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

Anisa Putri Wulandari[1], Isdiyana Kusuma Ayu[2], Afandi[3]

Fakultas Hukum Universitas Islam Malang
Jalan Mayjend Haryono No. 193 Malang 65144, (0341) 551932, Fax: (0341) 552249
Email: focusonanisa@gmail.com

ABSTRACT

The background of this research is the rise of unilateral cancellation carried out by one of the parties in the marketplace, but the public is still unfamiliar and does not know the legal basis for protecting themselves as consumers as well as users of the marketplace. The purpose of this research is to find out about the position of the marketplace and its responsibility for unilateral cancellation in online buying and selling transactions. This research is a normative juridical research using statutory approach and conceptual approach. The formulation of the problem in this study includes two things, namely to find out the position of the marketplace in online buying and selling transactions in Indonesia and the responsibility of the marketplace for unilateral cancellation by one of the parties in Indonesia. The results of this study show that the marketplace acts as a container/platform for e-commerce transactions and as an intermediary that facilitates buyers to provide reports/complaints to the seller/sending courier party. Based on Government Regulation of the Republic of Indonesia Number 71 of 2019 concerning the Implementation of Electronic Systems and Transactions article 4, the marketplace also acts as an electronic system organizer.

Keyword: *marketplace, position, responsibility*

ABSTRAK

Latar belakang dari penelitian ini adalah seriring maraknya pembatalan sepihak yang dilakukan oleh salah satu pihak di *marketplace*, namun Masyarakat masih awam dan kurang mengetahui dasar hukum untuk melindungi dirinya sebagai konsumen sekaligus pengguna dari *marketplace*. Tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui mengenai kedudukan *marketplace* dan tanggungjawabnya terhadap pembatalan sepihak dalam transaksi jual beli *online.* Penelitian ini merupakan penelitian yuridis normatif dengan menggunakan pendekatan perundang-undangan dan pendekatan konseptual. Rumusan masalah dalam penelitian ini meliputi dua hal yaitu untuk mengetahui kedudukan *marketplace* dalam transaksi jual beli *online* di Indonesia dan tangggungjawab *marketplace* terhadap pembatalan sepihak yang dilakukan salah satu pihak di Indonesia. Hasil Penelitian ini menunjukan bahwa *marketplace* berkedudukan sebagai wadah/*platform* transaksi *e-commerce* dan sebagai perantara yang memfasilitasi pembeli untuk memberi laporan/keluhan kepada penjual/pihak kurir yang mengirim. Berdasarkan Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 71 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik pasal 4, *marketplace* juga berkedudukan sebagai penyelenggara sistem elektronik.

Kata kunci: *marketplace*, kedudukan, tanggungjawab

PENDAHULUAN

E-commerce (Electronic commerce) atau dalam bahasa indonesia Perdagangan Secara Elektronik adalah aktivitas penyebaran, penjualan, pembelian, pemasaran produk (barang dan

[1] Mahasiswa Fakultas Hukum Universitas Islam Malang
[2] Dosen Fakultas Hukum Universitas Islam Malang
[3] Dosen Fakultas Hukum Universitas Islam Malang

jasa), dengan memanfaatkan jaringan telekomunikasi seperti internet, televisi, atau jaringan komputer lainnya.[4]

Bagi pelaku bisnis UMKM, dengan adanya *e-commerce*, banyak sekali yang terbantu dan mereka dapat mengadakan promosi tanpa mengeluarkan biaya besar dan semua transaksi kepada konsumen terasa lebih aman, jika dibandingkan dengan penjualan yang dilakukan secara *offline*, *e-commerce* sangat bermanfaat untuk peningkatan pertumbuhan pasar.[5]

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

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

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

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

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

[4] Anggaarini, Defia Riski dan Berlintina Permatasari. "Pengaruh Nilai Tukar Dolar" *REVENUE : Jurnal Manajemen Bisnis Islam* 1, no 2 (2020),: 171 http://dx.doi.org/10.24042/revenue.v1i2.6384.
[5] Maria, Nugroho Sumarjiyanto Benedictus dan Tri Widayati. "Dampak Perkembangan Ekonomi Digital Terhadap Perilaku Pengguna Media Sosial dalam Melakukan Transaksi Ekonomi" JKBM (Jurnal Konsep Bisnis dan Manajemen 6, no 2 (Mei 2020) 237. https://doi.org/10.31289/jkbm.v6i2.3801

m*arketplace,* yaitu Shopee. Ibu Maya mengalami kerugian dikarenakan pembatalan secara sepihak oleh Shopee pada transaksinya. [6]

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

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

Setelah mendapatkan jawaban tersebut, Ibu Maya kembali mengingatkan kepada penjual atas barang yang telah ia beli, namun hingga tanggal 26 September 2018, pesanan dari Ibu masih belum ada kabarnya sama sekali. Lalu Ibu Maya mengecek status dari barang tersebut, ternyata transaksinya telah dibatalkan secara sepihak oleh pihak Shopee tanpa pemberitahuan dan voucer sebesar Rp100.000,00 (serratus ribu rupiah) tersebut juga hangus dan tidak dikembalikan, walaupun diketentuan tertulis bahwa voucer yang telah dibatalkan transaksinya oleh pihak penjual atau Shopee dan bukan pembatalan dari konsumen.

