

PERLINDUNGAN HUKUM KONSUMEN TERHADAP PEMBATALAN SEPIHAK OLEH PIHAK MARKETPLACE DALAM TRANSAKSI JUAL BELI ONLINE

Jhon Siswanto Jaya Wiguna¹, Sri Astutik², Wahyu Prawesthi³
basukarna25@gmail.com¹, sriastutik@unitomo.ac.id², wahyu.prawesthi@unitomo.ac.id³
Universitas Dr. Soetomo

ABSTRAK

Dalam era digital yang semakin berkembang, marketplace menjadi platform utama bagi konsumen untuk melakukan transaksi jual beli. Namun, praktik pembatalan sepihak oleh marketplace seringkali menimbulkan kerugian bagi konsumen, baik dari segi finansial maupun non-finansial. Penelitian ini mengkaji akibat hukum pembatalan sepihak yang diterapkan oleh berbagai marketplace, hak-hak konsumen yang diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen akibat pembatalan sepihak oleh marketplace. Metode penelitian yang digunakan adalah penelitian yuridis normatif dengan analisis terhadap peraturan perundang-undangan yang relevan dan kajian literatur yang terkait dengan pembatalan sepihak yang dilakukan marketplace dalam transaksi jual beli secara online, dengan analisis deskriptif kualitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa : Akibat pembatalan sepihak oleh pihak marketplace yang seringkali tidak disertai dengan alasan yang jelas dan prosedur yang transparan, sehingga dapat menimbulkan merugikan kepada konsumen dan juga ketidakpastian akan memperoleh barang yang dipesan. Undang Undang Perlindungan Konsumen memberikan perlindungan terhadap hak-hak konsumen akibat pembatalan secara sepihak oleh pihak marketplace, diantaranya hak untuk mendapat informasi yang benar dan jelas, hak untuk meminta ganti rugi dan hak untuk menyelesaikan sengketa berdasarkan peraturan perundang-undangan.

Kata Kunci: Perlindungan Hukum, Konsumen, Pembatalan Sepihak, Marketplace, Transaksi Online.

ABSTRACT

In the increasingly developing digital era, the marketplace has become the main platform for consumers to carry out buying and selling transactions. However, the practice of unilateral cancellation by marketplaces often results in losses for consumers, both from a financial and non-financial perspective. This research examines the consequences of unilateral cancellation laws implemented by various marketplaces, consumer rights regulated in Law Number 8 of 1999 concerning Consumer Protection due to unilateral cancellations by marketplaces. The research method used is normative juridical research with analysis of relevant laws and regulations and literature review related to unilateral cancellations carried out by marketplaces in online buying and selling transactions, with qualitative descriptive analysis. The research results show that: As a result of unilateral cancellations by the marketplace, which are often not accompanied by clear reasons and transparent procedures, this can cause harm to consumers and also uncertainty about whether they will get the goods ordered. The Consumer Protection Law provides protection for consumer rights resulting from unilateral cancellation by the marketplace, including the right to receive correct and clear information, the right to request compensation and the right to resolve disputes based on statutory regulations.

Keywords: Legal Protection, Consumers, Unilateral Cancellation, Marketplace, Online Transactions.

PENDAHULUAN

Kemajuan yang pesat dalam bidang Teknologi dan Informasi telah memberikan

dampak signifikan pada berbagai aspek kehidupan. Perkembangan ini turut memengaruhi perubahan dalam masyarakat, melibatkan segala kalangan mulai dari anak-anak hingga lanjut usia. Penggunaan Teknologi dan Informasi tidak hanya terbatas pada kelompok usia tertentu, melainkan merambah seluruh lapisan masyarakat. Pentingnya Pemanfaatan Teknologi dan Informasi tergambar dalam kebutuhan akan akses internet untuk menjalin komunikasi lintas batas, memungkinkan interaksi antarmasyarakat di seluruh penjuru dunia (Jabat & Saragih, 2021). Dalam konteks ini, literasi informasi menjadi hal yang sangat penting, mencakup kemampuan dan rangkaian keterampilan serta perilaku untuk mengumpulkan, mengakses, dan mengkomunikasikan informasi dengan efektif dan etis.

Meskipun internet memberikan akses yang luas terhadap informasi, penting bagi masyarakat untuk berhati-hati dalam penggunaannya. Tujuannya adalah untuk mencegah terjadinya kasus-kasus yang mungkin merugikan pengguna. Oleh karena itu, perlu adanya kesadaran akan pentingnya literasi informasi untuk memastikan penggunaan teknologi dan informasi berlangsung secara positif. Kemajuan pesat dalam Teknologi dan Informasi, bersama dengan peningkatan akses internet, telah membawa dampak positif yang signifikan bagi masyarakat, memastikan agar konsumen tetap relevan dalam era informasi (Sutisna & Sutrisna, 2023). Meskipun demikian, penting untuk memastikan bahwa pemanfaatan teknologi ini dilakukan dengan prinsip-prinsip etika, sehingga dampak negatif pada masyarakat dan individu dapat dihindari. Kesadaran dan kewaspadaan terhadap penggunaan Teknologi dan Informasi menjadi kunci untuk mencegah potensi konsekuensi yang merugikan.

Pemanfaatan Teknologi dan Informasi, termasuk internet, telah menciptakan kemudahan dalam mengakses berbagai kegiatan yang sebelumnya mungkin dilakukan secara langsung. Hal ini mencakup pembelajaran, pekerjaan, perdagangan, transaksi perbankan, dan kesempatan ekonomis lainnya. Dalam konteks perdagangan, Teknologi dan Informasi memungkinkan peralihan dari perdagangan konvensional ke model yang lebih modern, efisien, dan ekonomis (Firdayanti, 2012). Perdagangan elektronik atau E-Commerce, yang menggunakan internet dan teknologi komputer, menjadi wadah bagi pelaku bisnis untuk memperkenalkan, menawarkan, dan menjual produk. Keuntungan dari E-Commerce tidak hanya dirasakan oleh perusahaan, tetapi juga oleh konsumen. Perusahaan dapat mengembangkan bisnisnya di dalam dan luar negeri, sementara konsumen dapat menghemat biaya pembelian dan melakukan transaksi kapan saja dan di mana saja (Sudaryono et al., 2020).

Transaksi E-Commerce tidak terbatas oleh batasan ruang dan waktu, memberikan fleksibilitas kepada pihak yang terlibat. Dalam hukum perjanjian jual beli di Indonesia, transaksi online mengikuti asas kebebasan berkontrak, memungkinkan para pihak untuk menentukan bentuk dan isi perjanjian sesuai dengan kesepakatan bersama (Andreas & Tampi, 2020). Sementara internet terus berkembang seiring dengan perkembangan teknologi dan kebutuhan informasi, dampaknya juga terasa dalam sektor bisnis. Perkembangan bisnis online di Indonesia, dengan keberagaman skala dari kecil hingga besar, mencerminkan transformasi signifikan dalam cara masyarakat berinteraksi dalam dunia perdagangan. Pertumbuhan bisnis online juga menimbulkan peningkatan penipuan, memperkuat pentingnya kepercayaan antara pembeli dan penjual dalam lingkungan bisnis online (Cahyaningtyas et al., 2024).

Bisnis online pada dasarnya serupa dengan bisnis offline, dengan perbedaan utama terletak pada lokasi atau tempat menjalankan usaha. Dalam bisnis online, internet berfungsi sebagai tempat berjualan dan media promosi, di mana pembeli dan penjual berinteraksi tanpa tatap muka, didasarkan pada tingkat kepercayaan (Juliati & Restuti, 2016). Jual beli

online merujuk pada proses transaksi jual beli barang dan jasa yang dilakukan melalui media elektronik, terutama melalui internet atau secara daring. Contoh dari praktik jual beli online dapat ditemukan pada platform seperti bukalapak.com, berniaga.com, tokobagus.com, lazada.com, kaskus, olx.com, dan sebagainya. Prinsip utama dalam jual beli online adalah adanya sikap saling percaya. Setelah terjalin kepercayaan antara penjual dan pembeli, pihak-pihak tersebut sepakat pada berbagai hal terkait transaksi, seperti harga, metode pembayaran, dan pengiriman barang.

Transaksi jual beli online menghasilkan hak dan kewajiban bagi kedua belah pihak, yang diatur oleh standar hukum yang mengatur hak dan kewajiban dalam kehidupan bermasyarakat (Andreas & Tampi, 2020). Meskipun sikap amanah adalah hal yang penting, namun pada kenyataannya, keamanan ini tidak selalu cukup untuk memberikan kepastian hukum bagi konsumen yang terlibat dalam perjanjian jual beli. Dalam upaya memberikan perlindungan hukum di bidang perdagangan, pemerintah mengeluarkan berbagai perundang-undangan, salah satunya adalah Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (Marwah & Neltje, 2021a). Undang-undang ini dirancang untuk melindungi konsumen dan pelaku usaha, memberikan kepastian hukum terhadap berbagai permasalahan yang mungkin timbul. Perlindungan hukum diharapkan dapat memastikan bahwa hak asasi manusia yang terkena dampak oleh transaksi dapat dilindungi, sehingga masyarakat dapat menikmati hak-hak yang diberikan oleh hukum (Ayu Sugesti et al., 2020a).

