersebut dapat didampingi oleh *lawyer* masing-masing dan dapat beradu argumen dalam mempertahankan hak masing-masing. Keputusan hasil dari proses

⁷⁶Wawancara dengan Cut Saptia, Karyawan Toko NR Storee, pada tanggal 4 Oktober 2023 di Banda Aceh.

⁷⁷Fitrotin Jamilah, *Strategi Penyelesaian Sengketa Bisnis* (Yogyakarta: Medpress Digital, 2014), hlm. 26.

penyelesaian sengketa secara litigasi bersifat memaksa dan memiliki kekuatan hukum tetap, dan tentunya akan ada pihak yang kalah dan juga pihak yang menang dan kedua pihak tersebut harus menjalankan semua hasil litigasi tersebut.

Selain litigasi melalui pengadilan terdapat pula litigasi melalui arbitrase, yaitu penyelesaian sengketa melalui arbiter.

b. Non litigasi (penyelesaian diluar pengadilan).

Secara teknis formal penyelesaian melalui peradilan prosesnya dan jalan tempuh penyelesaian cenderung lama dan berbelit-belit. Oleh karena itu, pelaku usaha memilih penyelesaian permasalahan secara cepat dan murah. Cara penyelesaian sengketa di luar pengadilan terdiri dari:

1) Cara damai atau kekeluargaan, berdamai merupakan suatu alternatif penyelesaian permasalahan pertama yang dapat ditempuh yaitu dengan melakukan perdamaian antara kedua belah pihak yang bersengketa. Penyelesaian permasalahan melalui perdamaian adalah salah satu bentuk non litigasi yang dapat dilakukan secara lebih cepat, tidak berbelit-belit, biaya murah, rahasia dan tidak menimbulkan permusuhan antara kedua belah pihak.

2) Negosiasi

Negosiasi merupakan komunikasi dua arah antara kedua belah untuk pihak mencapai kesepakatan dalam menyelesaikan suatu permasalahan yaitu berkomunikasi mencari jalan keluar untuk suatu permasalahan, tanpa melibatkan pihak ketiga dalam mengambil keputusan.

3) Mediasi

Bentuk penyelesaian sengketa non litigasi ini hampir sama dengan negosiasi, hanya saja pada mediasi ini diperlukan pihak

ketiga (mediator) dalam pengambilan keputusan. Mediator ialah pihak penengah antara pihak-pihak yang bersengketa, mediator ini harus dari pihak luar dari yang bersengketa agar dapat berlaku adil dan memihak.

4) Konsiliasi

Konsiliasi adalah lanjutan dari mediasi yang bersifat lebih formal daripada mediasi. Cara penyelesaian secara konsiliasi adalah dengan melibatkan pihak ketiga atau suatu komisi yang dibentuk oleh pihak yang bersengketa yang memiliki fungsi menetapkan persyaratan penyelesaian bagi para pihak.

5) Arbitrase

Menurut undang-undang nomor 30 tahun 1999 pasal 1 ayat (1) “Arbitrase adalah cara penyelesaian suatu sengketa perdata diluar pengadilan yang dibuat secara tertulis oleh para pihak yang bersengketa.”

Tabel 2. Penyelesaian Sengketa Pembatalan Sepihak di Kota Banda Aceh

No.	Nama Toko	Alasan Pembatalan Sepihak	Dampak Hukum	Penyelesaian Pembatalan
1.	Nerdy Shoop	<ul style="list-style-type: none"> Konsumen tidak memberikan alasan (<i>hit and run</i>). Proses pengiriman barang lama. Pesanan tidak sesuai keinginan (konsumen salah pesan). 	Pembatalan perjanjian	Perdamaian/tidak ada penyelesaian
2.	Hayana Shopp	<ul style="list-style-type: none"> Konsumen tidak berminat lagi terhadap pesanan yang di pesan. Pesanan tidak sesuai keinginan (konsumen salah 	Pembatalan perjanjian	Perdamaian/tidak ada penyelesaian

		<p>pesan)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Warna atau barang tidak sesuai dengan keinginan konsumen. 		
3.	NR Store	<ul style="list-style-type: none"> • Konsumen tidak berminat lagi pada pesanan yang telah <i>diorder</i>. • Proses pengiriman barang terlalu lama. • Konsumen tidak memberikan alasan apapun (<i>hit and run</i>). 	Pembatalan perjanjian	Perdamaian/tidak ada penyelesaian

Sumber: Hasil Wawancara dengan Pihak Toko Nerdyshoop, Toko Hayana Shopp dan NR Store.

Berdasarkan penelitian yang termuat pada tabel 2 di atas, pembatalan sepihak yang dilakukan konsumen lebih sering tidak menempuh penyelesaian apapun dikarenakan konsumen atau pembeli tidak memiliki inisiatif dan itikad baik untuk melakukan ganti rugi meskipun telah dihubungi pihak penjual atau toko, karena pihak toko mau tidak mau mengambil inisiatif menerima pembatalan sepihak tersebut.

Sedangkan pembatalan yang diselesaikan melalui jalur perdamaian sebagai bentuk penyelesaian masalah, setelah terjadinya komunikasi antara pihak toko dan konsumen, konsumen memberikan alasan terhadap pembatalan yang terkait. Berdasarkan hasil dari penelitian penulis pihak toko tidak meminta ganti rugi kepada konsumen, padahal menurut aturan undang-undang pelaku usaha mempunyai hak dan dapat meminta ganti rugi terhadap perilaku itikad tidak baik konsumen yang merugikan pihak pelaku usaha. Bagi yang memilih penyelesaian melalui perdamaian namun tetap bersikeras tidak menerima pembatalan tersebut, pihak toko memberitahu dengan tegas peraturan terkait pembatalan pesanan yang ada di toko, dan memberitahu dan meminta para konsumen untuk tidak egois dengan

melakukan pembatalan secara sepihak tanpa alasan serta menuntut pihak toko untuk memenuhi kewajibannya.

Berdasarkan hasil penelitian dari wawancara, penyelesaian permasalahan pembatalan sepihak oleh konsumen diselesaikan dengan dua cara, yaitu pertama dengan cara bermusyawarah antara kedua belah pihak dan berujung dengan melakukan perdamaian antara pihak toko sebagai penjual dan pihak konsumen sebagai pembeli. Kedua permasalahan diselesaikan dengan tidak adil, dikarenakan konsumen tidak merespon dan beritikad baik untuk memberi pertanggungjawaban.