Salah satu kasus pembatalan sepihak dari konsumen adalah kejadian ketika seorang ibu yang tidak mau membayar barang yang telah diantarkan oleh kurir, padahal ibu tersebut memilih pembayaran dengan cara *cash on delivery*, dia enggan membayar barang yang telah dia pesan. Dalihnya bahwa barang tersebut tidak sesuia dengan pesanannya, ibu tersebut menyuruh kurir mengembalikan barang tersebut pada penjual, namun sayangnya paket tersebbut sudah dibuka oleh pembeli, sehingga seharusnya pengembalian tidak bisa dilakukan, namun karena ibu tersebut memaksa, kurir pengirim pun mengalah dan malah bertanggungjawab atas barang tersebut.[7]

---

[6] Maya. "Pembatalan Sepihak oleh Shopee Voucer Tidak Dikembalikan" detik news, 2 Oktober 2018. https://news.detik.com/suara-pembaca/d-4238907/pembatalan-sepihak-oleh-shopee-voucer-..tidak-dikembalikan.

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

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

Dari ketiga kasus ini, *marketplace* yang penulis bahas yaitu Tokopedia, Shopee, serta Lazada yang mewadahi transaksi jual beli telah melangggar hak dari konsumennya. Hak yang dimiliki konsumen dapat dilihat di Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen pasal 4, terutama pada ayat 1, 2, 3 dan 8, yang berbunyi:

> "1. hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa;
> 2. hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan;
> 3. hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa;
> 8. hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya."

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

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

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

> "1. Tercapainya kata sepakat diantara mereka yang mengikatkan diri pada perjanjian tersebut tanpa adanya unsur kekhilafan, paksaan, atau penipuan.
> 2. Kecakapan para pihak yang membuat perjanjian, artinya para pihak yang terlibat dalam pembuatan perjanjian tersebut adalah orang-orang yang menurut hukum telah cakap untuk melakukan perbuatan hukum seperti membuat perjanjian.

3. Suatu hal tertentu, yakni adanya objek yang diperjanjikan.
4. Suatu sebab yang halal, artinya perjanjian yang dibuat tidak boleh bertentangan dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Sesuai dengan pasal ini, maka seharusnya ketiga pihak harus memenuhi syarat sesuai perjanjian."

Berdasarkan penjelasan pada latar belakang di atas, maka dirumuskan permasalahan sebagai berikut:

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

Penelitian ini menggunakan metode penelitian yuridis normatif. Oleh karena itu, digunakanlah pendekatan perundang-undangan dan pendekatan konseptual. Sumber bahan hukum yang digunakan meliputi sumber bahan hukum primer, sumber bahan hukum sekunder dan sumber bahan hukum tersier. Pengumpulan bahan-bahan hukum dikumpulkan melalui penelitian kepustakaan. Untuk mengelola bahan hukum menggunakan teknik metode deskriptif analisis. Dengan memberikan penjelasan secara menyeluruh dan mudah dimengerti dengan mempertimbangkan berbagai teori dan praktik.

A. KEDUDUKAN *MARKETPLACE* DALAM TRANSAKSI JUAL BELI *ONLINE*

Marketplace adalah sebuah aplikasi yang menjadi penghubung antara penjual dan pembeli dalam transaksi *online* di dunia maya, dan sebagai pihak ketiga. *Marketplace* juga dapat digunakan sebagai sarana transaksi pembayaran. Selain digunakan sebagai transaksi *online* dengan fitur penjualan, *marketplace* memiliki fasilitas pembayaran yang sangat aman bagi penjual maupun pembeli[8]

Marketplace menjadi *platform* atau tempat bertemunya pelaku usaha dan pembeli. *Marketplace* menjadi pihak ketiga yang menjembatani antara pelaku usaha dan konsumen untuk melakukan kegiatan perekonomian digital. Selain itu *marketplace* juga sebagai penyelenggara

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

sistem elektronik, sesuai dengan Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 71 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik pasal 4 yang berbunyi:

> "Penyelenggara Sistem Elektronik adalah setiap Orang, penyelenggara negara, Badan Usaha, dan masyarakat yang menyediakan, mengelola, dan/atau mengoperasikan Sistem Elektronik secara sendiri-sendiri maupun bersama-sama kepada Pengguna Sistem Elektronik untuk keperluan dirinya dan/atau keperluan pihak lain."