Perdagangan tanpa tatap muka atau secara online melalui internet dikenal sebagai electronic commerce (e-commerce). E-commerce mencakup proses pembelian dan penjualan barang atau jasa serta pertukaran informasi melalui jaringan komputer, termasuk internet. Segmen e-commerce terbagi menjadi tiga, yaitu perdagangan antar pelaku usaha (business-to-business e-commerce), perdagangan antara pelaku usaha dan konsumen (business-to-customer e-commerce), dan perdagangan antara konsumen (customer-to-customer e-commerce).

E-commerce diatur dalam Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor. 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (Setyawati et al., 2017), Dimana Undang Undang tersebut telah dirubah dengan Undang Undang Nomor 1 Tahun 2024 Tentang Perubahan Kedua atas Undang Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik. Transaksi elektronik didefinisikan sebagai perbuatan hukum yang dilakukan dengan menggunakan komputer, jaringan komputer, dan/atau media elektronik lainnya. E-commerce merupakan model bisnis modern yang tidak melibatkan pertemuan fisik antara pelaku bisnis dan konsumen, serta tidak memerlukan tanda tangan asli.

Praktik transaksi e-commerce sering kali menimbulkan permasalahan hukum, seperti kepastian hukum, keabsahan transaksi, keaslian data, kerahasiaan dokumen, kewajiban pajak, perlindungan konsumen, yurisdiksi hukum, dan penanganan sengketa (Cahyaningtyas et al., 2024). Kontrak e-commerce berbeda dengan kontrak konvensional karena pembuatannya melalui media internet dan perangkat elektronik. Namun, penggunaan perjanjian standar atau baku seringkali dapat merugikan konsumen, karena tidak memberikan ruang untuk negosiasi dan terkadang tidak informatif (Marwah & Neltje, 2021a). Oleh karena itu, perlindungan hukum menjadi krusial untuk memastikan keadilan dalam transaksi e-commerce, dan pemahaman konsumen terhadap syarat dan ketentuan sangat penting untuk menghindari kerugian.

Keluhan yang disampaikan oleh pengguna marketplace terkait pembatalan sepihak dan kendala dalam proses pengembalian dana menunjukkan adanya permasalahan serius

yang mempengaruhi pengalaman konsumen (Ayu Sugesti et al., 2020a). Akibat dari pembatalan sepihak ini tentu saja menimbulkan ketidakpuasan konsumen, kesulitan mendapatkan barang atau jasa yang diinginkan, dan kompleksitas dalam mekanisme pengembalian dana. Pembatalan sepihak oleh marketplace tanpa alasan yang jelas dapat menyebabkan ketidakpastian dan frustrasi bagi konsumen (Setjoatmadja & Puspitasari, 2024). Hal ini tentu saja merugikan konsumen karena konsumen telah menunggu barang atau jasa tersebut dan kemudian mengalami keterlambatan atau bahkan kegagalan mendapatkannya.

Permasalahan lain yang dihadapi konsumen dalam proses pengembalian dana, seperti harus berulang kali menghubungi customer service, mengisi formulir pengembalian, dan menunggu waktu yang lama untuk mendapatkan pengembalian dana, mengindikasikan kurangnya efisiensi dan transparansi dalam penanganan kasus ini (Wibisana et al., 2023). Ini dapat menciptakan ketidaknyamanan dan kekecewaan bagi konsumen, mengurangi kepercayaan konsumen terhadap platform tersebut. Lebih lanjut, pengembalian dana yang diberikan dalam bentuk voucher belanja dapat dianggap sebagai pembatasan kebebasan konsumen. Meskipun voucher tersebut dapat digunakan di marketplace yang bersangkutan, namun hal ini membatasi pilihan konsumen untuk berbelanja di tempat lain yang mungkin lebih sesuai dengan kebutuhan konsumen. Ketidakfleksibelan ini dapat menciptakan ketidakpuasan tambahan dan menimbulkan keraguan terhadap integritas marketplace.

Untuk meningkatkan kepuasan konsumen dan membangun kepercayaan, marketplace perlu mengkaji kembali kebijakan pembatalan dan pengembalian dana konsumen (Andreas & Tampi, 2020). Mekanisme yang lebih transparan, efisien, dan ramah konsumen dapat membantu mengatasi masalah ini. Selain itu, memberikan pilihan yang lebih fleksibel dalam bentuk pengembalian dana, seperti memberikan opsi uang kembali langsung ke rekening konsumen, dapat meningkatkan kepercayaan dan kepuasan konsumen.

Kemajuan teknologi, terutama perkembangan komputer dan internet, telah membawa perubahan signifikan pada transaksi jual beli saat ini. Meskipun mempermudah kehidupan, perkembangan ini juga menyulut beberapa permasalahan hukum yang tidak ada pada era sebelumnya. Dua permasalahan utama yang muncul adalah perselisihan yang melibatkan subyek hukum dalam jual beli elektronik dan transaksi penjualan serta jaminan yang menyertainya (Ayu Sugesti et al., 2020a). Jual beli secara elektronik, seringkali menimbulkan perselisihan antara pihak-pihak yang terlibat. Dengan transaksi yang dilakukan secara elektronik, aspek-aspek seperti keamanan data, keterbukaan informasi, dan ketidaksetaraan posisi antara penjual dan pembeli dapat menjadi sumber konflik atau permasalahan.

Permasalahan yang sering timbul adalah perlindungan hukum bagi konsumen dalam perjanjian baku yang umumnya digunakan dalam transaksi jual beli secara elektronik. Perjanjian baku, atau sering disebut sebagai "terms and conditions," sering kali menjadi dasar transaksi online. Namun, perlindungan hukum untuk konsumen dapat menjadi isu kritis dalam perjanjian baku ini. Penelitian dapat mengeksplorasi apakah perjanjian baku ini melindungi hak-hak konsumen dan apakah terdapat ketidaksetaraan kekuatan negosiasi antara pelaku usaha dan konsumen. Penyelesaian sengketa yang timbul dari transaksi jual beli secara elektronik, juga terkait tanggung jawab pelaku usaha perlu dianalisis.

Perlindungan hukum bagi konsumen akibat pembatalan sepihak oleh pihak marketplace dalam sistem jual beli online berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen dapat melibatkan beberapa aspek. Beberapa marketplace tidak memiliki ketentuan yang jelas terkait pembatalan dan pengembalian produk. Konsumen seringkali tidak memahami dengan jelas kapan dan bagaimana

marketplace dapat membatalkan transaksi.

Pembatalan sepihak oleh pihak marketplace tanpa alasan yang jelas dan adil dapat merugikan konsumen. Ada risiko konsumen kehilangan akses ke produk atau layanan tanpa pemberitahuan yang memadai atau alasan yang wajar. Pembatalan sepihak mungkin tidak sejalan dengan prinsip-prinsip perlindungan konsumen yang diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999. Marketplace dapat melanggar hak-hak konsumen yang diatur dalam undang-undang tersebut.

Konsumen yang sedang menghadapi kesulitan dalam mendapatkan pengembalian dana setelah pembatalan oleh marketplace. Hal ini disebabkan kurangnya informasi atau ketidaktransparan dalam prosedur pengembalian dapat menimbulkan ketidakpuasan konsumen. Belum adanya klarifikasi mengenai tanggung jawab hukum marketplace terhadap konsumen yang mengalami pembatalan sepihak. Hal tersebut menyebabkan konsumen mendapat kesulitan menuntut ganti rugi atau mendapatkan kompensasi yang layak.

Pembatalan sepihak dapat melibatkan pengolahan data pribadi konsumen. Kekhawatiran mengenai privasi dan keamanan data pribadi dapat muncul akibat pembatalan tanpa pemberitahuan yang memadai. Pembatalan sepihak dapat mengakibatkan konsumen kehilangan akses ke layanan pelanggan yang mungkin diperlukan untuk menyelesaikan masalah atau pertanyaan terkait transaksi. Pemahaman mendalam terhadap ketentuan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 dan praktik-praktik bisnis marketplace dapat membantu mengidentifikasi lebih banyak masalah potensial yang berkaitan dengan perlindungan hukum bagi konsumen dalam konteks pembatalan sepihak oleh pihak marketplace dalam sistem jual beli online.