Berdasarkan hasil wawancara dengan ketiga toko yang menjadi hambatan dalam mengatasi tindakan konsumen dalam melakukan pembatalan sepihak adalah sebagai berikut:

a. Jumlah Konsumen

Disetiap harinya pelaku usaha menghadapi puluhan konsumen yang melakukan transaksi, banyaknya konsumen yang memiliki niat baik dan serius dalam melakukan pembelian tentu terdapat beberapa diantaranya pasti terdapat yang memiliki itikad tidak baik. Banyaknya jumlah pembeli membuat pelaku usaha sulit dalam memilih konsumen yang serius dalam mengikat perjanjian dan melakukan transaksi bersama.

b. Transaksi secara *online*

E-commerce merupakan jual beli secara elektronik, konsumen dapat melakukan transaksi melalui media elektronik tanpa tatap muka dan ini menjadi salah satu hambatan bagi pelaku usaha dalam mengatasi dan mengurangi pembatalan sepihak oleh konsumen.

Kasus pembatalan sepihak oleh konsumen merupakan sebuah bentuk wanprestasi yang melanggar terhadap hak-hak terhadap pihak pelaku usaha sehingga dapat menimbulkan kerugian tertentu. Apabila mengalami suatu kerugian terhadap pelanggaran hak-hak pelaku usaha oleh konsumen, maka

pelaku usaha dapat melakukan upaya hukum, untuk mencegah terjadinya perilaku kurang baik konsumen terjadi dan memberikan efek jera kepada konsumen yang beritikad tidak baik. Ada berbagai bentuk perilaku konsumen dalam melakukan pembatalan sepihak. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan penulis dengan mewawancarai tiga toko *e-commerce* yang pernah mengalami kasus pembatalan sepihak oleh konsumen.

Upaya setiap toko berbeda-beda dalam menyikapi permasalahan pembatalan sepihak yang terjadi di toko masing-masing. Pada Toko Hayana Shopp, upaya yang dapat dilakukan untuk mengurangi permasalahan yang sama terulang kembali adalah admin yang bertugas pada transaksi *online* untuk lebih teliti dalam memilih konsumen dan memproses pesanan.⁷⁸ Pada toko *nerdyshoop*, pihak toko langsung memblokir para konsumen yang melakukan pembatalan sepihak dengan jangka waktu tiga kali berturut-turut untuk upaya mengurangi tindakan tidak baik dari konsumen.⁷⁹ Sedangkan toko NR Store tidak melakukan pemblokiran terhadap akun konsumen yang melakukan pembatalan sepihak, akan tetapi memilih untuk mengabaikan konsumen yang beritikad tidak baik seperti tersebut dan melanjutkan kepada konsumen lain yang serius berbelanja.⁸⁰

⁷⁸*Ibid.*, tanggal 2 Oktober 2023.

⁷⁹*Ibid.*, tanggal 30 September 2023.

⁸⁰*Ibid.*, tanggal 4 Oktober 2023.

BAB EMPAT PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan uraian-uraian yang ada pada bab-bab sebelumnya, maka penulis dapat diambil beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Pembatalan sepihak merupakan bentuk wanprestasi dikarenakan konsumen tidak menunaikan kewajiban atas kesepakatan yang telah dibuat bersama dengan pelaku usaha. Oleh sebab itu, konsumen bertanggung jawab terhadap kerugian yang disebabkan. Menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen pada Pasal 5 mengenai kewajiban konsumen. Apabila merujuk pada Pasal 5 ayat (3) Undang-Undang Perlindungan Konsumen menyebutkan dengan jelas bahwa konsumen memiliki kewajiban untuk beritikad baik dalam melaksanakan sebuah transaksi pembelian. Oleh karenanya, jika konsumen melanggar pasal tersebut yaitu dengan melakukan perbuatan melawan hukum maka harus menerima konsekuensi berupa ganti rugi kepada pihak yang dirugikan. Pada pasal 6 Undang-Undang Perlindungan Konsumen juga menyebutkan mengenai hak pelaku usaha. Pasal 6 ayat (3) UUPK bermaksud bahwa pelaku usaha memiliki hak untuk sebuah perlindungan hukum dari suatu tindakan atau perlakuan konsumen yang beritikad tidak baik, dapat diartikan undang-undang perlindungan konsumen ini tidak hanya untung mengatur dan memberi perlindungan kepada konsumen tapi juga untuk melindungi pelaku usaha dari kerugian yang diakibatkan oleh tindakan atau perbuatan konsumen yang melawan hukum.
2. Penyelesaian sengketa terkait pembatalan sepihak oleh konsumen dapat ditempuh secara litigasi (pengadilan) dan non litigasi (penyelesaian diluar pengadilan). Penyelesaian secara non litigasi terdiri dari cara

damai atau kekeluargaan (musyawarah); Negosiasi; Mediasi; Konsiliasi; dan Arbitrase. Dalam praktik penyelesaian permasalahan pembatalan sepihak oleh konsumen di *e-commerce* Nerdys hoop, Hayana Shopp dan NR Storee lebih sering tidak menempuh penyelesaian apapun karena tidak ada respon dari pihak konsumen. Sedangkan sebagian pembatalan diselesaikan melalui jalur perdamaian yaitu dengan bermusyawarah dan komunikasi antara pelaku usaha dan konsumen yang melakukan pembatalan.

B. Saran

Sehubungan dengan kesimpulan di atas, peneliti memiliki beberapa saran pada karya tulis ilmiah ini, sebagai berikut:

1. Diharapkan kepada pelaku usaha untuk lebih memperhatikan kembali terkait pemberian informasi terhadap konsumen dalam transaksi jual beli *e-commerce* dan mempertegas regulasi terkait transaksi jual beli yang dilakukan secara *online*. Pelaku usaha juga harus memiliki sikap tegas terhadap konsumen yang beritikad tidak baik seperti melakukan pembatalan sepihak tanpa alasan sehingga dapat merugikan pihak toko sebagai pelaku usaha.
2. Bagi masyarakat selaku konsumen diharapkan untuk lebih memperhatikan aturan-aturan mengenai transaksi jual beli *e-commerce* agar tidak terjadi perilaku yang menyebabkan wanprestasi dan mengakibatkan kerugian bagi para pihak dalam transaksi.
3. Seharusnya pemerintah juga memperhatikan perlindungan hukum dalam transaksi jual beli tidak hanya kepada konsumen saja, pemerintah juga harus menetapkan regulasi khusus yang mengatur terkait perlindungan bagi para pelaku usaha, karena tidak adanya aturan terkait perlindungan bagi pelaku usaha dari pemerintah, pelaku usaha beresiko menanggung

- sendiri kerugian yang disebabkan oleh konsumen dalam melakukan pembatalan sepihak.
4. Peneliti mengharapkan dengan adanya penelitian ini dapat membuka wawasan dan kesadaran bagi para pembaca agar aktivitas jual beli yang dilakukan sesuai dengan aturan yang ada baik itu ketentuan perundang-undangan dan juga ketentuan syariah.