Transaksi elektronik atau sering disebut juga dengan *e-commerce* merupakan salah satu bentuk saluran penjualan yang potensial di Indonesia. *E-commerce* merupakan transaksi jual beli yang dilakukan lewat internet. Para pihak dalam transaksi elektronik tidak perlu bertatap muka langsung untuk melaksanakan transaksi perdagangan, dan dampak dari transaksi tanpa tatap muka langsung dengan melalui internet memudahkan perkembangan bentuk perdanganan tanpa batas sekaligus juga akan menimbulkan dampak hukumyang luas terhadap resiko yang ditimbulkan, ini dapat terjadi karena sifat *e-commerce* dapat dilakukan tanpa mengenal batas negara. Pelaksanaan *e-commerce* yang melewati batas negara harus mendapat perhatian lebih karena resiko yang ditimbulkan tidak mudah untuk diselesaikan. [9]

Marketplace yang berkedudukan sebagai penyelenggara sistem elektronik yang berkewajiban menyediakan, mengelola dan/atau mengoperasikan sistem elektronik untuk keperluan dirinya dan/atau keperluan pihak lain, terutama transaksi elektronik yang diuraikan dalam Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 71 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik pasal 1, yang berbunyi:

> "Transaksi Elektronik adalah perbuatan hukum yang dilakukan dengan menggunakan komputer, jaringan komputer, dan/atau media elektronik lainnya."

Penyelenggara sistem elektronik ini terdiri dari lingkup publik dan privat, sesuai pada pasal 2 ayat (2) dan (5) Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 71 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik. Penyelenggara sistem publik adalah penyelenggara yang bertugas mengawasi jalannya penyelenggara sistem elektronik privat, sehingga marketplace merupakan penyelenggara sistem privat.

Berdasarkan ketentuan pasal tersebut, *marketplace* dapat dikategorikan sebagai penyelenggara sistem elektronik lingkup privat yang menyelenggarakan transaksi elektronik antara penjual dan pembeli.

---

[9] Isdiyana Kusuma Ayu, "Peran Pengadilan Negeri Indonesia dalam Penyelesaian Sengketa Transaksi Elektronik Internasional", *Legality : Jurnal Ilmiah Hukum 26*, no 1 (15 Agustus 2018): 40, https://ejournal.umm.ac.id/index.php/legality/article/view/6613.

Penyelenggara sistem elektronik pada sektor privat adalah penyelenggara yang mengikuti peraturan dan diawasi oleh penyelenggara sistem publik, yaitu kementerian atau lembaga yang berdasarkan peraturan perundang-undangan. Para penyelenggara sistem privat yang memiliki situs, portal ataupun aplikasi yang menggunakan jaringan melalui internet, memiliki kewajiban:

"1. menyediakan, mengelola, dan/atau mengoperasikan penawaran dan/atau perdagangan barang dan/atau jasa;
2. menyediakan, mengelola, dan/atau mengoperasikan layanan transaksi keuangan;
3. pengiriman materi atau muatan digital berbayar melalui jaringan data baik dengan cara unduh melalui portal atau situs, pengiriman lewat surat elektronik, atau melalui aplikasi lain ke perangkat pengguna;
4. menyediakan, mengelola, dan/atau mengoperasikan layanan komunikasi meliputi namun tidak terbatas pada pesan singkat, panggilan suara, panggilan video, surat elektronik, dan percakapan dalam jaringan dalam bentuk platform digital, layanan jejaring dan media sosial;
5. layanan mesin pencari, layanan penyediaan informasi elektronik yang berbentuk tulisan, suara, gambar, animasi, musik, video, film, dan permainan atau kombinasi dari sebagian dan/atau seluruhnya; dan/atau
6. pemrosesan data pribadi untuk kegiatan operasional melayani masyarakat yang terkait dengan aktivitas transaksi elektronik."

Hubungan hukum adalah hubungan antar dua atau lebih subyek hukum. Terjadinya hubungan hukum melibatkan antara individu dan individu, antara individu dan masyarakat, atau bisa saja antara sekelompok masyarakat dan kelompok masyarakat yang lain. Pada dasarnya hubungan hukum bisa saja terjadi antara sesama subyek hukum atau antara subyek hukum dengan benda. Hubungan sesama subyek hukum bisa terjadi orang dengan orang, orang dengan badan hukum, ataupun sesama subyek hukum. Hubungan hukum yang terjadi pada subyek hukum dengan sebuah benda bisa berupa hak yang melekat serta dikuasai oleh subyek hukum atas sebuah benda, yang berwujud, bergerak ataupun tidak bergerak.