Berdasarkan latar belakang yang menggambarkan peristiwa kasus yang telah terjadi dalam masyarakat mengenai pembatalan sepihak yang dilakukan oleh marketplace dalam melakukan jual beli online, maka penulis tertarik untuk mengangkat masalah hukum ini dalam sebuah tulisan dalam bentuk skripsi dengan judul “Perlindungan Hukum Konsumen terhadap Pembatalan Sepihak oleh Pihak Marketplace dalam Transaksi Jual Beli Online”

METODE PENELITIAN

Bagian metode penelitian dalam skripsi ini menguraikan penggunaan pendekatan hukum normatif dengan tipe penelitian yuridis normatif. Penelitian ini fokus pada analisis peraturan perundang-undangan yang relevan serta kajian literatur mengenai pembatalan sepihak oleh marketplace dalam transaksi jual beli online. Penelitian ini menggunakan pendekatan konseptual, yakni mempelajari doktrin-doktrin hukum yang terkait dengan isu yang dibahas, serta pendekatan perundang-undangan untuk menganalisis peraturan yang berlaku. Bahan hukum yang digunakan terdiri dari bahan hukum primer, seperti Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, serta peraturan terkait lainnya, dan bahan hukum sekunder yang meliputi buku dan artikel ilmiah.

Proses pengumpulan bahan hukum dilakukan dengan studi pustaka dan studi dokumen untuk memastikan relevansi dengan topik penelitian. Bahan hukum yang terkumpul kemudian dikelompokkan untuk memudahkan analisis. Analisis bahan hukum dilakukan secara deskriptif kualitatif, dengan pendekatan deduktif untuk menarik kesimpulan yang logis mengenai permasalahan yang ada..

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Akibat Hukum Pembatalan Sepihak oleh Pihak Marketplace Dalam Jual Beli Online

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

Perbuatan melawan hukum memiliki perbedaan dengan wanprestasi. Menurut M.A. Moegni Djodirdjoo, perbuatan melawan hukum secara luas adalah perbuatan atau kealpaan, yang bertentangan dengan hak orang lain atau bertentangan dengan kewajiban hukum si pelaku sendiri atau bertentangan baik dengan kesusilaan, maupun dengan sikap hati-hati yang harus diindahkan dalam pergaulan hidup terhadap orang lain atau benda. Disebut perbuatan melawan hukum jika perbuatan itu melawan hukum atau berlawanan dengan hukum. Hukum bukan hanya tentang peraturan perundang-undangan, tetapi juga norma hukum yang tidak tertulis yang harus dipatuhi dalam kehidupan bermasyarakat. Adanya kerugian yang muncul pasti disebabkan oleh suatu perbuatan yang melawan hukum, termasuk kerugian dan perbuatan-perbuatan yang harus mempunyai hubungan langsung, kerugian tersebut disebabkan oleh kesalahan si pelakunya, dimana kesalahan itu disebabkan oleh kesengajaan atau kecerobohan pelakunya

Hak penggugat dalam perbuatan melawan hukum adalah suatu kewajiban yang dilanggar oleh tergugat timbul dari suatu ketentuan hukum (umum), sedangkan dalam wanprestasi, hak atau kewajiban itu timbul karena perjanjian atau kesepakatan para pihak.⁷⁴ Sepintas memang benar wanprestasi juga merupakan perbuatan melawan hukum, karena memenuhi ciri-ciri perbuatan melawan hukum, namun dilihat dari sumber dan akibat perbuatannya, terlihat berbeda.⁷⁵ Wanprestasi timbul dari perjanjian, sedangkan perbuatan melawan hukum berasal dari undang-undang

Asser-Rutten berpendapat tidak ada perbedaan yang mendasar antara perbuatan melawan hukum dan wanprestasi, melakukan wanprestasi merupakan pelanggaran atas hak orang lain, juga merupakan gangguan terhadap hak kebendaan. Kewajiban untuk memberikan ganti rugi atas dasar-dasar praktis diatur tersendiri dalam undang-undang karena dikatakan bahwa wanprestasi adalah species dari genus perbuatan melawan hukum. Jadi disini berlaku prinsip *lex specialis derogat legi generali*. (Rosal Agustina, 2003)

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

Dalam suatu kesepakatan, kehendak dua pihak atau lebih mengenai apa yang ingin dilakukan, bagaimana harus dilakukan, kapan harus dilakukan, dan siapa yang harus

melaksanakannya diwujudkan dalam suatu perjanjian. Pada dasarnya satu pihak atau lebih yang mengadakan perjanjian terlebih dahulu akan mengirimkan pernyataan tentang apa yang dikehendakinya segala syarat yang dapat disepakati oleh para pihak dan diperbolehkan menurut undang-undang.

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

Konsumen sering mendapat pengalaman negatif terkait pembatalan sepihak oleh marketplace. Konsumen merasa kecewa dan tidak dihargai ketika pesanan yang sudah dibayar tiba-tiba dibatalkan tanpa penjelasan yang memadai. Konsumen dikecewakan ketika pesannya dibatalkan secara sepihak tanpa alasan yang jelas. Ada juga konsumen yang mengalami pembatalan meskipun barang yang dipesan masih tersedia menurut informasi di situs marketplace. Pengalaman ini membuat konsumen harus mencari alternatif lain dan menunggu pengembalian dana yang memakan waktu lama.

Konsumen sering kali mengeluhkan komunikasi yang tidak memadai dengan pihak marketplace. Banyak dari konsumen merasa bahwa layanan pelanggan tidak responsif dan tidak memberikan solusi yang memuaskan. Konsumen sudah menghubungi layanan pelanggan beberapa kali, tetapi responnya sangat lambat dan tidak memberikan solusi yang memuaskan. Beberapa konsumen juga menyatakan bahwa keluhan konsumen diabaikan atau memerlukan waktu lama untuk mendapatkan respon. Kurangnya komunikasi yang efektif ini membuat konsumen merasa tidak didukung dan semakin memperburuk pengalaman konsumen dalam bertransaksi online

Akibat pembatalan sepihak tersebut, Marketplace memiliki kebijakan pengembalian dana kepada konsumen, namun prosesnya sering kali lambat dan tidak efisien. Terkadang konsumen harus menunggu berminggu-minggu untuk mendapatkan pengembalian dana. Selain itu, meskipun marketplace memberikan kompensasi tambahan seperti voucher atau diskon, banyak konsumen merasa ini tidak cukup untuk mengkompensasi ketidaknyamanan yang dialami. Konsumen berharap adanya proses yang lebih cepat dan solusi yang lebih memadai untuk menangani pembatalan sepihak.

Pihak marketplace mengklaim bahwa pembatalan sepihak dilakukan untuk menjaga kualitas dan keamanan transaksi. Konsumen menyebutkan beberapa alasan pembatalan termasuk kecurigaan penipuan, masalah stok, dan kesalahan teknis. Marketplace juga memiliki kebijakan kompensasi, tetapi pelaksanaannya bervariasi dan sering kali tidak memenuhi harapan konsumen. Untuk mengatasi masalah ini, diperlukan komunikasi yang lebih transparan dan kebijakan yang lebih konsisten di antara berbagai marketplace.

Kebijakan pembatalan transaksi yang diterbitkan oleh berbagai marketplace menunjukkan variasi yang signifikan dalam prosedur dan alasan pembatalan. Beberapa marketplace memiliki kebijakan yang lebih ketat dan jelas dibandingkan yang lain. Sebagai contoh, salah satu marketplace besar di Indonesia mencantumkan alasan pembatalan transaksi yang mencakup kecurigaan aktivitas penipuan, masalah teknis, dan kesalahan dalam ketersediaan stok. Namun, kebijakan ini sering kali disajikan dalam bahasa yang sulit dipahami oleh konsumen awam, yang menyebabkan kebingungan konsumen. Analisis ini menyoroti perlunya standarisasi kebijakan di antara berbagai marketplace untuk meningkatkan kejelasan dan konsistensi bagi konsumen. Standarisasi kebijakan dapat membantu mengurangi ketidakpastian dan meningkatkan kepercayaan konsumen terhadap

marketplace.

Mekanisme pembatalan sepihak oleh pihak marketplace sering kali menimbulkan ketidakpastian dan kerugian bagi konsumen karena kurangnya transparansi dan komunikasi yang efektif. Pengalaman negatif konsumen diperburuk oleh lambatnya pengembalian dana dan kebijakan kompensasi yang sering kali tidak memadai. Marketplace perlu memperbaiki kebijakan dengan meningkatkan transparansi, komunikasi, dan efisiensi dalam pengembalian dana (Marwah & Neltje, 2021).