DAFTAR PUSTAKA

Buku

- A. Azhir Dahlan. *Ensiklopedia Hukum Islam*. Jakarta: Inter Masa, 1971.
- Abdul Mudjieb, M. *Kamus Istilah Fiqih*. Jakarta: Pustaka Firdaus, 1994.
- Abdulkadir Muhammad. *Hukum Perjanjian*. Bandung: PT. Alumni, 2010.
- Abdulkadir Muhammad. *Hukum Perusahaan Indonesia*. Bandung: Citra Aditya Bakti, 2010.
- Adiwarman A. Karim. *Ekonomi Islam: Suatu Kajian Kontemporer*. Jakarta: Gema Insani, 2001.
- Ahmad Mudjab Mahalli. *Hadis-Hadis Muttafaq 'Alaih: Bagian Ibadat, ed. I, cet. I*. Jakarta: Kencana, 2004.
- Ali Muhammad Ash-Shallabi. *Iman Kepada Allah: terj. Umar mujtahid*. Jakarta: Ummul Qura, 2014.
- Ampera Mattipanna. *Tanggung Jawab Pelayan Medis dalam Praktek Kedokteran*. Jawa Timur: Uwais Inspirasi Indonesia, 2019.
- Bambang Wuloyo. *Penelitian Hukum dalam Praktek*. Sinar Grafika, 2002.
- Burhanuddin. *Pemikiran Hukum Perlindungan Konsumen dan Sertifikasi Halal*. Malang: UIN-Maliki Press, 2011.
- Chairuman Pasaribu. *Hukum Perjanjian dalam Islam*. Jakarta: Sinar Grafika, 2004.
- CST. Kansil dan Christine S. T Kansil. *Modul Hukum Perdata*. Jakarta: PT. Pradnya Paramita, 2000.
- Fitrotin Jamilah. *Strategi Penyelesaian Sengketa Bisnis*. Yogyakarta: Gajah Mada University Press, 1988.
- Harmayani. *E-commerce: Suatu Pengantar Bisnis Digital*. Medan: Yayasan Kita Menulis, 2022.
- Hendi Suhendi. *Fiqh Muamalah*. Jakarta: PT Grafindo Persada, 2002.
- Imam Zainuddin Az-Zubaidi. *Terj. Mukhtashar Shahih Al-Bukhari*. Bandung: Penerbit Marja, 2018.
- Ishaq. *Pengantar Hukum Indonesia*. Depok: Rajawali Press, 2018.
- Koesnadi Hardjasoemantri. *Hukum Tata Lingkungan*. Yogyakarta: Gajah Mada University Press, 1988.

- Mardani. *Hukum Perikatan di Indonesia*. Jakarta: Sinar Grafika, 2013.
- Mariam Darus Badruzaman. *E-commerce Tinjauan dari Hukum Kontrak*. Bandung: Cintra Aditya Bhatya, 2001.
- Muhammad Munsarif. *Pengantar E-commerce*. Medan: Yayasan Kita Menulis, 2022.
- Muhammad Nazir. *Metode Penelitian*. Jakarta: Ghalia Indonesia, 1998.
- Muttaqien. *Teori Hukum Murni: Dasar-Dasar Ilmu Hukum Normatif*. Bandung: Penerbit Nusa Media, 2008.
- Nurul Huda Mohamad Heykal. *Lembaga Keuangan Islam: Tinjauan Teoritis dan Praktis*. Jakarta: Kencana, 2010.
- R Setiawan. *Pokok-Pokok Hukum Perikatan*. Bandung: Putra Abardin, 1999.
- Ridwan H. R. *Hukum Administrasi Negara*. Yogyakarta: UII Press, 2002.
- Ridwan Khairandy. *Perjanjian Jual Beli*. Yogyakarta: FH UI Press, 2016.
- Salim dan Elies Septiana Nurbani. *Penerapan Teori Hukum pada Penelitian Tesis dan Disertasi*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2013
- Salim HS. *Pengantar Hukum Perdata Tertulis: BW*. Jakarta: Pamungkas, 2008.
- Salim. *Hukum Kontrak: Teori dan Teknik Penyusun Kontrak*. Jakarta: Sinar Grafika, 2017.
- Soekidjo Notoatmojo. *Etika dan Hukum Kesehatan*. Jakarta: Rineka Cipta, 2010.
- Sudarsono. *Kamus Hukum*. Jakarta: Rineka, 2007.
- Syamsul Anwar. *Hukum Perjanjian Syariah, Studi tentang Teori Akad dalam Fikih Muamalat*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2010.
- Tim Redaksi. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Jakarta: Pusat Bahasa, 2008.
- Titik Triwulan dan Shinta Febrian. *Perlindungan hukum bagi Pasien*. Jakarta: Prestasi Pustaka, 2010.
- Wahab Az-Zuhaili. *Al Fiqh Al Islami Wa Adilatuhu Jilid 4*. Jakarta: Gema Insani, 2011.
- Yahya Harahap, M. *Segi-Segi Hukum Perjanjian*. Bandung: Alumni, 1986.
- Zainuddin Ali. *Metode Penelitian Hukum Cetakan kedelapan*. Jakarta Timur: Sinar Grafika, 2016.

Jurnal

- Asmuni. 2007. “Teori Ganti Rugi (Dhaman) Perspektif Hukum Islam”. *Jurnal Millah*, Vol. VI, No. 2.
- Dendy Satiyawan Iskandar dan Sugeng Rahardja. 2021. “Pertanggungjawaban Perdata Konsumen terhadap Pelaku Usaha Jual Beli Online di Marketplace secara Cash On Delivery (COD)”. *Wacana Paramarta Jurnal Ilmu Hukum*. Vol. 20 No. 2.
- Indriana. 2022. “Pertanggungjawaban Pelaku Usaha dan Konsumen terhadap Sistem Pembayaran COD”. *Jurnal Legal Reasoning*, Vol. 4, No. 2.
- Insan Kharisti Dakhi dan Dwita Sari Br Sembiring. 2021. “Pembatalan Sepihak pada Jual Beli Online dengan Metode Cash On Delivery (COD)”. *Jurnal Prohukum*, Vol. 11, No. 1.
- Jaya Miharja. 2016. “Konsep Ganti Rugi Perspektif Hukum Islam”. *Jurnal Muamalat*, Vol. VII, No. 2.
- Sarah S. Kuahaty. 2011. “Pemerintah sebagai Subjek Hukum Perdata dalam Kontrak Penedaran Barang dan Jasa”. *Jurnal Sasi*, Vol. 17. No. 3.
- Tutik Mustajibah dan Agus Trilaksana. 2021. “Dinamika E-Commerce di Indonesia Tahun 1999-2005”. *Jurnal Avatara*. Vol. 10, No. 3.

Skripsi

- Hajrina Ismi. “Pembatalan Sepihak oleh Konsumen pada Transaksi Jual Beli Online dengan Sistem Dropship dalam Perspektif Hukum Islam”. Skripsi. Universitas Islam Negeri Ar-Raniry. Banda Aceh, 2020.
- Muhkhammad Yunus Kusuma Yudha. “Tanggung Jawab Penjual dalam Pembatalan Secara Sepihak dalam Transaksi E-Commerce (Studi Transaksi E-Commerce melalui Lazada.co.id)”. Skripsi. Universitas Islam Indonesia. Yogyakarta, 2017.
- Silviasari. “Perlindungan Hukum terhadap Konsumen dan Pelaku Usaha dalam Jual Beli Online secara Cash On Delivery”. Skripsi. Universitas Muhammadiyah. Yogyakarta, 2019.

Undang-Undang

Kitab Undang-Undang Hukum Perdata.

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik.

Website

Andrea Lidwina. "Indonesia Penggunaan E-Commerce Tertinggi di Dunia". Databoks.katadata.ac.id. Diakses pada 13 November 2022. <https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2021/06/04/penggunaan-e-commerce-indonesia-tertinggi-di-dunia>.

Conney Stephanie. "Rentetan Kasus COD, mengancam Kurir hingga Paket Tak Bertuan". Kompas.com. Diakses pada 13 November 2022. <https://amp.kompas.com/teknoread/2021/06/07/09550027/rentetan-kasus-cod-mengancam-kurir-hingga-paket-tak-bertuan>.

<https://www.dpr.go.id/>. Diakses pada tanggal 10 September 2023.

Kirom. "Viral Kurir Diancam Parang saat Antar Barang COD di Tangerang" www.merdeka.com. Diakses pada 13 November 2022. <https://www.merdeka.com/peristiwa/viral-kurir-diancam-parangsaat-antar-barang-cod-di-tangerang.html>.

MLA: "tanggung jawab". KBBI Daring, 2016. Web. 23 November 2022.

Nerdys hoop. "Pembatalan Sepihak oleh Pembeli". Instagram.com. Diakses pada 31 Mei 2023.

Lampiran 1: SK Penetapan Pembimbing



SURAT KEPUTUSAN DEKAN FAKULTAS SYARIAH DAN HUKUM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI AR-RANIRY BANDA ACEH
Nomor 2215/Un 08/FSH/PP/00 9/5/2023

TENTANG

PENETAPAN PEMBIMBING SKRIPSI MAHASISWA

- Menimbang :
- Bahwa untuk kelancaran bimbingan KKU Skripsi pada Fakultas Syariah dan Hukum, maka dipandang perlu menunjukkan pembimbing KKU Skripsi tersebut;
 - Bahwa yang namanya dalam Surat Keputusan ini dipandang mampu dan cakap serta memenuhi syarat untuk diangkat dalam jabatan sebagai pembimbing KKU Skripsi;
 - Bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan huruf b, perlu menetapkan keputusan Dekan Fakultas Syariah dan Hukum UIN Ar-Raniry Banda Aceh
- Mengingat :
- Undang-Undang No. 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional;
 - Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2005 tentang Guru dan Dosen;
 - Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi;
 - Peraturan Pemerintah Nomor 19 Tahun 2005 tentang Standar Nasional Pendidikan;
 - Peraturan Pemerintah RI Nomor 04 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pendidikan Tinggi dan Pengelolaan Perguruan Tinggi;
 - Peraturan Presiden RI Nomor 64 Tahun 2013 tentang Perubahan Institut Agama Islam Negeri IAIN Ar-Raniry Banda Aceh Menjadi Universitas Islam Negeri;
 - Keputusan Menteri Agama 492 Tahun 2003 tentang Pendelegasian Wewenang Pengangkatan, Pemindahan dan Pemberhentian PNS di lingkungan Departemen Agama RI;
 - Peraturan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 12 Tahun 2014 tentang Organisasi dan Tata Kerja Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh;
 - Peraturan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 12 Tahun 2020 tentang Statuta Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh;
 - Surat Keputusan Rektor UIN Ar-Raniry Nomor 01 Tahun 2015 tentang Pemberi Kuasa dan Pendelegasian Wewenang Kepada Para Dekan dan Direktur Program Pasca Sarjana dalam Lingkungan UIN Ar-Raniry Banda Aceh;

MEMUTUSKAN:

- Menetapkan : KEPUTUSAN DEKAN FAKULTAS SYARIAH DAN HUKUM UNIVERSITAS ISLAM NEGERI AR-RANIRY BANDA ACEH TENTANG BIMBINGAN SKRIPSI
- KESATU : Menunjuk Saudara (i):
- | | |
|----------------------------|-----------------------|
| a. Siti Mawar, S.Ag, M.H | Sebagai Pembimbing I |
| b. Gamal Achyar, Lc., M.Sh | Sebagai Pembimbing II |
- untuk membimbing KKU Skripsi Mahasiswa (i):
- | | |
|-------|---|
| Nama | : Raudhatul Jannah |
| NIM | : 190106026 |
| Prodi | : Ilmu Hukum |
| Judul | : Tanggung Jawab Konsumen Terhadap Pembatalan Sepihak Pada Jual Beli E-commerce Ditinjau Dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen (Studi Di Toko Nerdyscoop) |
- KEDUA : Kepada pembimbing yang tercantum namanya di atas diberikan honorarium sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku;
- KETIGA : Pembiayaan akibat keputusan ini dibebankan pada DIPA UIN Ar-Raniry Tahun 2023;
- KEEMPAT : Surat Keputusan ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan dengan ketentuan bahwa segala sesuatu akan diubah dan diperbaiki kembali sebagaimana mestinya apabila ternyata terdapat kekeliruan dalam keputusan ini.

Kutipan Surat Keputusan ini diberikan kepada yang bersangkutan untuk dilaksanakan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di Banda Aceh
pada tanggal 07 Juni 2023
DEKAN FAKULTAS SYARIAH DAN HUKUM,

KAMARUZZAMAN R.

Tembusan:

- Rektor UIN Ar-Raniry;
- Ketua Prodi Ilmu Hukum;
- Mahasiswa yang bersangkutan;
- Arsip.

Lampiran 2 : Surat Permohonan Penelitian

13/23/2023 11:44 AM

Document



KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI AR-RANIRY
FAKULTAS SYARIAH DAN HUKUM
 Jl. Syekh Abdur Rauf Kopelma Darussalam Banda Aceh
 Telepon : 0651- 7557321, Email : uin@ar-raniry.ac.id

Nomor : 3986/Un.08/FSH.I/PP.00.9/09/2023
 Lamp : -
 Hal : **Penelitian Ilmiah Mahasiswa**

Kepada Yth.

1. Toko Nerdysloop
2. Toko Hayana Shopp
3. Toko NR Store

Assalamu'alaikum Wr.Wb.
 Pimpinan Fakultas Syari'ah dan Hukum UIN Ar-Raniry dengan ini menerangkan bahwa:

Nama/NIM : **RAUDHATUL JANNAH / 190106026**
 Semester/Jurusan : IX / Ilmu Hukum
 Alamat sekarang : Jeulingke

Saudara yang tersebut namanya diatas benar mahasiswa Fakultas Syari'ah dan Hukum bermaksud melakukan penelitian ilmiah di lembaga yang Bapak/Ibu pimpin dalam rangka penulisan Skripsi dengan judul **Tanggung Jawab Konsumen terhadap Pembatalan Sepihak pada Jual Beli E-commerce ditinjau dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (Studi Terhadap Jual Beli E-commerce di Kota Banda Aceh)**

Demikian surat ini kami sampaikan atas perhatian dan kerjasama yang baik, kami mengucapkan terimakasih.

Banda Aceh, 27 September 2023
 an. Dekan
 Wakil Dekan Bidang Akademik dan Kelembagaan.



Berlaku sampai : 29 Desember 2023

Hasnul Arifin Melayu, M.A.

Lampiran 3: Surat Pernyataan Kesiediaan Wawancara

SURAT PERNYATAAN KESEDIAAN DIWAWANCARAI

Saya yang bertantangan dibawah ini:

Nama : NUR AFNIDAR
 Tempat/Tanggal Lahir: LAM UJONG, 1 DESEMBER 2002
 No. KTP :
 Alamat : PEURADA
 Peran dalam penelitian: Orang yang diwawancarai (*interview*)

Menyatakan bersedia untuk diwawancarai untuk penelitian skripsi dengan judul:
**"TANGGUNG JAWAB KONSUMEN TERHADAP PEMBATALAN SEPIHAK
 PADA JUAL BELI E-COMMERCE DITINJAU DARI UNDANG-UNDANG NOMOR
 8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN (STUDI TERHADAP
 JUAL BELI E-COMMERCE DI KOTA BANDA ACEH)."**

Demikian surat pernyataan ini dibuat dengan sebenarnya, tanpa paksaan dan keadaan sehat jasmani maupun rohani. Hendaknya pernyataan ini dapat dipergunakan sebagai syarat pemenuhan etika penelitian.

Banda Aceh, 2 OKTOBER 2023
 Pembuat Pernyataan



**SURAT PERNYATAAN
KESEDIAN DIWAWANCARAI**

Saya yang bertantangan dibawah ini:

Nama : Tasya Liva Maulidia
Tempat/Tanggal Lahir: A- Besar / 03 Agustus 2023
No. KTP :
Alamat : Jl. T. Panglima Nyak makam, lambhuk . kec - Ulee Kareng . B . Aceh
Peran dalam penelitian: Orang yang diwawancarai (*interview*)

Menyatakan bersedia untuk diwawancarai untuk penelitian/skripsi dengan judul;

**"TANGGUNG JAWAB KONSUMEN TERHADAP PEMBATALAN SEPIHAK
PADA JUAL BELI E-COMMERCE DITINJAU DARI UNDANG-UNDANG NOMOR
8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN (STUDI TERHADAP
JUAL BELI E-COMMERCE DI KOTA BANDA ACEH)."**

Demikian surat pernyataan ini dibuat dengan sebenarnya, tanpa paksaan dan keadaan sehat jasmani maupun rohani. Hendaknya pernyataan ini dapat dipergunakan sebagai syarat pemenuhan etika penelitian.

Banda Aceh, 30 September 2023
Pembuat Pernyataan



AR-RANIRY

**SURAT PERNYATAAN
KESEDIAN DIWAWANCARAI**

Saya yang bertantangan dibawah ini:

Nama : *Cu Septa Miranti*
 Tempat/Tanggal Lahir: *Keude Unga, 20 Maret 1999*
 No. KTP :
 Alamat : *Peurada*
 Peran dalam penelitian: *Orang yang diwawancarai (interview)*

Menyatakan bersedia untuk diwawancarai untuk penelitian skripsi dengan judul:

“TANGGUNG JAWAB KONSUMEN TERHADAP PEMBATALAN SEPIHAK PADA JUAL BELI E-COMMERCE DITINJAU DARI UNDANG-UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN (STUDI TERHADAP JUAL BELI E-COMMERCE DI KOTA BANDA ACEH).”

Demikian surat pernyataan ini dibuat dengan sebenarnya, tanpa paksaan dan keadaan sehat jasmani maupun rohani. Hendaknya pernyataan ini dapat dipergunakan sebagai syarat pemenuhan etika penelitian.

Banda Aceh, 4 Oktober 2023
 Pembuat Pernyataan



AR-RANIRY

Lampiran 4 : Protokol Wawancara**PROTOKOL WAWANCARA**

Judul Penelitian/Skripsi : **TANGGUNG JAWAB KONSUMEN TERHADAP PEMBATALAN SEPIHAK PADA JUAL BELI *E-COMMERCE* DITINJAU DARI UNDANG-UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN (STUDI TERHADAP JUAL BELI *E-COMMERCE* DI KOTA BANDA ACEH)**

Waktu Wawancara : Pukul 16.00-16.30

Hari/Tanggal : Sabtu/30 September 2023

Tempat : Toko Nerdyshoop

Pewawancara : Raudhatul Jannah

Orang Yang Diwawancarai : Tasya

Jabatan Orang yang Diwawancarai : Karyawan

Wawancara ini akan meneliti topik tentang **“Tanggung Jawab Konsumen Terhadap Pembatalan Sepihak pada Jual Beli *E-Commerce* ditinjau dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen (Studi Jual Beli *E-Commerce* di Kota Banda Aceh).”** Tujuan dari wawancara ini untuk syarat penyusunan penelitian/skripsi, berdasarkan data yang terkumpul dari lapangan. Data tersebut akan dilindungi kerahasiaannya, baru akan dibuka kepada khalayak umum dengan terlebih dahulu mendapat persetujuan dari Orang Yang Diwawancarai. Wawancara ini akan membutuhkan waktu selama 30 (tiga puluh menit).

Daftar Pertanyaan:

1. Apa nama usaha online shop dan sudah berapa lama menjalankan usaha ini?
2. Produk apa yang anda jual di online shopee milik anda?
3. Bagaimana mekanisme transaksi jual beli online? Apakah pernah mengalami pembatalan sepihak oleh konsumen?
4. Seberapa sering mengalami pembatalan sepihak oleh konsumen?
5. Apa alasan konsumen membatalkan transaksi secara sepihak?
6. Bagaimana kronologis pembatalan sepihak oleh konsumen yang pernah dialami?
7. Apakah pembatalan tersebut berpengaruh terhadap usaha yang anda jalankan?
8. Bagaimana bentuk penyelesaian terhadap pembatalan sepihak dari konsumen?
9. Apa upaya yang anda ambil selaku pelaku usaha untuk menghindari kejadian ini terus berulang?
10. Apa upaya pencegahannya yang dilakukan dari pihak pelaku usaha?
11. Apakah dari pihak penjual ada aturan tertentu terkait pembatalan sepihak oleh konsumen?

PROTOKOL WAWANCARA

Judul Penelitian/Skripsi : **TANGGUNG JAWAB KONSUMEN TERHADAP PEMBATALAN SEPIHAK PADA JUAL BELI *E-COMMERCE* DITINJAU DARI UNDANG-UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN (STUDI TERHADAP JUAL BELI *E-COMMERCE* DI KOTA BANDA ACEH)**

Waktu Wawancara : Pukul 20.00-20.30
 Hari/Tanggal : Senin/2 Oktober 2023
 Tempat : Toko Nerdyshoop
 Pewawancara : Raudhatul Jannah
 Orang Yang Diwawancarai : Nur
 Jabatan Orang yang Diwawancarai : Karyawan

Wawancara ini akan meneliti topik tentang **“Tanggung Jawab Konsumen Terhadap Pembatalan Sepihak Pada Jual Beli *E-Commerce* ditinjau dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen (Studi Jual Beli *E-Commerce* di Kota Banda Aceh).”** Tujuan dari wawancara ini untuk syarat penyusunan penelitian/skripsi, berdasarkan data yang terkumpul dari lapangan. Data tersebut akan dilindungi kerahasiaannya, baru akan dibuka kepada khalayak umum dengan terlebih dahulu mendapat persetujuan dari Orang Yang Diwawancarai. Wawancara ini akan membutuhkan waktu selama 30 (tiga puluh menit).

Daftar Pertanyaan:

1. Apa nama usaha online shop dan sudah berapa lama menjalankan usaha ini?
2. Produk apa yang anda jual di online shopee milik anda?
3. Bagaimana mekanisme transaksi jual beli online? Apakah pernah mengalami pembatalan sepihak oleh konsumen?
4. Seberapa sering mengalami pembatalan sepihak oleh konsumen?
5. Apa alasan konsumen membatalkan transaksi secara sepihak?
6. Bagaimana kronologis pembatalan sepihak oleh konsumen yang pernah dialami?
7. Apakah pembatalan tersebut berpengaruh terhadap usaha yang anda jalankan?
8. Bagaimana bentuk penyelesaian terhadap pembatalan sepihak dari konsumen?
9. Apa upaya yang anda ambil selaku pelaku usaha untuk menghindari kejadian ini terus berulang?
10. Apa upaya pencegahannya yang dilakukan dari pihak pelaku usaha?
11. Apakah dari pihak penjual ada aturan tertentu terkait pembatalan sepihak oleh konsumen?

PROTOKOL WAWANCARA

Judul Penelitian/Skripsi : **TANGGUNG JAWAB KONSUMEN TERHADAP PEMBATALAN SEPIHAK PADA JUAL BELI *E-COMMERCE* DITINJAU DARI UNDANG-UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN (STUDI TERHADAP JUAL BELI *E-COMMERCE* DI KOTA BANDA ACEH)**

Waktu Wawancara : Pukul 11.00-11.30
 Hari/Tanggal : Rabu/4 Oktober 2023
 Tempat : Toko Nerdyshoop
 Pewawancara : Raudhatul Jannah
 Orang Yang Diwawancarai : Cut
 Jabatan Orang yang Diwawancarai : Karyawan

Wawancara ini akan meneliti topik tentang **“Tanggung Jawab Konsumen Terhadap Pembatalan Sepihak Pada Jual Beli *E-Commerce* ditinjau dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen (Studi Jual Beli *E-Commerce* di Kota Banda Aceh).”** Tujuan dari wawancara ini untuk syarat penyusunan penelitian/skripsi, berdasarkan data yang terkumpul dari lapangan. Data tersebut akan dilindungi kerahasiaannya, baru akan dibuka kepada khalayak umum dengan terlebih dahulu mendapat persetujuan dari Orang Yang Diwawancarai. Wawancara ini akan membutuhkan waktu selama 30 (tiga puluh menit).

Daftar Pertanyaan:

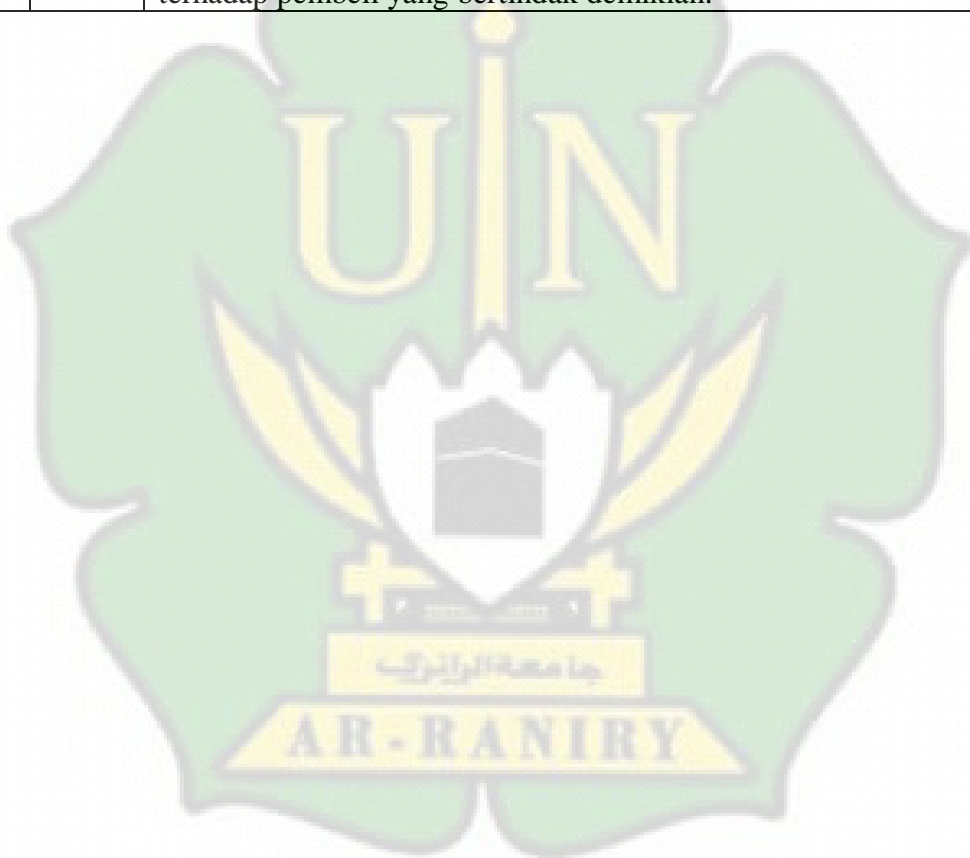
1. Apa nama usaha online shop dan sudah berapa lama menjalankan usaha ini?
2. Produk apa yang anda jual di online shopee milik anda?
3. Bagaimana mekanisme transaksi jual beli online? Apakah pernah mengalami pembatalan sepihak oleh konsumen?
4. Seberapa sering mengalami pembatalan sepihak oleh konsumen?
5. Apa alasan konsumen membatalkan transaksi secara sepihak?
6. Bagaimana kronologis pembatalan sepihak oleh konsumen yang pernah dialami?
7. Apakah pembatalan tersebut berpengaruh terhadap usaha yang anda jalankan?
8. Bagaimana bentuk penyelesaian terhadap pembatalan sepihak dari konsumen?
9. Apa upaya yang anda ambil selaku pelaku usaha untuk menghindari kejadian ini terus berulang?
10. Apa upaya pencegahannya yang dilakukan dari pihak pelaku usaha?
11. Apakah dari pihak penjual ada aturan tertentu terkait pembatalan sepihak oleh konsumen?

Lampiran 5: Verbatim Wawancara

VERBATIM WAWANCARA

No.	T/J	Isi Wawancara
1.	T	Apa nama usaha online shop dan sudah berapa lama menjalankan usaha ini?
2.	J	Nama toko kami ini Nerdysshop, toko ini sudah ada sejak tahun
3.	T	Produk apa yang anda jual di online shopee milik anda?
4.	J	Di sini kami menjual berbagai pakaian wanita, <i>skincare</i> dan <i>bodycare</i> , pernak-pernik dan peralatan rumah lainnya.
5.	T	Bagaimana mekanisme transaksi jual beli online?
6.	J	Sistem jual beli ditoko ini terdiri dari dua, yaitu secara konvensional langsung di toko dan juga tersedia secara online melalui aplikasi shopee dan media sosial seperti <i>WhatsApp</i> dan Instagram.
7.	T	Apakah pernah mengalami pembatalan sepihak oleh konsumen?
8.	J	Pernah terjadi beberapa kali namun tidak terlalu sering
9.	T	Seberapa sering mengalami pembatalan sepihak oleh konsumen?
10.	J	Sering namun tidak terlalu sering seperti setiap hari.
11.	T	Apa alasan konsumen membatalkan transaksi secara sepihak?
12.	J	Biasanya mereka tidak memberikan alasan apapun.
13.	T	Bagaimana kronologis pembatalan sepihak oleh konsumen yang pernah dialami?
14.	J	Biasanya pembeli melakukan pembatalan sepihak melalui platform penjualan shopee padahal kami penjual sudah melakukan pengemasan barang atau kadang sudah ditahap mengatur pengiriman.
15.	T	Apakah pembatalan tersebut berpengaruh terhadap usaha yang anda jalankan?
16.	J	Untuk pemesanan yang sedikit tidak ada pengaruh besar terhadap usaha, namun berpengaruh terhadap penjual serta pekerja dalam segi waktu karena kami sudah packing barang dan juga ongkos kirim untuk kurir.
17.	T	Bagaimana bentuk penyelesaian terhadap pembatalan sepihak dari konsumen?
18.	J	Tidak ada penyelesaian
19.	T	Apa upaya yang anda ambil selaku pelaku usaha untuk menghindari kejadian ini terus berulang?

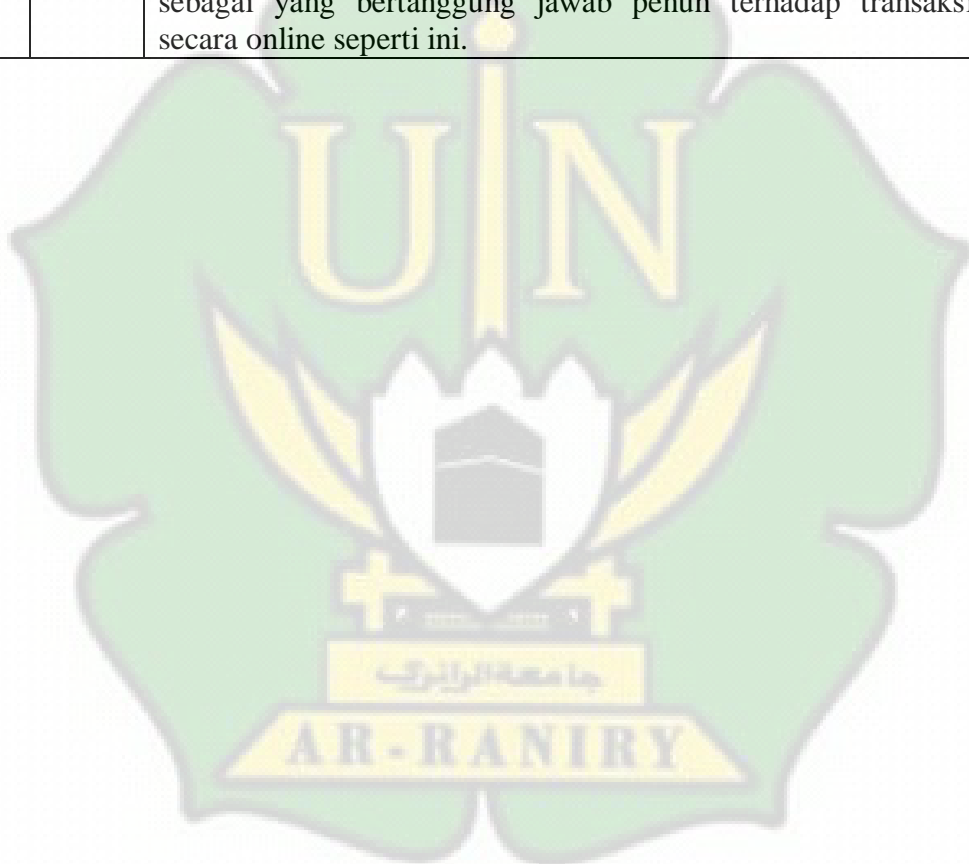
20.	J	Kami biasanya langsung memblokir para pelaku yang bertindak demikian.
21.	T	Apa upaya pencegahannya yang dilakukan dari pihak pelaku usaha?
22.	J	Kami selaku pelaku usaha akan lebih berhati-hati lagi dalam memilih pembeli.
23.	T	Apakah dari pihak penjual ada aturan tertentu terkait pembatalan sepihak oleh konsumen?
24.	J	Tidak ada aturan pasti, namun ya seperti tadi kami memberi tahu admin bagian online shop untuk melakukan pemblokiran terhadap pembeli yang bertindak demikian.



VERBATIM WAWANCARA

No.	T/J	Isi Wawancara
1.	T	Apa nama usaha online shop dan sudah berapa lama menjalankan usaha ini?
2.	J	Nama tokonya Hayana Shopp
3.	T	Produk apa yang anda jual di online shope milik anda?
4.	J	Kami menjual berbagai pakaian wanita, pernak-pernik, kebutuhan sandang dan peralatan rumah tangga.
5.	T	Bagaimana mekanisme transaksi jual beli online?
6.	J	Mekanisme transaksi online di toko ini menggunakan platform e-commerce berupa shopee dan juga pemesanan melalui media sosial whatsapp.
7.	T	Apakah pernah mengalami pembatalan sepihak oleh konsumen?
8.	J	Pernah terjadi beberapa kali sepertinya 5 kali atau lebih seperti itu.
9.	T	Seberapa sering mengalami pembatalan sepihak oleh konsumen?
10.	J	Sering namun tidak terlalu sering seperti setiap hari.
11.	T	Apa alasan konsumen membatalkan transaksi secara sepihak?
12.	J	Biasanya pembeli membatalkan pesanan karena tidak disukai ataupun tanpa ada penjelasan.
13.	T	Bagaimana kronologis pembatalan sepihak oleh konsumen yang pernah dialami?
14.	J	Biasanya pembeli melakukan pembatalan sepihak melalui platform penjualan shopee padahal kami penjual sudah melakukan pengemasan barang atau kadang sudah ditahap mengatur pengiriman.
15.	T	Apakah pembatalan tersebut berpengaruh terhadap usaha yang anda jalankan?
16.	J	Untuk pemesanan yang sedikit tidak ada pengaruh besar terhadap usaha, namun berpengaruh terhadap admin toko yang menurus bagian transaksi online. Pemilik toko mengamanahkan tanggungjawab penuh kepada admin serta menanggung ongkos kirim terlebih dahulu. Apabila terjadi pembatalan maka admin harus menanggung ongkos kirim tersebut.
17.	T	Bagaimana bentuk penyelesaian terhadap pembatalan sepihak dari konsumen?
18.	J	Tidak ada penyelesaian
19.	T	Apa upaya yang anda ambil selaku pelaku usaha untuk

		menghindari kejadian ini terus berulang?
20.	J	Kami tidak melakukan pemblokiran hanya saja admin harus lebih teliti agar tidak ada kerugian yang ditanggungnya.
21.	T	Apa upaya pencegahannya yang dilakukan dari pihak pelaku usaha?
22.	J	Kami selaku pelaku usaha terkhususnya admin akan lebih berhati-hati lagi dalam memilih pembeli.
23.	T	Apakah dari pihak penjual ada aturan tertentu terkait pembatalan sepihak oleh konsumen?
24.	J	Tidak ada aturan pasti, namun system toko memilih admin sebagai yang bertanggung jawab penuh terhadap transaksi secara online seperti ini.



VERBATIM WAWANCARA

No.	T/J	Isi Wawancara
1.	T	Apa nama usaha online shop dan sudah berapa lama menjalankan usaha ini?
2.	J	Nama tokonya NR STOREE sudah ada sejak tahun 2015 jadi bias dibilang usaha ini kurang lebih 8 tahun.
3.	T	Produk apa yang anda jual di online shope milik anda?
4.	J	Toko ini adalah took fashion dan skincare jadi kami menjual berbagai pakaian wanita, pernak-pernik, kebutuhan sandang dan peralatan rumah tangga serta skincare dan bodycare juga.
5.	T	Bagaimana mekanisme transaksi jual beli online?
6.	J	Mekanisme transaksi online di toko ini menggunakan platform e-commerce berupa shopee dan juga pemesanan melalui media sosial whatsapp dan pembeli harus melakukan pemabayaran terlebih dahulu. Namun kalo shopee boleh COD (Cash On Delivery).
7.	T	Apakah pernah mengalami pembatalan sepihak oleh konsumen?
8.	J	Pernah
9.	T	Seberapa sering mengalami pembatalan sepihak oleh konsumen?
10.	J	Sering terjadi namun tidak setiap hari.
11.	T	Apa alasan konsumen membatalkan transaksi secara sepihak?
12.	J	Biasanya pembeli membatalkan pesanan karena tidak disukai ataupun tanpa ada penjelasan.
13.	T	Bagaimana kronologis pembatalan sepihak oleh konsumen yang pernah dialami?
14.	J	Biasanya pembeli melakukan pembatalan sepihak melalui flatform penjualan shopee padahal kami penjual sudah melakukan pengemasan barang atau kadang sudah ditahap mengatur pengiriman. Sedangkan pesanan melalui whatsapp jarang terjadi pembatalan karena konsumen akan menanggung rugi sendiri.
15.	T	Apakah pembatalan tersebut berpengaruh terhadap usaha yang anda jalankan?
16.	J	Di toko ini alhamdulillahnya selalu banyak pembeli baik yang langsubng ke took atau yang pesan online. Jadi bisa dibilang pembatalannya pun sering terjadi dan sangat merugikan pihak toko apalagi pekerja yang mengurus transaksi online.
17.	T	Bagaimana bentuk penyelesaian terhadap pembatalan sepihak dari konsumen?

18.	J	Tidak ada penyelesaian
19.	T	Apa upaya yang anda ambil selaku pelaku usaha untuk menghindari kejadian ini terus berulang?
20.	J	Kami tidak melakukan pemblokiran hanya saja admin langsung mengabaikan para pembeli yang bertindak demikian.
21.	T	Apa upaya pencegahannya yang dilakukan dari pihak pelaku usaha?
22.	J	Kami selaku penjual tidak mengubris pembeli yang seperti itu dan lanjut fokus ke pembeli lainnya.
23.	T	Apakah dari pihak penjual ada aturan tertentu terkait pembatalan sepihak oleh konsumen?
24.	J	Pembeli yang sering membeli di toko ini pasti tau bagaimana sistem toko. Untuk transaksi pemesanan online di whatsapps kamu mewajibkan pembeli untuk membayar atau mentransfer uang terlebih dahulu baru dilakukan tahap packing, hal ini dilakukan untuk menghindari kerugian karena adanya pesanan pembeli yang banyak. Jadi, tidak disediakan sistem COD. Sedangkan untuk transaksi shopee, kalo udah dilakukan penerimaan pesanan akan ditindaklanjuti dengan packing pesanan namun jika pembeli melakukan pembatalan kembali maka pihak toko memilih untuk mengabaikan atau <i>dicancel</i> dan lanjut fokus kepada pembeli lainnya tanpa dilakukan pemblokiran.

Lampiran 6 : Dokumentasi Penelitian**DOKUMENTASI PENELITIAN**

Wawancara dengan kak Cut selaku karyawan atau Pekerja di Toko NR Storee



Wawancara dengan kak Nur selaku admin e-commerce di Toko Hayana Shopp



Wawancara dengan kak Tasya selaku karyawan di Toko Nerdys hoop