Hubungan hukum terjadi atas sebuah perjanjian yang disetujui dan disepakatin semua pihak pada sebuah kontrak yang mengikat. Hubungan kontrak para pihak yang bertransaksi di *marketplace* terdiri dari penjual, pembeli serta *marketplace* itu sendiri yang menjembatani.Pada hubungan hukum ini ditimbulkan hak serta kewajiban yang wajib dilakukan oleh semua pihak.

Hak dan kewajiban daripada penjual memenuhi ketentuan daripada Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, bahwa penjual memiliki Hak dan Kewajiban atau Tanggung Jawab, antara lain;

Hak Penjual :

a. Hak menerima unag sesuai yang dibayarkan oleh pembeli, setelah pembeli menerima barang dan barang sudah sampai tujuan.
b. Hak mendapatkan perlindungan hukum dari wanprestasi yang bisa saja dilakukan oleh *marketplace* atau pembeli pada saat bertransaksi.
c. Hak membela diri jika permasalahan yang dihadapi diselesaikan melalui jalur litigasi.
d. Hak memperbaiki nama atau nama toko jika terbukti tidak melakukan waprestasi kepada pihak lain, yaitu *marketplace* dan pembeli
e. Hak-hak yang sudah ada pada peraturan perundang-undangan.

Perjanjian tidak mungkin bisa dibatalkan sepihak jika tidak ada alasan atau pelanggaran yang dilakukan oleh pihak lain sehingga menyebabkan kerugian dan menyalahi kesepakatan yang telah dibuat bersama oleh semua pihak.

Dengan maksud, perjanjian dan kesepakatan dari awal yang sudah disetujui semua pihak harus dipatuhi dan tidak akan bisa dibatalkan secara sepihak tanpa alasan yang valid.

Perjanjian transaksi digital *marketplace* menjelaskan bahwa perjanjian dapat dibatalkan jika memenuhi ketentuan pelanggran terhadap syarat layanan aplikasi mitra ini dapat mengakibatkan berbagai tindakan, termasuk, dengan tidak terbatas pada, salah satu atau semua dari hal-hal berikut ini:

a. Penghapusan daftar;

b. Batasan diberlakukan pada hak akun;

c. Penangguhan dan pengakhiran akun;

d. Tuntutan pidana;

e. Tindakan perdata, termasuk dengan tidak terbatas pada klaim untuk kerugian dan/ atau ganti rugi sementara atau perintah ganti rugi oleh pengadilan.

Perjanjian harus dilaksanakan dengan itikad baik (Pasal 1338 ayat 3 KUHPerdata), itikad baik berarti kejujuran atau bersih**.** Dengan kata lain, setiap perjanjian harus dilaksanakan dengan penuh kejujuran.

Pada saat mengadakan Perjanjian Transaksi Pasar Digital, Konsumen wajib melengkapi formulir pendaftaran dan memasukkan data pribadinya dengan benar pada saat membuat akun, dengan itikad baik dan sesuai dengan ketentuan kontrak dan hukum yang berlaku.

Pasal 1339 KUHPerdata yang menyatakan bahwa, kontrak tidak hanya mengikat untuk hal-hal yang secara tegas dinyatakan di dalamnya, tetapi juga untuk segala sesuatu yang menurut sifat kontrak, diharuskan oleh kepatutan, kebiasaan, dan undang-undang. Maka dari perjanjian tersebut telah memenuhi norma-norma yang ada di masyarakat, dimana dalam persyaratan mengadakan pendaftaran pengguna.

Marketplace menyarankan pengguna untuk membaca dan mematuhi bagian "Barang yang Dilarang dan Dibatasi", yang mencakup produk dan layanan yang tidak diizinkan untuk diperdagangkan di *Marketplace.*

Apabila terjadi perselisihan membantu upaya penyelesaian serta dapat memberikan kepasstian dan jaminan hukum yang besar bagi para pihak serta menjadi bukti bahwa benar-benar telah diadakannya perjanjian, sehingga membantu kelancaran transaksi digital sistem *marketplace*. Kemudian perjanjian *marketplace* tersebut adalah sah karena telah memenuhi syarat sahnya suatu perjanjian, sebagaimana yang telah tercantum dalam pasal 1320, 1338 dan 1339 KUHPerdata. Maka sebagaimana halnya perjanjian pada umumnya, perjanjian dalam *marketplace* ini secara tidak langsung juga menimbulkan akibat dari perjanjian yang sah.

Pasal 1339 KUHPerdata yang menyatakan bahwa:

> "Kontrak tidak hanya mengikat untuk hal-hal yang secara tegas dinyatakan di dalamnya, tetapi juga untuk segala sesuatu yang menurut sifat kontrak, diharuskan oleh kepatutan, kebiasaan, dan undang-undang."