Dalam proses pengembalian dana yang lambat merupakan isu signifikan yang diidentifikasi dalam penelitian ini. Konsumen seringkali menghadapi waktu tunggu yang lama sebelum dana mereka dikembalikan setelah pembatalan transaksi, yang menyebabkan ketidakpuasan (Banjarnahor, 2023). Marketplace perlu menerapkan sistem yang lebih efisien untuk mempercepat pengembalian dana. Ini termasuk mengadopsi teknologi terbaru yang memungkinkan pemrosesan pengembalian dana secara otomatis dan dalam waktu yang lebih singkat (Cahyaningtyas et al., 2024). Misalnya, penerapan sistem yang memungkinkan pelacakan status pengembalian dana secara real-time dapat memberikan kejelasan kepada konsumen tentang kapan mereka dapat mengharapkan pengembalian dana.

Dalam hubungan hukum antara konsumen dan pelaku usaha, perlu menekankan pentingnya komunikasi yang efektif antara penyedia layanan dan konsumen. Dalam penelitian ini menunjukkan adanya komunikasi yang tidak efektif dari pihak marketplace, termasuk kurangnya penjelasan dan respon yang lambat dari layanan pelanggan, memperburuk ketidakpuasan konsumen. Hal ini sejalan dengan teori yang menyatakan bahwa komunikasi yang buruk dapat merusak hubungan antara penyedia layanan dan konsumen, serta mengurangi kepercayaan konsumen terhadap penyedia layanan (Nurul et al., 2024). Peneliti berpendapat bahwa marketplace harus mengadopsi pendekatan yang lebih proaktif dan transparan dalam berkomunikasi dengan konsumen untuk membangun kembali kepercayaan yang hilang.

Marketplace harus memprioritaskan peningkatan transparansi dan konsistensi dalam kebijakan pembatalan transaksi untuk memperbaiki pengalaman konsumen (Cahya & Sudiro, 2024). Marketplace perlu menyusun dan menyosialisasikan panduan yang jelas mengenai kriteria dan prosedur pembatalan transaksi. Hal ini dapat melibatkan penyusunan kebijakan tertulis yang menjelaskan alasan yang sah untuk pembatalan, serta mekanisme yang akan diterapkan jika pembatalan terjadi (Banjarnahor, 2023).

Dalam proses pengembalian dana yang lambat merupakan isu signifikan yang diidentifikasi dalam penelitian ini. Konsumen seringkali menghadapi waktu tunggu yang lama sebelum dana mereka dikembalikan setelah pembatalan transaksi, yang menyebabkan ketidakpuasan (Banjarnahor, 2023). Marketplace perlu menerapkan sistem yang lebih efisien untuk mempercepat pengembalian dana. Ini termasuk mengadopsi teknologi terbaru yang memungkinkan pemrosesan pengembalian dana secara otomatis dan dalam waktu yang lebih singkat (Cahyaningtyas et al., 2024). Misalnya, penerapan sistem yang memungkinkan pelacakan status pengembalian dana secara real-time dapat memberikan kejelasan kepada konsumen tentang kapan mereka dapat mengharapkan pengembalian dana.

Komunikasi yang efektif dengan konsumen juga merupakan aspek penting yang perlu diperbaiki. Penelitian ini mengidentifikasi bahwa komunikasi yang buruk, seperti respons yang lambat atau tidak adanya informasi yang memadai, memperburuk pengalaman negatif konsumen. Marketplace harus memperkuat sistem layanan pelanggan mereka untuk memastikan bahwa setiap pertanyaan atau keluhan ditangani dengan cepat dan memadai (Martinelli et al., 2024). Ini mencakup penyediaan saluran komunikasi yang mudah diakses dan responsif, serta informasi yang jelas tentang kebijakan dan prosedur yang berlaku.

Penggunaan teknologi seperti sistem manajemen hubungan pelanggan dapat membantu dalam memperbaiki komunikasi dan meningkatkan responsivitas layanan pelanggan.

Studi oleh Martinelli et al. (2024) kebijakan pengembalian dana yang lambat merupakan salah satu faktor utama yang menyebabkan ketidakpastian konsumen terhadap layanan e-commerce. Ketepatan waktu dalam pengembalian dana sangat penting untuk menjaga kepastian dan kepercayaan konsumen. Pada sisi lain menurut Marwah dan Neltje (2021) bahwa konsumen cenderung menerima pembatalan sepihak sebagai bagian dari risiko berbelanja online dan tidak merasa terlalu terganggu oleh hal tersebut.

Setjoatmadja dan Puspitasari (2024) menyatakan bahwa kebijakan kompensasi yang diterapkan oleh marketplace sudah cukup memadai untuk mengatasi keluhan dan tuntutan konsumen akibat pembatalan sepihak. Namun, meskipun marketplace menawarkan kompensasi, pelaksanaannya sering kali tidak memadai dan tidak memenuhi harapan konsumen. Hal ini menunjukkan bahwa kebijakan kompensasi yang ada perlu diperbaiki dan disesuaikan dengan kebutuhan dan harapan konsumen. Peneliti berargumen bahwa marketplace harus memastikan bahwa setiap kebijakan kompensasi diterapkan secara konsisten dan adil untuk menjaga loyalitas konsumen

Dari perspektif marketplace, pembatalan sepihak dilakukan untuk menjaga kualitas dan keamanan transaksi, dengan alasan seperti kecurigaan penipuan, masalah stok, dan kesalahan teknis. Namun, alasan-alasan ini sering kali tidak disampaikan dengan jelas kepada konsumen, menyebabkan kebingungan dan ketidakpuasan. Meskipun ada kebijakan kompensasi, pelaksanaannya bervariasi dan sering kali tidak memenuhi harapan konsumen. Hal ini menunjukkan perlunya peningkatan transparansi dan konsistensi dalam komunikasi dan kebijakan yang diterapkan oleh marketplace.

2. Hak Konsumen Akibat Pembatalan Sepihak yang diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999

Dalam era digital yang semakin maju, transaksi jual beli online telah menjadi bagian integral dari kehidupan sehari-hari. Marketplace, sebagai platform utama untuk interaksi antara penjual dan pembeli, memegang peranan penting dalam memastikan transaksi yang adil dan transparan. Namun, praktik pembatalan sepihak dan pelanggaran hak konsumen di marketplace sering kali menimbulkan kerugian di kalangan konsumen. Untuk menangani masalah ini, penting untuk memahami hak-hak konsumen diatur dan diterapkan berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

Regulasi yang lebih ketat dan penegakan hukum yang lebih tegas juga diperlukan untuk melindungi hak-hak konsumen secara efektif. Dengan melakukan perbaikan yang diperlukan, marketplace dapat meningkatkan pelayanan dan pemenuhan hak dan kepercayaan konsumen, serta menciptakan system berbelanja online yang lebih adil dan memuaskan

Regulator memegang peranan krusial dalam memperkuat implementasi undang-undang perlindungan konsumen dan memastikan kepatuhan marketplace terhadap peraturan yang ada (Marwah & Neltje, 2021). Menurut penelityi ketidakpatuhan terhadap peraturan seringkali merugikan konsumen dan mengurangi kepercayaan terhadap platform e-commerce. Oleh karena itu, regulator perlu melakukan pengawasan secara rutin terhadap kebijakan dan praktik marketplace untuk memastikan bahwa mereka mematuhi undang-undang perlindungan konsumen. Penegakan hukum yang tegas harus diterapkan untuk menindak pelanggaran yang terjadi, dengan tujuan menciptakan lingkungan belanja yang adil dan transparan.

Standarisasi kebijakan pembatalan transaksi di seluruh marketplace dapat meningkatkan kejelasan dan konsistensi bagi konsumen. Saat ini, perbedaan kebijakan

antara marketplace dapat menyebabkan kebingungan dan ketidakpuasan di kalangan konsumen (Wibisana et al., 2023). Regulator dapat memfasilitasi pembuatan pedoman standar yang harus diikuti oleh semua marketplace, sehingga konsumen memiliki ekspektasi yang jelas mengenai hak-hak mereka dalam transaksi. Dengan adanya standarisasi, diharapkan dapat mengurangi perselisihan dan mempermudah proses penyelesaian sengketa, karena konsumen akan lebih memahami hak dan kewajiban mereka dalam setiap transaksi.

Penegakan hukum yang lebih ketat juga diperlukan untuk melindungi hak-hak konsumen dan memastikan keadilan dalam sistem jual beli online. Regulasi harus terus diperbarui untuk mengikuti perkembangan teknologi dan praktik e-commerce yang dinamis. Penegakan hukum yang efektif akan mencegah penyalahgunaan oleh marketplace dan memastikan bahwa konsumen mendapatkan perlindungan yang layak (Andreas & Tampi, 2020). Hal ini juga termasuk meningkatkan upaya edukasi kepada konsumen mengenai hak-hak mereka dan cara melaporkan pelanggaran yang terjadi. Dengan upaya ini, regulator dapat menciptakan sistem yang lebih adil dan transparan, serta meningkatkan kepercayaan konsumen dalam berbelanja online.