Jika ditinjau daripada isi perjanjian transaksi digital *marketplace* terdapat beberapa ketentuan yang tidak secara tegas dijelaskan yaitu:

a. Ketentuan mengenai penggunaan layanan yaitu bahwa deangan menggunakan layanan atau membuka akun, konsumen memberikan penerimaan dan persetujuan yang tidak dapat dicabut atas persyaratan perjanjian ini, termasuk syarat dan ketentuan tambahan serta kebijakan yang disebutkan di sini dan /atau terkait di sini.;
b. Setiap fitur baru yang ditambahkan atau memperbesar Layanan juga tunduk pada syarat layanan ini. Syarat layanan ini mengatur penggunaan Layanan yang disediakan oleh *marketplace* ;
c. Dengan menggunakan layanan atau membuka akun, pembeli telah memberikan penerimaan dan persetujuan yang tidak dapat dicabut atas persyaratan perjanjian ini, termasuk syarat dan ketentuan tambahan serta kebijakan yang disebutkan di sini dan/atau terkait.

Dalam hubungan hukum antara para pihak tersebut menimbulkan hak dan kewajiban masing-masing pihak yang harus dipenuhi oleh para pihak tersebut hal tersebut terjadi sejak penjual selaku mitra memberikan janji- janji serta informasi-informasi terkait barang/ ataupun jasa kepada pembeli dalam *marketplace* sebagai penyedia layanan. Sehingga jika salah satu pihak yang tidak melaksanakan kewajibannya, sebagaimana yang telah ditentukan dalam peerjanjian digital sistem *marketplace*, maka pihak tersebut telah meanggung segala akibat hukum dalam pelaksanaan transaksi digital sistem *mareketplace* tersebut.

Hal tersebut berdasar pada Pasal 1338 KUHPerdata, akibat dari suatu perjanjian adalah :

a. Pihak *marketplace*, penjual, pembeli harus menjalankan kewajibannya sehingga hak daripada para pihak terpenuhi dan tidak terjadi pelanggaran daripada perjanjian yang dibuat (wanprestasi);
b. Perjanjian transaksi digital *marketplace* menjelaskan bahwa perjanjian dapat dibatalkan jika memenuhi ketentuan pelanggaran terhadap Syarat Layanan Aplikasi Mitra ini dapat mengakibatkan berbagai tindakan, termasuk, dengan tidak terbatas pada, salah satu atau semua dari hal-hal berikut ini:
    1. penghapusan daftar;
    2. batasan diberlakukan pada hak Akun;
    3. penangguhan dan pengakhiran akun;
    4. tuntutan pidana;
    5. tindakan perdata, termasuk dengan tidak terbatas pada klaim untuk kerugian dan/ atau ganti rugi sementara atau perintah ganti rugi oleh pengadilan;
    6. titikad baik dalam perjanjian transaksi digital *marketplace* dengan konsumen harus melengkapi form registrasi saat membuat akun, mengisi data pribadi dengan benar, siapa tunduk dengan ketentuan daripada perjanjian dan hukum yang berlaku.

Dengan adanya syarat seperti ini, ketiga *marketplace* berkedudukan sebagai wadah transaksi *e-commerce* dan sebagai perantara yang memfasilitasi pembeli untuk memberi laporan/keluhan kepada penjual/pihak kurir yang mengirim.

Ini terjadi karena ada hubungan hukum. Hubungan hukum adalah hubungan antara dua pihak atau lebih subyek hukum, hubungan yang terdiri atas ikatan antara individu dengan individu, antara individu dengan masyarakat atau masyarakat yang satu dengan yang lain. Dalam hubungan hukum ini menimbulkan adanya hak dan kewajban yang harus dipenuhi oleh para pihak. Dan pada

kasus pembatalan sepihak, *marketplace* yang menjadi wadah transaksi jual beli *online* harus siap menampung segala keluhan baik dari konsumen dan penjual.

Marketplace sebagai salah pihak yang berada di hubungan hukum transaksi jual beli online yang terjadi di *platform* yang telah disediakannya harus siap dengan segala konsekuensi yang ada.

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

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

Dengan adanya syarat sah pada Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPerdata), pasal 1320, *marketplace* sebagai salah satu pihak yang dipastikan; tidak adanya unsur kekhilafan, paksaan, atau penipuan, cakap, mempunyai objek yang diperjanjikan serta tidak boleh bertentangan dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Maka dengan kedudukannya sebagai wadah sekaligus salah satu pihak sudah seharusnya bertanggungjawab sesuai perundang-undangan.

Mengelola uang *marketplace pay, marketplace* mempunyai dompet elekronik yaitu *marketplace pay* yang di gunakan oleh penjual dan pembeli untuk membayar produk yang akan dibeli, dari uang yang berbentuk *marketplace pay* bisa di investasikan, didepasitokan, atau instrument investasi lainya yang mana akan memberikan keuntungan untuk *marketplace.*

Mengelola uang dari *playment gateway*, yaitu setiap pembelian produk di aplikasi *marketplace* maka uang yang ditrasfer oleh pembeli akan masuk dalam rekening milik *marketplace,* uang akan ditrasferkan ke rekening penjual apabila pesanan diterima pembeli. Selama uang masih rekening *marketplace* maka uang tersebut dikelola oleh pihak *marketplace* untuk diinvestasikan.

Berikut rincian pengelolaan biaya dari ketiga marketplace (Tokopedia, Shopee, Lazada):

a. Dari biaya admin *star seller*, biaya admin *star seller marketplace* adalah 1,5% dari setiap transaksi penjualan.
b. Biaya pendaftaran program *marketplace* setiap bulan, yaitu program setiap yang dilakukan yaitu, *big sale* contoh 12.12 (bulan 12 tanggal 12) maka setiap seller *marketplace* yang akan mengikuti program tersebut harus mendaftar dan dikenakan biaya admin.
c. *Partnership* dengan *brand* terkenal, *marketplace* yang berkerjasama dengan brand-brand terkenal seperti Matahari untuk brand matahari muncul ke halaman beranda *marketplace* makan brand tersebut harus membayar.
d. Biaya layanan gratis ongkir *marketplace* salah program yang di berikan kepada penjual salah satu nya gratis ongkir, ada uang macam penjual dalam transaksi jual beli yaitu:

1) penjual *Non-star*: 4,5% x (harga asli produk diskon dan/atau voucher diskon ditanggung penjual)

2) penjual *star* dan *star+* : 3.5% (harga asli produk- diskon produk dan/atau voucher ditanggung penjual)

e. Biaya admin *cashback extra marketplace*, dari program ini penjual star,non star atau pun *marketplace* mall yang ingin mengikuti program ini akan dikenakan biaya admin yaitu 1,4% (dari kententuan ini bisa berubah sewaktu-waktu)
f. Biaya jualan di *marketplace* bagi penjual *non-star*, biaya jualan untuk penjual *star* atau *non-star* atau star seller yaitu sebedar 0,5% x(harga asli produk diskon produk dan/atau voucher diskon ditanggung penjual). Biaya admin ini akan di kenakan apabila penjualan dari peroduk telah mencapai 100 penjual pertama.
g. Biaya admin tabungan emas *marketplace*, ini adalah salah satu program*marketplace* untuk penjual atau pengguna aplikasi *marketplace* yang ingin menabung emas maka akan dikenakan biaya admin pertahunnya, saat melakukan penutupan tangan emas.

Ada juga beberapa keuntungan bagi penjual yang memperjual belikan produ knya di *platform marketplace* yaitu gratis ongkir, terhubungkan dengan beberap jasa pengiriman, modal yang lebih mimin, pasar yang lebih luas, mininnya terjadi resiko kerugian dan transaksi yang lebih praktis.

B. TANGGGUNGJAWAB *MARKETPLACE* TERHADAP PEMBATALAN SEPIHAK YANG DILAKUKAN SALAH SATU PIHAK DI INDONESIA

Tanggungjawab marketplace sebagai wadah sekaligus sebagai penyelenggara sistem elektronik yang menyediakan, mengelola dan/atau mengoperasikan sistem elektronik untuk keperluan dirinya dan/atau keperluan pihak lain, terutama transaksi elektronik sangat diperlukan saat terjadi pembatalan sepihak yang dilakukan salah satu pihak.

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

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

Pada Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen pasal 1 yang berbunyi:

> "Hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa", serta pada pasal 8 yang berbunyi "Hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya".

Serta pada Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 71 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik. yang berbunyi:

> "Penyelenggara Sistem Elektronik wajib menyediakan fitur sesuai dengan karakteristik Sistem Elektronik yang digunakannya."

Dengan adanya 3 dasar hukum ini, *marketplace* harus bertanggungjawab atas pembatalan sepihak yang dilakukan oleh salah satu pihak dalam bertransaksi online.

Penulis akan membandingkan 3 *marketplace* yang popular di Indonesia, yaitu tokopedia, shopee dan lazada sebagai contoh kajian sesuai permasalahan yang telah dipaparkan pada bagian latar belakang.

Ketentuan dari Tokopedia jika terjadi pembatalan sepihak adalah sebagai berikut:[10]

[10] Tokopedia. "Pesanan di Tokopedia dibatalkan Otomatis" tokopedia, 17 Agustus 2009 https://www.tokopedia.com/help/article/pesanan-dibatalkan-otomatis.