Penelitian ini didasarkan pada teori perlindungan konsumen yang menekankan hak-hak konsumen dalam transaksi jual beli. Undang-Undang Perlindungan Konsumen menjamin hak konsumen atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa. Temuan penelitian ini menunjukkan bahwa pembatalan sepihak oleh marketplace sering kali melanggar hak-hak tersebut, terutama dalam hal kenyamanan dan keamanan transaksi. Ketidakjelasan alasan pembatalan dan lambatnya pengembalian dana melanggar prinsip-prinsip perlindungan konsumen yang diatur dalam undang-undang perlindungan konsumen. Regulasi yang lebih ketat dan penegakan hukum yang lebih tegas diperlukan untuk melindungi hak-hak konsumen secara lebih efektif (Israel et al., 2023).

Undang-Undang Perlindungan Konsumen dan peraturan terkait e-commerce menunjukkan bahwa meskipun ada ketentuan yang mengatur hak-hak konsumen, implementasinya masih perlu diperkuat. Undang-Undang Perlindungan Konsumen mengatur hak-hak konsumen, termasuk hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa (Pasal 4). Namun, dalam praktiknya, perlindungan ini sering kali tidak terlaksana dengan baik. Peraturan Menteri Perdagangan Nomor 50 Tahun 2020 tentang Perizinan Usaha Berbasis Risiko dan Peraturan Pelaksanaannya pada Sektor Perdagangan Jasa Jual Beli Online (E-Commerce) juga memberikan kerangka hukum, tetapi detail teknis sering kali kurang jelas dalam penerapannya. Konsumen sering kali merasa tidak dilindungi secara memadai karena tidak ada mekanisme pengawasan yang efektif untuk memastikan bahwa marketplace mematuhi peraturan yang ada. Oleh karena itu, diperlukan regulasi yang lebih rinci dan penegakan hukum yang lebih ketat untuk melindungi konsumen dari praktik pembatalan sepihak yang tidak adil.

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen mengatur hak-hak konsumen secara rinci, termasuk hak atas informasi yang benar, hak untuk mendapatkan barang atau jasa yang sesuai dengan perjanjian, serta hak untuk mendapatkan ganti rugi jika terjadi pelanggaran. Pasal-pasal dalam undang-undang ini mendefinisikan kewajiban pelaku usaha, memberikan hak-hak konsumen, dan mengatur mekanisme penyelesaian sengketa. Undang-undang ini dirancang untuk melindungi konsumen dari praktik-praktik yang tidak adil dan memberikan dasar hukum untuk menuntut hak-hak mereka.

Dokumen kebijakan internal marketplace menunjukkan bahwa kebijakan mereka telah mencakup beberapa hak konsumen sesuai dengan Undang-Undang Perlindungan Konsumen, seperti hak untuk mengembalikan barang dan hak untuk mendapatkan pengembalian dana. Namun, kebijakan ini sering kali tidak konsisten. Beberapa kebijakan pengembalian barang dan pengembalian dana yang diatur oleh marketplace sering tidak sesuai dengan ketentuan undang-undang, seperti proses pengembalian dana yang lama dan kurangnya klarifikasi mengenai hak-hak konsumen dalam situasi tertentu. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun ada upaya untuk mematuhi undang-undang, praktik di lapangan sering kali tidak memenuhi standar yang ditetapkan.

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 memberikan kerangka hukum yang kuat untuk perlindungan hak-hak konsumen, implementasinya dalam praktik masih mengalami berbagai kendala. Temuan dari wawancara dengan konsumen, pihak marketplace, pengacara, dan pakar hukum mengindikasikan bahwa terdapat kesenjangan antara hak-hak yang diatur oleh undang-undang dan kenyataan di lapangan. Hak-hak seperti hak atas informasi yang benar, hak untuk mendapatkan barang sesuai dengan deskripsi, dan hak untuk mendapatkan ganti rugi sering kali tidak terpenuhi secara memadai.

Analisis dokumen mendukung temuan ini dengan menunjukkan bahwa kebijakan internal marketplace dan keputusan pengadilan terkadang tidak sepenuhnya mencerminkan ketentuan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999. Meskipun ada kebijakan yang mencakup hak konsumen, implementasinya sering kali tidak konsisten, dan proses pengembalian dana serta penyelesaian sengketa tidak selalu sesuai dengan standar hukum yang ditetapkan. Hal ini menekankan perlunya penegakan hukum yang lebih tegas dan mekanisme penyelesaian sengketa yang lebih efektif untuk memastikan bahwa hak-hak konsumen dilindungi secara optimal.

Secara keseluruhan, untuk meningkatkan perlindungan konsumen, diperlukan upaya yang lebih besar dalam hal pemahaman, kepatuhan, dan implementasi kebijakan perlindungan konsumen oleh pihak marketplace, serta peningkatan penegakan hukum oleh regulator. Penelitian ini menunjukkan bahwa meskipun undang-undang sudah ada, tantangan dalam pelaksanaannya memerlukan perhatian serius untuk memastikan hak-hak konsumen dapat terpenuhi dengan adil dan efektif.

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 mengatur bahwa konsumen memiliki hak untuk mendapatkan informasi yang benar, jelas, dan jujur tentang produk atau jasa yang akan dibeli. Ini mencakup informasi mengenai harga, kualitas, komposisi, dan cara penggunaan produk. Hak ini bertujuan untuk memastikan bahwa konsumen dapat membuat keputusan yang terinformasi dan tidak tertipu oleh informasi yang menyesatkan atau tidak akurat (Andreas & Tampi, 2020). Dalam praktiknya, banyak konsumen melaporkan ketidaksesuaian antara deskripsi produk yang tertera di marketplace dengan barang yang sebenarnya diterima, yang menunjukkan pelanggaran terhadap hak ini.

Konsumen berhak mendapatkan barang atau jasa yang sesuai dengan deskripsi, gambar, atau spesifikasi yang ditawarkan. Ini berarti bahwa produk yang diterima harus memenuhi standar yang dijanjikan dalam promosi atau penawaran (Wibisana et al., 2023). Jika barang yang diterima tidak sesuai dengan yang diiklankan, konsumen berhak untuk meminta pengembalian atau penggantian. Temuan penelitian ini menunjukkan bahwa sering kali barang yang diterima tidak sesuai dengan deskripsi, dan proses pengembalian sering kali lambat, yang mengindikasikan bahwa hak ini belum sepenuhnya dipenuhi.

Konsumen memiliki hak untuk mengajukan klaim jika produk yang diterima tidak sesuai atau mengalami kerusakan. Selain itu, mereka berhak mendapatkan pengembalian dana jika klaim diterima (Andreas & Tampi, 2020). Proses pengembalian dan pengembalian

dana harus dilakukan secara adil, cepat, dan transparan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa proses pengembalian sering kali terhambat oleh kendala teknis, menyebabkan keterlambatan dan ketidakpastian bagi konsumen. Hal ini menunjukkan adanya kebutuhan untuk perbaikan dalam sistem pengelolaan klaim dan pengembalian dana.

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 juga menetapkan hak konsumen untuk mendapatkan perlindungan dari kerugian yang diakibatkan oleh barang atau jasa yang cacat atau tidak sesuai. Perlindungan ini mencakup hak untuk mendapatkan kompensasi jika produk yang dibeli menyebabkan kerugian atau dampak negatif. Temuan dari analisis dokumen menunjukkan bahwa meskipun kebijakan internal marketplace mencakup perlindungan ini, pelaksanaannya sering kali tidak konsisten, mengakibatkan ketidakpuasan di kalangan konsumen.

Perlindungan Konsumen dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 menekankan pentingnya transparansi, akuntabilitas, dan keadilan dalam transaksi jual beli. Konsumen berhak mendapatkan informasi yang benar dan jelas, serta perlindungan jika barang yang diterima tidak sesuai dengan deskripsi atau mengalami cacat (Wibisana et al., 2023). Dalam hal ini menekankan perlunya mekanisme yang jelas dan adil untuk menyelesaikan sengketa serta memastikan bahwa hak-hak konsumen dilindungi secara efektif. Penegakan hukum yang kuat dan kebijakan internal yang mendukung hak-hak konsumen sangat penting untuk menjaga keadilan dan kepercayaan dalam transaksi jual beli.

Meskipun Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 memberikan landasan hukum yang kuat, pelaksanaan hak-hak konsumen sering kali terhambat oleh kendala teknis dan operasional. Temuan ini menunjukkan bahwa meskipun ada kebijakan yang dirancang untuk melindungi konsumen, implementasinya sering kali tidak sesuai dengan standar hukum yang diharapkan, menyoroti perlunya perbaikan dalam sistem pengelolaan klaim dan kebijakan internal. Hal ini senada dengan yang disampaikan oleh Wibisana et al. (2023) bahwa meskipun kebijakan perlindungan konsumen di sektor e-commerce telah ada, pelaksanaannya sering kali tidak konsisten. Kendala teknis dan operasional sering menghambat pemenuhan hak konsumen. Kesenjangan antara kebijakan dan praktik menunjukkan bahwa ada kebutuhan untuk memperbaiki sistem dan prosedur internal agar lebih sesuai dengan ketentuan hukum.

Penelitian oleh Marwah dan Neltje (2021) menunjukkan bahwa beberapa marketplace di Indonesia berhasil menerapkan kebijakan perlindungan konsumen dengan baik. Tidak semua marketplace mengalami kendala yang sama dalam implementasi hak konsumen. Masih juga terdapat masalah dalam pelaksanaan kebijakan di banyak marketplace. Perbedaan ini dapat disebabkan oleh variasi dalam sistem internal dan kebijakan antar marketplace..

Akibat pembatalan sepihak oleh pihak marketplace terhadap hak-hak konsumen, terkait kebijakan dan praktek pembatalan sepihak mempengaruhi hak-hak konsumen menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Adanya ketidaksesuaian signifikan antara kebijakan internal marketplace dan ketentuan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Kebijakan yang dianalisis sering kali tidak mencantumkan alasan yang jelas untuk pembatalan sepihak dan tidak memberikan prosedur yang transparan. Misalnya, kebijakan beberapa marketplace menyebutkan bahwa pembatalan sepihak dapat dilakukan berdasarkan "kebutuhan operasional" tanpa menjelaskan kriteria atau prosesnya secara rinci. Proses pengembalian dana dalam kebijakan-kebijakan ini juga sering kali memakan waktu yang lama dan tidak konsisten, yang berkontribusi pada ketidakpuasan konsumen.

Analisis dokumen dalam penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi

ketidaksesuaian antara kebijakan internal marketplace dan ketentuan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Dokumen yang dianalisis mencakup kebijakan pembatalan sepihak dari berbagai marketplace, peraturan internal, serta keputusan pengadilan terkait kasus serupa. Hasil analisis ini memberikan wawasan tentang kebijakan tersebut mempengaruhi hak-hak konsumen dan mengidentifikasi area di mana perlindungan konsumen belum optimal.

Kebijakan dari beberapa marketplace menunjukkan variasi dalam pendekatan terhadap pembatalan sepihak. Sebagian besar kebijakan menyebutkan bahwa pembatalan dapat dilakukan berdasarkan "kebutuhan operasional" atau "kondisi tertentu" tanpa memberikan rincian yang memadai mengenai kriteria atau prosedur spesifik. Misalnya, dalam dokumen kebijakan Marketplace A, dinyatakan bahwa pembatalan sepihak bisa dilakukan jika ada "kendala teknis" namun tidak menjelaskan lebih lanjut mengenai jenis kendala yang dimaksud. Hal ini menyisakan ketidakpastian bagi konsumen mengenai alasan pembatalan dan mengurangi transparansi.

Hal lain menunjukkan bahwa proses pengembalian dana sering kali tidak konsisten dan memakan waktu lama. Kebijakan di beberapa marketplace, seperti Marketplace B, mengatur bahwa pengembalian dana harus dilakukan dalam waktu 14 hari setelah pembatalan, tetapi dalam praktiknya, konsumen melaporkan bahwa mereka sering kali harus menunggu lebih dari sebulan untuk menerima dana kembali. Proses ini tidak hanya merugikan konsumen tetapi juga mencerminkan adanya kekurangan dalam sistem pengelolaan pengembalian dana.

Dalam analisis terhadap peraturan dan kebijakan internal, ditemukan bahwa banyak marketplace tidak sepenuhnya mematuhi ketentuan Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 mengatur hak konsumen untuk mendapatkan informasi yang jelas dan kompensasi yang sesuai jika terjadi pembatalan sepihak. Namun, kebijakan yang diterapkan oleh marketplace sering kali tidak memenuhi standar ini. Misalnya, dokumen kebijakan Marketplace C menunjukkan bahwa informasi mengenai alasan pembatalan sepihak dan prosedur pengembalian dana tidak diungkapkan secara transparan kepada konsumen, melanggar hak konsumen untuk informasi yang jelas.

Hasil analisis dokumen mengindikasikan perlunya reformasi kebijakan di marketplace untuk memastikan kepatuhan terhadap Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Marketplace harus memperbarui kebijakan mereka untuk mencakup alasan yang jelas untuk pembatalan sepihak dan menetapkan prosedur pengembalian dana yang konsisten dan transparan. Selain itu, perlu ada peningkatan dalam sistem manajemen pengembalian dana untuk mengurangi waktu proses dan meningkatkan kepuasan konsumen. Reformasi ini penting untuk mengurangi kerugian konsumen dan memastikan bahwa hak-hak mereka terlindungi sesuai dengan ketentuan undang-undang yang berlaku.

Pembatalan sepihak oleh pihak marketplace dalam transaksi jual beli online dapat berdampak signifikan tidak hanya pada konsumen, tetapi juga pada berbagai pihak terkait, termasuk pihak marketplace itu sendiri, penjual, serta sektor hukum dan regulasi, seperti kerugian bagi konsumen, kerugian bagi penjual, serta tantangan bagi regulator dalam memastikan kepatuhan terhadap undang-undang perlindungan konsumen (Cahya & Sudiro, 2024).

Penelitian ini mengungkap ketidaksesuaian signifikan antara kebijakan internal marketplace dan ketentuan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Analisis dokumen menunjukkan bahwa kebijakan pembatalan sepihak yang diterapkan oleh marketplace sering kali tidak memenuhi standar hukum yang berlaku. Banyak kebijakan hanya menyebutkan alasan seperti "kebutuhan operasional" atau "kondisi

tertentu" tanpa memberikan rincian yang memadai mengenai kriteria atau prosedur yang harus diikuti, menciptakan ketidakpastian bagi konsumen dan mengurangi transparansi (Atika Zulaeka et al., 2024). Selain itu, proses pengembalian dana juga sering kali tidak konsisten dengan kebijakan yang ditetapkan, dengan waktu pengembalian yang sering kali melebihi satu bulan meskipun kebijakan menyebutkan waktu yang lebih singkat. Ketidakpastian dan keterlambatan ini mengakibatkan ketidakpuasan konsumen dan mencerminkan kekurangan dalam sistem pengelolaan pengembalian dana marketplace (Maulana, 2024).

Hal ini menunjukkan masih terdapatnya pelanggaran terhadap hak konsumen yang diatur dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen, yang menetapkan hak untuk mendapatkan informasi yang jelas dan kompensasi yang sesuai. Banyak marketplace belum sepenuhnya mematuhi ketentuan ini, dengan informasi mengenai alasan pembatalan sepihak dan prosedur pengembalian dana yang sering kali tidak disampaikan secara transparan (Marwah & Neltje, 2021). Untuk memperbaiki situasi ini, diperlukan reformasi kebijakan di marketplace. Marketplace harus memperbarui kebijakan mereka untuk mencantumkan alasan yang jelas dan prosedur yang transparan untuk pembatalan sepihak, serta meningkatkan sistem pengelolaan pengembalian dana untuk mengurangi keterlambatan dan meningkatkan kepuasan konsumen (Benuf et al., 2019). Dengan langkah-langkah ini, marketplace dapat memperbaiki hubungan dengan konsumen, meningkatkan transparansi, dan memastikan kepatuhan terhadap Undang-Undang Perlindungan Konsumen, sehingga dapat memberikan kepastian kepada konsumen dan melindungi hak-hak mereka sesuai dengan hukum yang berlaku.

Tidak terpenuhinya hak-hak konsumen akibat pembatalan sepihak, antara lain : kurangnya informasi dan alasan yang memadai untuk pembatalan; ketidakjelasan mengenai alasan pembatalan dan proses pengembalian dana yang lambat menyebabkan ketidaknyamanan yang signifikan; meskipun ada upaya untuk menangani kasus pembatalan, sering kali kendala teknis dan operasional menghambat proses penyelesaian. Analisis dokumen kebijakan internal marketplace menunjukkan bahwa banyak platform tidak memiliki prosedur yang memadai untuk mengelola pembatalan sepihak dengan adil. Proses pengembalian dana sering kali tidak transparan dan lambat, yang dapat menyebabkan kerugian finansial kepada konsumen.

Menurut teori perlindungan konsumen, pembatalan sepihak oleh marketplace melanggar prinsip-prinsip hak konsumen yang diatur oleh undang-undang. Hak konsumen mencakup hak untuk mendapatkan informasi yang jelas tentang produk dan proses transaksi, serta hak untuk mendapatkan barang sesuai deskripsi dan kompensasi jika terjadi ketidaksesuaian (Setyawati et al., 2017). Berdasarkan teori keadilan dalam perlindungan konsumen menekankan pentingnya transparansi dan akuntabilitas dalam transaksi. Ketidakpastian dan ketidakadilan yang timbul akibat pembatalan sepihak berlawanan dengan prinsip-prinsip ini, menyebabkan penurunan kepercayaan dan kepuasan konsumen (Rusydi, 2023). Praktik yang tidak transparan dan tidak adil dapat merusak reputasi marketplace dan mengurangi loyalitas konsumen, yang berdampak negatif pada hubungan jangka panjang antara marketplace dan pelanggannya (Ayu Sugesti et al., 2020).

Pembatalan sepihak berdampak signifikan pada hak-hak konsumen, seperti hak untuk mendapatkan informasi yang benar, hak untuk menerima barang sesuai dengan deskripsi, dan hak untuk mendapatkan kompensasi atas kerugian yang diderita (Ayu Sugesti et al., 2020). Temuan ini menunjukkan bahwa kebijakan yang ada saat ini sering kali tidak memadai untuk melindungi hak-hak tersebut, menyiratkan kebutuhan akan reformasi kebijakan internal marketplace untuk meningkatkan transparansi dan akuntabilitas.

Relevansi ini menggarisbawahi pentingnya penyesuaian dalam sistem pengelolaan klaim dan kebijakan marketplace untuk memastikan kepatuhan terhadap prinsip-prinsip perlindungan konsumen, serta untuk meningkatkan pengalaman dan kepuasan konsumen (Nurul et al., 2024).

Nurul et al. (2024) menyebutkan bahwa pembatalan sepihak oleh marketplace mengakibatkan ketidakpastian bagi konsumen dan kerugian finansial. Siahaan menunjukkan bahwa konsumen sering mengalami ketidaknyamanan akibat ketidakpastian dalam transaksi, yang memerlukan perbaikan dalam kebijakan dan prosedur internal marketplace.

Sebaliknya, penelitian oleh Matthew et al. (2024) menunjukkan bahwa beberapa marketplace mampu menangani pembatalan sepihak dengan lebih adil dan transparan. Penelitian ini mencatat bahwa beberapa platform memiliki prosedur yang efektif untuk menangani pembatalan sepihak, mengurangi dampak negatif terhadap konsumen. Perbedaan ini mungkin disebabkan oleh variasi dalam sistem dan kebijakan internal antar marketplace, yang mempengaruhi cara pembatalan sepihak dikelola dan akibatnya terhadap konsumen. Penelitian ini menunjukkan bahwa tidak semua marketplace menghadapi masalah yang sama, dan beberapa mungkin telah menerapkan praktik yang lebih baik dalam mengelola pembatalan sepihak, yang menunjukkan adanya perbedaan dalam kualitas pengelolaan dan kebijakan di berbagai platform.

Dalam pandangan peneliti, pembatalan sepihak oleh marketplace sangat signifikan dan sering kali merugikan bagi konsumen. Temuan penelitian ini menyoroti adanya kesenjangan antara kebijakan internal marketplace dan hak-hak konsumen yang diatur oleh undang-undang. Peneliti berpendapat bahwa pembatalan sepihak harus dikelola dengan lebih transparan dan adil, serta memerlukan sistem pengelolaan klaim yang lebih efisien dan jelas. Penegakan hukum yang lebih ketat dan reformasi dalam kebijakan internal marketplace diperlukan untuk mengatasi masalah ini dan melindungi hak-hak konsumen secara lebih efektif.

Konsumen yang dirugikan akibat pembatalan sepihak dan tidak mendapat kepastian hukum dalam pengembalian dana yang telah dibayarkan kepada marketplace, dapat menyelesaikan perselisihannya dengan marketplace menggunakan cara-cara yang telah ditetapkan dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Konsumen yang dirugikan akibat pembatalan sepihak dapat menyelesaikan sengketanya secara damai atau musyawarah oleh kedua belah pihak yang bersengketa. Penyelesaian secara damai adalah penyelesaian yang dilakukan oleh kedua belah pihak yang bersengketa (konsumen dan pelaku usaha) tanpa melalui pengadilan atau Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen dan tidak bertentangan dengan Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Jika penyelesaian kedua belah pihak belum menemukan solusi maka Konsumen dapat menggugat marketplace atau pelaku usaha melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen. Penyelesaian ini dilakukan secara musyawarah dengan perantara yang bersifat netral dan tidak memihak oleh seorang Mediator, karena kesepakatannya dibuat secara bersama oleh kedua belah pihak, bisa lebih cepat dan lebih ekonomis dibandingkan dengan proses hukum formal. Kesepakatan yang dicapai melalui mediasi bersifat sukarela dan mengikat apabila kedua belah pihak menyetujuinya.

Jika upaya mediasi tidak menghasilkan kesepakatan antara pihak-pihak yang bersengketa, langkah berikutnya dapat diselesaikan menggunakan arbitrase. Arbitrase adalah suatu proses penyelesaian sengketa di luar pengadilan yang dirancang untuk memberikan solusi terhadap perselisihan dengan melibatkan pihak arbiter atau panel arbiter yang ditunjuk secara independen.

Gugatan konsumen kepada marketplace melalui BPSK, diharapkan penyelesaian sengketa dapat dilakukan secara efektif, efisien, dan adil, sehingga melibatkan lembaga ini bisa menjadi alternatif yang baik sebelum pihak-pihak memutuskan untuk melanjutkan ke proses hukum formal di pengadilan.

Pengadilan merupakan Langkah terakhir yang dapat ditempuh para pihak, jika penyelesaian di luar pengadilan tidak membuahkan hasil. Dengan mengajukan gugatan ke pengadilan, konsumen memasuki proses formal yang diatur oleh hukum acara untuk menyelesaikan sengketa konsumen. Proses ini melibatkan beberapa tahapan, termasuk pendaftaran gugatan, penyampaian bukti-bukti, persidangan, dan pengambilan keputusan oleh hakim. Keputusan yang diambil hakim bersifat mengikat kedua belah pihak. Pengadilan konsumen menjadi lembaga penyelesaian sengketa yang penting dalam memastikan perlindungan hak konsumen dan menyelesaikan perselisihan dengan market place sebagai pelaku usaha secara objektif dan adil.

KESIMPULAN

- a. Akibat hukum Pembatalan sepihak oleh pihak marketplace dalam sistem jual beli online melibatkan berbagai prosedur dan alasan yang mendasari pembatalan tersebut, dapat mengakibatkan konsumen mengalami kerugian karena tidak mendapatkan barang yang sudah dipesan, dan bahkan harus menunggu lagi untuk mencari barang di tempat lain. Selain itu akibat pembatalan tersebut, pengembalian dana konsumen tidak dapat dilakukan dengan cepat karena ada beberapa prosedur yang harus dilakukan. Pengembalian dana adakalanya diberikan dalam bentuk voucher, sehingga penggunaannya tidak sesuai dengan harapan dari konsumen.
- b. Perlindungan hukum kepada konsumen akibat pembatalan secara sepihak oleh marketplace diatur dalam Undang Undang Perlindungan Konsumen, bahwa dalam transaksi jual beli secara online, konsumen berhak untuk mendapatkan informasi yang benar, hak atas kenyamanan, keamanan, kepastian hukum dalam memesan barang yang dibutuhkan. Konsumen berhak mendapatkan ganti rugi oleh market place akibat adanya pembatalan secara sepihak. Jika upaya untuk mendapat ganti rugi tidak berhasil dan menimbulkan sengketa, maka konsumen dapat menyelesaikan secara musyawarah dengan pihak market place. Namun jika upaya musyawarah tidak berhasil, maka konsumen dapat menyelesaikan sengketanya melalui Lembaga Penyelesaian Sengketa Konsumen, atau melanjutkannya melalui jalur Pengadilan.

Saran

- a. Marketplace harus lebih transparan dalam menjelaskan alasan pembatalan sepihak kepada konsumen dan penjual. Informasi yang jelas dan rinci dapat membantu mencegah kebingungan dan ketidakpastian bagi konsumen. Marketplace perlu mengembangkan prosedur pembatalan yang terstruktur dan adil, serta menginformasikannya secara jelas kepada semua pengguna. Marketplace harus menyediakan mekanisme kompensasi yang adil bagi konsumen yang dirugikan akibat pembatalan sepihak. Ini bisa berupa pengembalian dana yang cepat, pemberian voucher, atau bentuk kompensasi lain yang sesuai. Marketplace harus memiliki mekanisme pengaduan yang efektif dan mudah diakses oleh konsumen. Setiap keluhan harus ditangani dengan cepat dan profesional. Prosedur ini harus mencakup hak untuk mengajukan banding atau menentang pembatalan.
- b. Penting bagi marketplace atau pemerintah untuk memberikan edukasi kepada konsumen mengenai hak-hak mereka berdasarkan Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Ini bisa dilakukan melalui kampanye informasi, panduan pengguna, atau layanan pelanggan

yang responsif. Marketplace harus memastikan bahwa seluruh staf dan sistem mereka mematuhi peraturan yang diatur dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Pelatihan berkala untuk staf mengenai hak konsumen dan kebijakan perlindungan konsumen sangat disarankan.

DAFTAR PUSTAKA

Buku

- Moh. Mahfud M.D. (1993). *Dasar Dan Struktur Ketatanegaraan Indonesia*. Yogyakarta: UII press.
- Sutomo Paguci. (2013, November 8). <https://www.kompasiana.com/sutomo-paguci/552a83e76ea834341e552cf6/menimbang-kriminalisasi-trading-in-influence>. Retrieved from Menimbang Kriminalisasi 'Trading in Influence,': <https://www.kompasiana.com/sutomo-paguci/552a83e76ea834341e552cf6/>
- Prasetyo. (2019). *Hukum Pidana Edisi Revisi*. Jakarta: Rajagrafindo.
- Widyana. (2010). *Asas-Asas Hukum Pidana Buku Panduan Mahasiswa*. Jakarta: Fikahati Aneska.
- Effendi. (2014). *Hukum Pidana Indonesia Suatu Pengantar*. Bandung : Refika aditama, .
- Hamzah, A. (2008). *KUHP Dan KUHP*. Jakarta.: Rineka Cipta.
- Sudarto. (1991). *Hukum Pidana, Jilid I-A-B*. Purwokerto:: Fakultas Hukum Unsoed,.
- Sudarto. (1990). *Hukum Pidana I*. Semarang: Yayasan Sudarto.
- Poernomo, B. (1997). *Asas-Asas Hukum Pidana* . Jakarta: Dahlia Indonesia.
- Ginanjari Wahyudi. (2011). "Kajian Tentang Penyuapan Sebagai Salah Satu Tindak Pidana Korupsi. Surakarta: Universitas Surakarta.
- Eleanora, F. N. (2012). Pembuktian Unsur Sifat Melawan Hukum Dalam Tindak Pidana Penyuapan," *Hukum Dan Dinamika Masyarakat* 9, no. 2. Ilmu Hukum, 7. <http://www.track.undoc.org>. (2022, Mei 17). track. Retrieved from track undoc: <http://www.track.undoc.org>
- Brigita P. Manohara, o. h. (2010). *Konsep Perdagangan Pengaruh* (. ilmu hukum, 60.
- Arief, B. N. (2002). *Bunga Rampai Kebijakan Hukum Pidana*. Bandung: Citra Aditya Bakti.
- Rahardjo, S. (2009). *Masalah Penegakan Hukum Suatu Tinjauan Sosiologis*. Bandung:: Sinar Baru.
- Soekanto, S. (1983). *Penegakan Hukum* . Jakarta:: Binacipta.
- Soekanto, S. (1983). *Beberapa Aspek Sosio-Yuridis Masyarakat*. Bandung: Alumni.
- Ahmad, R. (1966). *Peran Manusia Dalam Penegakan Hukum* . Jakarta:: Pustaka Antara.
- Muladi. (1995). *Sistem Peradilan Pidana* . Semarang:: Kapita Selekt.
- Soekanto, S. (1983). *Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Penegakan Hukum*. Jakarta: Rajawali Press,.
- Arief, B. N. (2003). *Kapita Selekt Hukum Pidana*. Bandung: Citra Aditya Bakti.
- Barda Nawawi Arief. (2007). *Tindak Pidana Mayantara, Perkembangan Kajian Cyberspace Di Indonesia*. Jakarta: PT Rajagrafindo Persada,.
- Arif, B. N. (1994). *Kebijakan Legislative Dalam Penanggulangan Kejahatan Dengan Pidana Penjara*. Semarang:: Bada Penerbit Universitas Diponegoro.
- Widodo. (2009). *Sistem Pemidanaan Dalam CybCrime, Alternated Ancaman Pidana, Kerja Sosial Dan Pidana Pengawasan Bagi Pelaku Cyber Crime*. Yogyakarta: Laksbang Mediatama.
- Chazawi, A. (2001). *Pelajaran Hukum Pidana* , Bagian 1. Malang: Biro Konsultasi dan bantuan Hukum, fakultas hukum Universitas Brawijaya.
- Rahayu, A. H. (1984). *Suatu Tinjauan Ringkas Sistem Pemidanaan Di Indonesia*. Jakarta:: Akademi Presindo.
- Waskita, N. W. (1987). *Kejahatan Dalam Masyarakat Dan Pencegahannya*. Jakarta: Bina Aksara.
- D, S. (1976). *Penanggulangan Kejahatan* . Bandung: Alumni.
- Mamudji, S. S. (1985). *Penelitian Hukum Normatif, Suatu Tinjauan Singkat*. Jakarta: CV. Rajawali Press.
- Soekanto, S. (2006). *Pengantar Penelitian Hukum*. Jakarta: UI-Press,.
- Rommelink, J. (2003). *Hukum Pidana* (Jakarta. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Bemmelen, V. (1984). *Hukum Pidana I, Cetakan Pertama*. Bandung: Bina Cipta.

- Soekorini, R. S. (2023). Tindak Pidana Cyber Crime dan Penegakan Hukumnya. Ilmu Hukum, 12.
- Marwiyah, V. a. (2022). PELATIHAN PENGEMBANGAN KARAKTER AGEN PERUBAHAN ANTI TINDAKAN KORUPTIF PADA SISWA SMA DR.SOETOMO. Ilmu Hukum, 12.
- Saefudin, H. D. (2017). Pertimbangan Hakim Pada Putusan Praperadilan: Studi Putusan Nomor: 09/PID.PRA/2016/PN.Lwk Tentang Penghentian Penyidikan Tindak Pidana Politik Uang. Jurnal Penelitian Hukum DE JURE, 414.
- Sulaiman, A. (2019). Pengantar Ilmu Hukum. Jakarta, : UIN Jakarta bersama Yayasan Pendidikan dan Pengembangan Sumber Daya Manusia, .
- C.S.T. Kansil. (1986). Pengantar Ilmu Hukum dan Tata Hukum Indonesia. Jakarta: Balai Pustaka, .
- Fitri Wahyuni. (2017). Dasar-dasar Hukum Pidana Di Indonesia. Tangerang Selatan: PT Nusantara Persada Utama,.
- Tri Wahyu Widiastuti. (2010). Upaya Pencegahan Tindak Pidana Perdagangan Orang (Trafficking),. Wacana Hukum, 107.
- Waluyo, B. (2012). Viktimologi Perlindungan Korban dan Saksi,. Jakarta: Sinar Grafika,.
- C.S.T Kansil. (2002). Pengantar Ilmu Hukum. Jakarta,: Balai Pustaka.
- Suryamizon, A. L. (2017,). Perlindungan Hukum Preventif Terhadap Kekerasan Perempuan dan Anak dalam Perspektif Hukum Hak Asasi Manusia”, . Jurnal Perempuan, Agama dan Jender,, Vol. 16 No. 1,.
- Marzuki, P. M. (2008). Penelitian Hukum. Cet 2,. Jakarta: Kencana.
- Barda Nawawi Arief dan Muladi. (1984). Teori-teori dan Kebijakan Pidana,. Bandung, : Alumni,.
- Singgih D. Gunarsa. (1984). Psikologi Anak Bermasalah,. Jakarta: PT. BPK Gunung Mulia.
- Farhana. (2010). Aspek Hukum Perdagangan Orang. Jakarta, : Sinar Grafika,.
- Hidayat, B. (2010). Pemidanaan Anak di Bawah Umur. Bandung: Alumni.
- Nashrina. (2011). Perlindungan Hukum Pidana Bagi Anak di Indonesia,. Jakarta,: Rajawali Pers.
- Waluyadi. (2009). Hukum Perlindungan Anak. Bandung: Mandar Maju, .
- Dwi H. Retnaningrum & Manunggal K. Wardaya. (2012, Maret 11). Perlindungan Terhadap Anak yang Melakukan Tindak Pidana. Retrieved from kuliahanunggal.wordpress.com/2010/07/07/perlindungan-terhadap-anak-yang-melakukan-tindak-pidana/,.
- Rosal Agustina. (2003). erbuatan Melawan Hukum. Jakarta: Fakultas Hukum Pascasarjana, Universitas Indonesia.