1. Pembatalan Sepihak dari Pembeli:

   Pembeli dapat melakukan pembatalan secara instan dengan maksimal 7 jam setelah pembayaran terverifikasi. Mekanismenya jika ada pesanan baru yang masuk dan belum diterima oleh penjual, dapat dibatalkan secara instan oleh pembeli.

2. Pembatalan Sepihak dari Penjual:

   Jika stok produk tidak mencukupi/kosong saat pembeli melakukan pembayaran, penjual dapat melakukan pembatalan dan uang yang telah ditransfer akan dikembalikan.

3. Pembatalan Sepihak dari Tokopedia:

   a. Tidak memenuhi Syarat & Ketentuan Promo

      Pembeli terindikasi melakukan pelanggaran Syarat dan Ketentuan promo. Sebagai contoh, dalam 1 KTP digunakan untuk beberapa akun untuk mendapatkan voucer berlebih, padahal pada 1 akun Tokopedia terlah diberi jatah minggu untuk voucer gratis ongkir dan voucer diskon

   b. Indikasi Manipulasi

      Indikasi manipulasi dalam bertransaksi untuk memperoleh keuntungan pribadi seperti membuat banyak akun untuk transaksi palsu agar reputasi dan skor toko naik.

   c. Menjual/Membeli Jenis Produk yang Dilarang

      Demi keamanan dalam bertransaksi di Tokopedia, pengguna perlu memperhatikan jenis-jenis produk yang dilarang diperjualbelikan di Tokopedia.

Produk-produk yang dilarang diperjualbelikan adalah produk dewasa dan berbau pornografi, yang melakukan pelanggaran HAKI produk illegal, berbahaya, logam mulia batangan, voucher belanja serta voucher internet.

Transaksi yang batal akan dikembalikan ke Saldo Refund/ GoPay/ limit kartu kredit/ sesuai dengan metode pembayaran yang digunakan.

Penjual yang tidak merespon/melebihi batas waktu proses pesanan akan mendapat konsekuensi yaitu berupa pengurangan poin reputasi toko.

4. Tanggungjawab yang Dilakukan Tokopedia

Tanggungjawab yang dilakukan Tokopedia sebagai perwujudan dari Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 Tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik serta Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen adalah sebagai berikut:

a. Sesuai dengan Syarat dan Ketentuan pada Tokopedia, telah dicantumkan bahwa pembayaran transaksi yang batal karena pembatalan sepihak akan dikembalikan ke saldo *refund/ GoPay/ limit* kartu kredit/ sesuai dengan metode pembayaran yang digunakan.
b. Penjual yang tidak merespon/melebihi batas waktu proses pesanan akan mendapat konsekuensi yaitu berupa pengurangan poin reputasi toko.

Berikut syarat dan ketentuan pada Shopee: [11]

Pengiriman akan dilakukan oleh perusahaan penyedia jasa kurir/ pengiriman yang ditunjuk masing-masing Penjual, dan bukan oleh Shopee. Shopee bertanggung jawab untuk memfasilitasi laporan/ keluhan dari Pembeli apabila Pembeli belum menerima produk dalam jangka waktu yang diestimasikan.

Dalam hal Pembeli belum menerima produk dalam jangka waktu yang diestimasikan, maka Pembeli harus memberitahu layanan pelanggan Shopee yang disediakan melalui Platform perihal tersebut sejak tanggal estimasi Produk seharusnya diterima sesuai dengan Kebijakan Shopee dan ketentuan Garansi Shopee. Shopee selanjutnya akan meneruskan keberatan Pembeli kepada Penjual dan/atau perusahaan penyedia jasa kurir/pengiriman yang bersangkutan untuk mencari solusi yang terbaik bagi Penjual dan Pembeli.

Pembatalan, Pengembalian Barang dan Uang:

a. Pembeli diperbolehkan membatalkan transaksinya sebelum biaya yang di keluarkan masuk ke rekening garansi Shopee.

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

b. Pembeli bisa memohon untuk melakukan pengembalian barang yang telah dibeli, jika barang teraebut belum habis masa garansinya, sebagaimana kebijakan dari Shopee.
c. Semua proses jual beli yang terlanjur terbayar dengan pembayaran kredit, dana yang hasil pembatalan sepihak akan langsung tidak kembali ke kartu kredit, melainkan ke akun shoppepay.
d. Pihak shopee mempunyai hak untuk membatalkan proses jual beli yang dilakukan pembeli jika ada permasalahan dari penjual atau pengiriman dan jaminan untuk pembeli adalah dikembalikannya uang tersebut.
e. Jika ada permasalahan yang ada dari pihak pembeli dan penjual, pihak shopee memastikan kedua pihak membicarakan permasalahan mereka untuk menemukan jalan tengah, dengan shopee sebagai jembatan dan penyedia kolom pesan agar kedua pihak dapat berkomunikasi untuk menyelesaikan permasalahan. Jika tidak ditemukan jalan tengah lewat non litigasi, pembeli ataupun penjual dapat mengajukan gugatan ke pengadilan.
f. Sejak akun pembeli dan penjual dibuat, maka kedua pihak sesuai syarat ketentuan, tidak bisa melakukan gugatan terhadap shopee, gugatan pidana ataupun pidana. Pengecualian jika barang yang dibeli oleh konsumen ada barang yang yang dijual melalui shopee *mall*, di mana toko tersebut merupakan toko yang langsung dikelola oleh shopee sendiri.

Tanggungjawab Shopee terbatas pada layanan Shopee melalui layanan keluhan pelanggan (*customer service*) untuk memfasilitasi laporan/keluhan Pembeli kepada Penjual dan/atau perusahaan penyedia jasa kurir/pengiriman yang bersangkutan. Apabila Pembeli tidak melakukan pemberitahuan dalam jangka waktu yang wajar sebagaimana yang ditentukan di dalam Kebijakan Shopee dan Garansi Shopee, maka Shopee menganggap Pembeli telah menerima Produk dengan baik.

Berikut syarat dan ketentuan pada Lazada: [12]

[12]Lazada "Pembatalan Pesanan" lazada, 27 Maret 2012. https://www.lazada.co.id/helpcenter/Pemesanan/Pembatalan-Pesanan/?spm=a2o4j.helpcenter- search.search-result.3.56d34cb1ynSBgg

a. Tidak dapat membatalkan sebagian dari pesanan jika pesanan kamu memiliki lebih dari satu produk dan menggunakan voucher gratis ongkir. Pembatalan hanya dapat dilakukan untuk semua produk dalam pesanan tersebut

b. Pembatalan sebagian juga tidak dapat dilakukan jika pesanan kamu terdiri dari beberapa produk dan dibuat di Toko Retail seperti LazMall Daily, LazMall Flagship, Lazada Retail store, dll. Kamu juga harus membatalkan semua produk dalam pesanan tersebut.

c. Voucer, diskon atau promosi lainnya yang digunakan pada pesanan yang dibatalkan tidak dapat diaktifkan atau digunakan kembali. Untuk pesanan yang dibatalkan menggunakan Store Credit, silakan hubungi layanan konsumen kami

d. Pesanan yang telah kamu batalkan, tidak dapat diproses kembali.

e. Harga produk yang berlaku adalah harga yang tertera pada saat kamu melakukan pemesanan dan dapat berubah sewaktu-waktu tanpa pemberitahuan sebelumnya.

Lazada menyediakan formulir pembatalan *online.* Setelah itu akan muncul notifikasi "Permintaan pembatalan anda telah berhasil diajukan" yang menunjukkan bahwa pembatalah berhasil diajukan dengan kesepakatan 2 pihak. Di sini Lazada sebagai wadah dan perantara, menampung kedua formular dari pembeli dan penjual sesual syarat dan ketentuan.

Apabila permintaan pembatalan tidak diproses dalam waktu 1 jam, Lazada menyidakan layanan *live chat* untuk pelaporan kembali kasus pembatalan.

KESIMPULAN

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

DAFTAR PUSTAKA

Anggarini, Defia Riski dan Berlintina Permatasari. "Pengaruh Nilai Tukar Dolar" *REVENUE : Jurnal Manajemen Bisnis Islam* 1, no 2 (2020), 171-182 http://dx.doi.org/10.24042/revenue.v1i2.6384.

Ayu, Isdiyana Kusuma. "Peran Pengadilan Negeri Indonesia dalam Penyelesaian Sengketa Transaksi Elektronik Internasional" *Legality : Jurnal Ilmiah Hukum 26*, no 1 (15 Agustus 2018), 40–52. https://ejournal.umm.ac.id/index.php/legality/article/view/6613.

Kitab Undang-Undang Hukum Perdata

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

Lazada "Pembatalan Pesanan" lazada, 27 Maret 2012. https://www.lazada.co.id/helpcenter/Pemesanan/Pembatalan-Pesanan/?spm=a2o4j.helpcenter-search.search-result.3.56d34cb1ynSBgg

Maria, Nugroho S.B., Tri Widayati. "Dampak Perkembangan Ekonomi Digital Terhadap Perilaku Pengguna Media Sosial dalam Melakukan Transaksi Ekonomi" *JKBM (Jurnal Konsep Bisnis dan Manajemen* 6, no 2 (Mei 2020) 234-239. https://doi.org/10.31289/jkbm.v6i2.3801

Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 71 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik

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

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

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

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2016 Tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik