

PEMBATALAN KONTRAK SECARA SEPIHAK DALAM TRANSAKSI E-COMMERCE

Oleh :

Rdiasca Banjarnahor

Mahasiswa Program Studi Hukum Ekonomi, Universitas Indonesia

Radiascabn@gmail.com

Abstrak

Pembahasan dalam penelitian ini adalah mengenai pembatalan sepihak yang dilakukan platform market place lazada beserta dampaknya bagi konsumen. Pembatalan yang dilakukan oleh Lazada bukan tanpa alasan namun memiliki faktor-faktor yang melatarbelakangi sehingga terjadi pembatalan tersebut. Penelitian ini mempunyai tujuan untuk mengetahui bentuk tanggung jawab Pihak penjual yang membatalkan perjanjian secara sepihak melalui e-commerce setelah adanya kesepakatan para pihak. Metode yang digunakan dalam penelitian ini yaitu penelitian normatif dengan tipe penelitian library research (studi kepustakaan) dengan metode penelitian yuridis normatif. Hasil dari penelitian ini terdapat faktor-faktor dalam pembatalan sepihak yang dilakukan yaitu isi dari perjanjian baku, ketersediaan produk, pengiriman, dan perilaku konsumen. Pembatalan sepihak ini dinilai melanggar hak konsumen dan kewajiban Lazada sebagai pelaku usaha jika ditinjau dari Undang-Undang Perlindungan Konsumen.

Kata Kunci: Perjanjian Baku, Perlindungan Konsumen, Pembatalan, Lazada.

Abstract

The discussion in this study is about unilateral cancellations carried out by the Lazada market place platform and its impact on consumers. Cancellations made by Lazada are not without reason but have factors behind it so that the unilateral cancellation occurs. This study aims to determine the form of responsibility. The seller who cancels the agreement unilaterally through e-commerce after an agreement between the parties. The method used in this research is normative research with the type of library research (library study) with normative juridical research methods. The results of this study are that there are factors in unilateral cancellations that are carried out, namely the contents of the standard agreement, product availability, delivery, and consumer behavior. This unilateral cancellation

is considered to have violated Lazada's consumer rights and obligations as a business actor when viewed from the Consumer Protection Act.

Keywords: *Standard Agreement, Consumer Protection, Cancellation, Lazada.*

A. Pendahuluan

Di era industri modern yang telah memasuki level 4.0 tidak dipungkiri bahwa perkembangan teknologi telah memberikan dampak yang signifikan di bidang bisnis. Inovasi di bidang perdagangan memberikan kemudahan bagi pemilik usaha dan konsumen untuk dapat bertransaksi tanpa harus bertatap muka atau pembeli harus datang langsung ke toko milik penjual, dan juga kemudahan dalam sistem pembayarannya. Aktivitas perdagangan yang dilakukan tanpa harus bertatap muka atau hanya dengan online dan menggunakan media internet ini disebut dengan istilah electronic commerce (e-commerce), sebut saja beberapa perusahaan unicorn start up yang memiliki platform marketplace seperti Amazon, Alibaba, Shopee, Lazada, dan Tokopedia. E-commerce merupakan proses jual beli barang atau jasa melalui jaringan komputer termasuk internet. Dalam kegiatannya E-commerce juga melibatkan aktivitas yang berhubungan dengan proses transaksi elektronik seperti transfer dana elektronik, pertukaran data elektronik, sistem pengolahan data inventori yang dilakukan dengan sistem komputer ataupun jaringan komputer dan lain sebagainya.

E-Commerce atau transaksi elektronik sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik pada pasal 1 angka 2 memberikan definisi bahwa Transaksi Elektronik adalah perbuatan hukum yang dilakukan dengan menggunakan Komputer, jaringan Komputer, dan/atau media elektronik lainnya. E-commerce merupakan model bisnis modern yang non-face (tidak menghadirkan pelaku bisnis secara fisik) dan non-sign (tidak memakai tanda tangan asli).¹

¹Ninieck Suparni, *Masalah Cyberspace Problematika Hukum dan Antisipasi Pengaturannya*, (Jakarta: Fortun Mandiri Karya, 2001), hlm 33.

Disamping berbagai kemudahan yang ditawarkan, dalam praktiknya ternyata dalam transaksi E-Commerce menimbulkan permasalahan-permasalahan yang cenderung dinilai merugikan konsumen dan menimbulkan berbagai permasalahan hukum. Tanpa disadari dalam transaksi E-Commerce telah menimbulkan perikatan antara konsumen dengan marketplace tersebut yaitu pada saat konsumen atau pengguna layanan melakukan registrasi pada akun marketplace, dimana konsumen atau pengguna layanan menyetujui syarat dan ketentuan atau kontrak yang telah ditetapkan oleh marketplace. Perlu dipahami bahwa kontrak yang terdapat dalam transaksi e-commerce berbeda dengan kontrak konvensional yang umum dibuat di atas kertas dan disepakati oleh para pihak secara langsung atau bertatap muka. Kontrak elektronik (e-contract) dibuat oleh para pihak melalui media internet dan perangkat elektronik sehingga para pihak tidak perlu untuk bertatap muka dalam proses pembuatan perjanjian tersebut. E-contract merupakan kontrak yang dibuat melalui sistem elektronik. Sistem elektronik adalah serangkaian perangkat dan prosedur elektronik yang berfungsi mempersiapkan, mengumpulkan, mengolah, menganalisis, menyimpan, menampilkan, mengumumkan, mengirimkan, dan/atau menyebarkan informasi elektronik.²

Pada pelaksanaannya penggunaan e-contract dalam transaksi e-commerce seringkali berbentuk perjanjian standar atau perjanjian baku. Perjanjian baku adalah suatu perjanjian yang isinya telah ditetapkan secara sepihak oleh pihak yang pada umumnya mempunyai kedudukan ekonomi lebih kuat, yang diperuntukkan bagi setiap orang yang melibatkan diri dalam perjanjian sejenis itu, tanpa memperhatikan perbedaan kondisi antara orang yang satu dengan yang lainnya.³ Dapat dikatakan bahwa dalam penyusunan perjanjian baku tidak memberikan kesempatan kepada konsumen untuk untuk bernegosiasi mengenai hal-hal yang diperjanjikan.

² Cita Yustisia Serfiani dkk., *Buku Pintar Bisnis Online dan Transaksi Elektronik*, (Jakarta : Gramedia Pustaka Utama Jakarta, 2013), hlm 99.

³ Kelik Wardiono, *Perjanjian Baku, Klausula Eksonerasi dan Konsumen : Sebuah Deskripsi tentang Landasan Normatif, Doktrin dan Praktiknya*, (Surakarta : UMS Press, 2005), hlm 7

Permasalahan dalam praktik transaksi E-Commerce salah satunya adalah kasus yang terjadi pada saat kegiatan promosi tahunan yaitu berupa pemberian diskon oleh berbagai marketplace yang ada di Indonesia dalam rangka merayakan Hari Belanja Online Nasional (HARBOLNAS) termasuk diantara marketplace Lazada. Kasus pertama, yaitu Lazada telah melakukan bentuk kecurangan pada saat Harbolnas yakni melakukan pembatalan secara sepihak transaksi dikarenakan banyaknya item yang akan dipromosikan selama HARBOLNAS berlangsung, sehingga menimbulkan kesalahan dalam pencatuman nominal harga oleh pihak toko online tersebut. Atas kejadian tersebut pihak Lazada memberikan ganti rugi pengembalian dana berupa voucher senilai transaksi tersebut yang hanya dapat dibelanjakan di Lazada.⁴ Kasus kedua, masih dengan situs belanja yang sama, Lazada melakukan pembatalan sepihak dikarenakan domisili konsumen berada di luar jangkauan pengiriman.⁵ Berdasarkan beberapa contoh kasus di atas, dampak yang ditimbulkan dari adanya pembatalan sepihak yang dilakukan oleh Lazada yaitu selain konsumen tidak bisa mendapatkan barang yang telah dibeli namun konsumen juga harus menghadapi persoalan mekanisme pengembalian dana yang tidak transparan. Terlebih bentuk pertanggungjawaban yang diberikan oleh Lazada sehubungan dengan pembatalan sepihak yaitu berupa voucher belanja yang hanya dapat dibelanjakan pada marketplace Lazada. Mekanisme pengembalian berupa voucher belanja dinilai membatasi kebebasan konsumen karena hanya dapat dipergunakan di market place yang ditentukan. Hal tersebut dinilai bertentangan dengan salah tujuan Undang-Undang Perlindungan Konsumen yaitu membangun kesadaran pelaku usaha mengenai pentingnya perlindungan konsumen sehingga tumbuh sikap yang jujur dan bertanggungjawab dalam berusaha sehingga dapat menciptakan sistem perlindungan konsumen yang mengandung unsur kepastian hukum dan

⁴Ridho Syukro, "Batalkan Transaksi, Lazada Langgar UU Perlindungan Konsumen" diakses pada 06/06/2023 dari <http://www.beritasatu.com/iptek/337594-batalkan-transaksi-lazada-langgar-uu-perlindungan-konsumen.html>.

⁵Agung Fauzan, "*Pengalaman Belanja Online*", diakses pada 06/06/2023, dari <http://www.pikiranrakyat.com/suratpembaca/2016/11/26/pengalamanbelanja.html>

keterbukaan informasi serta akses untuk mendapatkan informasi secara mudah dan transparan.⁶

Berdasarkan latar belakang diatas, maka permasalahan yang akan dibahas dalam penelitian ini adalah apa saja faktor yang dapat menyebabkan terjadinya pembatalan kontrak kontrak secara sepihak oleh market place dalam hal ini khususnya Lazada dan bagaimana pembatalan kontrak secara sepihak dalam transaksi e-commerce apabila ditinjau dari aspek perlindungan konsumen.

B. Metodologi Penelitian

Sehubungan dengan penelitian normatif yang peneliti gunakan, maka pendekatan yang digunakan oleh peneliti digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan perundang-undangan (statute approach) dan pendekatan kasus (case approach).¹⁹ Pendekatan perundang-undangan (statute approach) dilakukan dengan menelaah undang-undang dan regulasi yang berhubungan dengan masalah yang diteliti. Selain itu, peneliti juga menggunakan pendekatan kasus (case approach) yaitu dengan cara melakukan telaah terhadap kasus-kasus yang berkaitan dengan masalah yang diteliti.

Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah studi kepustakaan. Studi kepustakaan adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan mencari data-data yang diperlukan sebagai referensi dalam penelitian ini melalui berbagai literatur, antara lain buku, jurnal, artikel, peraturan perundang-undangan dan putusan pengadilan. Sedangkan wawancara merupakan pertemuan dua orang untuk bertukar informasi dan ide melalui tanya jawab sehingga dapat dikonstruksikan makna dalam suatu topik tertentu. Wawancara digunakan sebagai teknik pengumpulan data apabila peneliti ingin melakukan studi pendahuluan untuk menemukan permasalahan yang harus diteliti tetapi juga apabila peneliti ingin mengetahui hal-hal dari responden yang lebih mendalam.

⁶ Pasal 3 Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

Dalam penelitian ini penulis menggunakan 3 bahan hukum sebagai berikut:

1. Bahan Hukum Primer

Merupakan bahan hukum yang bersifat otoritatif atau yang berarti memiliki otoritas. Bahan-bahan hukum primer terdiri dari peraturan perundang-undangan, catatan resmi dalam pembuatan peraturan perundang-undangan. Dalam penelitian ini bahan hukum primer yang digunakan adalah Undang- Undang Nomor8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik, Peraturan Pemerintah Nomor 71 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik, dan Peraturan Pemerintah Nomor 80 Tahun 2019 tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik.

2. Bahan Hukum Sekunder

Merupakan bahan hukum yang terdiri dari buku-buku hukum, termasuk didalamnya skripsi, tesis, disertasi, dan jurnal hukum. Bahan hukum yang digunakan dalam penelitian ini berupa referensi yang terkait dengan transaksi elektronik dan perlindungan konsumen.

3. Bahan Hukum Tersier

Berupa bahan-bahan yang bersifat menunjang sumber bahan hukum primer dan sekunder seperti ensiklopedia, kamusbahasa, dan artikel dalam internet.

C. Pembahasan

1. Faktor Penyebab dalam Terjadinya Pembatalan Perjanjian dalam Transaksi E-commerce Lazada

Kegiatan transaksi jual-beli secara elektronik timbul akibat perkembangan media dan teknologi, yang menciptakan tidak adanya batas- batas dalam kegiatan perdagangan sehingga kegiatan jual-beli semakin luas, seiring dengan semakin luasnya kegiatan perdagangan ini beriringan pula dengan semakin sulit mekanisme dalam penegakan

hukumnya, namun perdagangan pada dasarnya bersifat keperdataan yang diatur pada buku tiga hukum perdata terkait dengan perikatan yang menyebutkan bahwa perikatan adalah pertalian yang sah antara dua subjek hukum yang sudah saling bersepakat untuk mengikatkan diri.⁷ Transaksi E-commerce adalah kegiatan jual-beli secara elektronik yang menggunakan perjanjian berupa e-contract yang mana pada dasarnya sama dengan perjanjian pada umumnya namun diwujudkan dalam bentuk media elektronik.⁸

Dalam transaksi E-Commerce, perjanjian baku dibuat oleh salah satu pihak yaitu platform marketplace dengan menyusun syarat-syarat dan ketentuan yang dibuat secara sepihak kemudian diberikan kepada pihak lain untuk disetujui tanpa memberikan kebebasan kepada pihak lainnya untuk melakukan negosiasi atas suatu syarat dan ketentuan yang telah diberikan, pilihan pihak lain hanya setuju atau tidak setuju terhadap perjanjian tersebut. Padahal dalam penyusunan suatu perjanjian harus berlandaskan asas keseimbangan, dimana para pihak memiliki kedudukan yang seimbang melalui proses negosiasi dalam penyusunan perjanjian sehingga mencapai konsensus antara para pihak. Pada sektor perdagangan, penggunaan perjanjian standar atau kontrak baku ini juga digunakan sebagai dasar hubungan hukum antara Lazada dengan para konsumennya sehingga menimbulkan suatu perikatan. Perjanjian baku yang dibuat oleh Lazada dikategorikan sebagai kontrak elektronik karena Lazada merupakan platform marketplace yang memfasilitasi transaksi jual-beli secara online.

Fitur kontrak elektronik tersebut dapat diakses baik di halaman situs Lazada atau melalui aplikasi smartphone milik Lazada dengan mengklik tombol “Daftar Baru” kemudian konsumen akan diperintahkan untuk mengisi data diri secara lengkap lalu akan muncul halaman “Syarat dan

⁷ Agus Yahya, *Hukum Perjanjian asas Proporsionalitas dalam Kontrak Komersial*, (Jakarta: Kencana, 2010), hlm 162.

⁸ Gemala Dewi, *Hukum Perikatan Islam di Indonesia*, (Depok : Prenadamedia Group, 2005) hlm 196

Ketentuan” yang merupakan perjanjian baku yang telah disiapkan oleh Lazada. Setiap orang yang akan menjadi konsumen pada marketplace Lazada wajib menyetujui syarat dan ketentuan yang diberlakukan oleh pihak manajemen Lazada.

Dalam hukum perjanjian sebagaimana diatur dalam Pasal 1338 KUHPerdara menyebutkan bahwa persetujuan-persetujuan itu tidak dapat ditarik kembali selain dengan sepakat kedua belah pihak, atau karena alasan-alasan yang oleh undang-undang dinyatakan cukup untuk itu. Berdasarkan ketentuan tersebut dapat dipahami bahwa perjanjian yang sah tidak dapat dibatalkan atau ditarik kembali secara sepihak karena perjanjian mengikat para pihak di dalamnya atau yang kita kenal dengan asas *pacta sunt servanda*. Jika ingin menarik kembali atau membatalkan perjanjian maka harus mendapatkan persetujuan dari pihak lain.

Dalam hal kasus pembatalan sepihak yang dilakukan oleh Lazada sebagai penyedia platform marketplace, diketahui terdapat beberapa hal yang melatarbelakangi pembatalan sepihak perjanjian tersebut. Faktor pertama yang menjadi penyebab pembatalan oleh Lazada adalah isi dari perjanjian baku yaitu syarat dan ketentuan atau *term and conditions* yang ditujukan kepada pengguna platform saat proses pendaftaran. Perjanjian baku dianggap hanya berpihak pada pelaku usaha dan dapat menimbulkan kesenjangan hak dan kewajiban antara pelaku usaha dengan konsumen karena dalam perjanjian baku kedudukan pelaku usaha sebagai pembuat perjanjian tersebut sama seperti pembentuk undang-undang (*legio particuliere wetgever*).⁹ Pemberlakuan klausula baku dalam sebuah perjanjian transaksi elektronik seyogyanya harus menganut asas-asas perjanjian agar terciptanya perlindungan hukum secara seimbang baik bagi pelaku usaha maupun bagi konsumen. Hal ini merupakan bentuk implementasi dari perlindungan preventif untuk mencegah terjadinya suatu pelanggaran hukum.

⁹ Rachmadi Usman, *Aspek-Aspek Hukum Perbankan di Indonesia*, (Jakarta : Gramedia Pustaka Utama, 2001), hlm. 265.

Asas yang harus diterapkan dalam sebuah perjanjian jual-beli secara elektronik harus didasarkan dan dilandasi oleh asas kebebasan berkontrak, sehingga dapat memberikan jaminan perlindungan hukum bagi para pihak. Asas ini memberikan kebebasan bagi para pihak untuk menentukan isi dan maksud dari sebuah perjanjian yang akan dibuat, hal ini merupakan wadah negosiasi bagi para pihak dalam penyusunan perjanjian jual-beli elektronik. Menurut Munir Fuady, perjanjian yang memuat klausula baku telah menyalahi asas kebebasan berkontrak oleh karenanya perjanjian dengan klausula baku seharusnya tidak dapat digunakan dalam sebuah transaksi jual-beli.¹⁰ Jika dikaitkan dengan klausula baku yang diterapkan oleh pihak Lazada, dapat dikatakan bahwa pihak Lazada membuat ketentuan secara sepihak tanpa memberikan kesempatan negosiasi kepada para konsumennya. Konsumen sebagai pihak dalam perjanjian tidak memiliki kebebasan atau daya tawar untuk ikut terlibat menentukan sebuah ketentuan. Kebebasan berkontrak yang dimiliki konsumen hanyalah untuk setuju atau tidak setuju dalam klausula yang telah dibuat oleh pihak Lazada. Hal ini terjadi karena pengguna platform Lazada tidak memiliki kedudukan yang seimbang dengan Lazada. Kontrak baku elektronik yang tetap diterapkan oleh platform marketplace merupakan implikasi dari adanya kebutuhan masyarakat yang menginginkan efektifitas dan efisiensi dalam sebuah transaksi jual-beli online.

Adapun asas lainnya yang tidak terlihat dalam perjanjian baku oleh PT. Lazada yaitu asas konsensualisme, yang dimana asas konsensualisme tersebut mendefinisikan bahwa pihak yang mengikatnya mencapai kata sepakat tanpa adanya paksaan dari pihak manapun, Adapun bentuk paksaan dalam asas konsensualisme disini bukan merupakan paksaan dalam bentuk fisik, namun dapat didefinisikan sebagai paksaan yang berbentuk fisik atau mental, serta bentuk ancaman dalam bentuk lainnya. Dalam perkembangannya dapat dilihat dalam transaksi elektronik, asas

¹⁰ Munir Fuady, *Hukum Kontrak dari Sudut Pandang Hukum Bisnis*, (Bandung: Citra Aditya, 2003), hlm.26.

konsensualisme ini dipermudah dengan teknis hanya dengan meng klik centang yang telah disediakan oleh perjanjian elektronik. Dengan teknis persetujuan centang dalam sebuah perjanjian elektronik dapat ditarik kesimpulan bahwa tanda centang dimaksud sebagai sebuah tanda kesepakatan atau merupakan bentuk manifestasi dari asas konsensualisme terhadap perjanjian yang ditawarkan dalam marketplace sebagaimana yang dimaksud diatas, adapun asas konsensualisme tersebut akan melahirkan dampak hukum berupa hak dan kewajiban yang lahir dari kedua belah pihak yang mengadakan perjanjian tersebut. Adapun dalam bentuk perselisihan hukum yang melibatkan kedua belah pihak dalam transaksi dimaksud, maka asas dimaksud ditujukan untuk memberikan jaminan serta perlindungan hukum dari kedua belah pihak yang bersengketa, sesuai dengan konsep nya, asas konsensualisme ditujukan sebagai bentuk penjaminan dalam sebuah perjanjian, yang dimana jika terdapat pelanggaran atas sebuah kesepakatan tersebut maka berdampak akan dilarangnya perjanjian dimaksud. Adapun dalam hal ini secara tidak langsung konsumen secara psikologis akan bersikap menyetujui bentuk perjanjian baku yang telah disediakan oleh pihak market place lazada secara sepihak, guna mendapatkan benefit – benefit yang telah diperjanjikan oleh pihak marketplace lazada, hal ini tentunya secara tidak langsung merugikan pihak pembeli.

Dapat dipedomani bahwa dalam perjanjian baku yang disediakan oleh marketplace lazada terdapat beberapa ketentuan yang menunjukkan kedudukan dominan marketplace lazada, yang dimana diantaranya terdapat klausul yang membuat posisi dominan marketplace dimaksud terhadap konsumen, adapun antara lainnya berupa ketentuan mengenai bentuk batasan pertanggung-jawaban yang dapat dilihat dalam ketentuan pasal Pasal 6 dan pada Pasal 11. Dalam klausula dapat kita lihat bahwa terdapat bentuk Pengecualian atas bentuk pertanggungjawaban, yaitu Lazada tidak memiliki tanggung jawab untuk setiap kerugian apapun atau apapun penyebabnya (apapun bentuknya) yang timbul langsung maupun tidak

langsung berhubungan dengan bentuk : a. piutang pengguna lain dalam platform yang berkaitan dengan pembelian produk apapun; b. penjualan produk oleh penjual vendor ketiga untuk anda, atau penggunaan produk, atau penjualan kembali produk oleh anda; dan c. setiap cacat timbul dari keausan, kerusakan yang disengaja, penyalahgunaan, kelalaian, kecelakaan, penyimpanan abnormal dan atau kondisi penggunaan, perubahan atau modifikasi produk atau kegagalan mematuhi instruksi penjual (atau instruksi di deskripsi produk atau di manual) terhadap penggunaan produk (baik lisan ataupun tertulis).” Adapun klausula tersebut merupakan bentuk klausula eksensorasi yang dalam praktek nya memberikan pembatasan atas pertanggung-jawaban yang dilakukan oleh Lazada. Adapun bentuk Klausula eksonerasi ini pada dasarnya dilarang dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen, sebagaimana dalam Pasal 18 yang dimana dalam pasal tersebut menyatakan bahwa pelaku usaha dilarang untuk mencantumkan bentuk pengalihan tanggung jawab terhadap suatu barang dan/atau jasa. Adapun bentuk Klausula eksensorasi dibuat dengan tujuan guna memberikan batasan bahkan membebaskan tanggung jawab pihak atas kerugian pihak lainnya. Sebagai bentuk tanggung jawab yang seharusnya merupakan kewajiban pelaku usaha seyogyanya tidak ditetapkan dan dibebankan pada pihak konsumen sehingga hal tersebut tentunya merugikan konsumen padahal terkait pembatasan pertanggungjawaban bertentangan dengan ketentuan Pasal 19 UU nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen yang dimana dalam pasal tersebut menjelaskan bahwasanya pelaku usaha diharuskan untuk memberi ganti rugi terkait akibat jasa dan barang yang di perdagangkan baik ketika melakukan penggunaan barang maupun jasa, setelah dipergunakannya barang dan jasa tersebut. Selain hal tersebut, perlu dicermati juga dalam ketentuan pemutusan suatu perjanjian oleh penjual, Bahwa ketentuan ini merupakan faktor yang membuat marketplace Lazada dengan mudah untuk membatalkan pesanan yang dibayarkan oleh pihak konsumen. Tentunya hal ini dapat melatarbelakangi

sebagian besar tindakan Lazada yang pada akhirnya dapat berujung kepada kerugian konsumen, yang dimana konsumen mendapatkan penggantian berupa voucher sebesar dana yang telah dibayarkan sebagaimana dimaksud, dan tentunya voucher tersebut hanya dapat digunakan di marketplace Lazada.

Adapun lebih lanjut, dalam hal terjadi pembatalan maupun keputusan oleh pihak penjual dalam hal terdapat kesalahan harga, merujuk berdasarkan ketentuan pada Pasal 2 angka 6, mengatur bahwa penjual mempunyai hak untuk mengakhiri Kontrak Pelanggan, Adapun dalam hal terjadi kesalahan dalam mencantumkan harga Produk pada Platform, dalam hal ini Lazada akan membantu pihak Penjual untuk memberitahukan Anda terkait pembatalan tersebut. Dalam hal ini maka Penjual mempunyai hak untuk mengakhiri Kontrak Pelanggan walaupun dalam hal ini Produk telah dikirim atau barang sedang dalam pengiriman. Terkait pembatalan dari pihak Penjual ini, dalam hal jika Pelanggan telah melakukan pembayaran, maka uang pembayaran barang Pesanan yang telah dibatalkan tersebut nantinya akan dikembalikan kepada pihak Pelanggan.”¹¹ Selanjutnya dalam hal terdapat ketentuan yang mencantumkan faktor maupun penyebab pesanan dapat dibatalkan oleh pihak Lazada, hal ini dapat dilihat dengan adanya ketentuan Pasal 9 angka 2, yang dimana dalam klausula perjanjian tersebut, pada bagian penjualan yang menjelaskan bahwa :“Pembatalan oleh pihak Penjual: Tanpa mengesampingkan hak lain yang diatur dalam Syarat & Ketentuan Penjualan ini, “Penjual dengan pemberitahuan kepada Lazada atau Lazada yang bertindak atas nama Penjual, dapat membatalkan atau menanggguhkan pengiriman Produk dengan segera setelah melalui pemberitahuan tertulis dan/atau secara lisan melalui Customer Service kepada Pelanggan dalam hal terjadinya salah satu dari peristiwa berikut”:

1. Stok Produk habis atau tidak tersedia;

¹¹ Term of Use dalam Platform Lazada, diakses pada tanggal 05 Juni 2023

2. Pelanggan melanggar kewajiban berdasarkan Kontrak Pelanggan, Syarat & Ketentuan Penggunaan, Syarat & Ketentuan Penjualan, atau ketentuan lain yang berlaku di Platform;
3. Pelanggan ditetapkan pailit oleh pengadilan atau badan yang berwenang;
4. Kecurigaan atas adanya brntuk fraud atau kecurangan dalam bentuk apapun berdasarkan kebijakan atau investigasi Lazada ataupun Penjual;¹²

Adapun Faktor berikutnya yang dapay melatarbelakangi terjadinya suatu bentuk pembatalan oleh pihak Lazada yaitu terkait ketersediaan produk. Adapun terkait ketersediaan barang yang diperdagangkan dinilai mempunyai peranan yang sangat penting dalam setiap proses kegiatan jual-beli, sehingga hal tersebut penting bagi perusahaan dagang dalam hal mengawasi serta mengelola persediaan yang dimilikinya.¹³ Bentuk permasalahan yang biasanya terjadi dengan marketplace Lazada adalah habisnya persediaan produk sehingga pihak pembeli seringkali terpaksa mengambil keputusan untuk membatalkan pesanan yang ditawarkan. Tidak tersedianya persediaan produk tersebut kerap terjadi dalam suatu kegiatan flash sale lazada, adapun bentuk salah satu cara yang dilakukan oleh pihak pelaku usaha E-commerce dalam rangka guna menarik minat konsumen yang mana pada konsepnya adalah dengan menjual suatu produk dalam waktu dan ketersediaan barang tertentu dengan kisaran harga dibawah nilai pasar serta dengan memberikan potongan harga secara besar dalam intensitas waktu yang sangat terbatas, adapun sebagai contoh yaitu flash sale yaitu diskon Hari Belanja Nasional. Dalam flash sale ini tentunya banyak hal yang perlu untuk dipersiapkan oleh penyelenggara yaitu seperti barang yang akan ditawarkan, waktu pemasaran, kuantitas ketersediaan barang, hingga pada persiapan infrastruktur. Tentunya

¹² Term of Use dalam Platform Lazada, diakses pada tanggal 06 Juni 2023

¹³ Anggi Listiani dan Sulistya Dewi Wahyuningsih, Analisis Pengelolaan Persediaan Barang Dagang Untuk Mengoptimalkan Laba, Jurnal PETA, Vol. 4, No. 1, (Januari, 2019), hlm. 95.

Pelaksanaan flash sale ini perlu dibarengi dengan ketersediaan informasi yang tepat dari pihak pelaku usaha terkait ketersediaan produk dimaksud. Karena tidak jarang pihak pembeli mendapatkan informasi yang dinilai kurang tepat terkait kuantitas produk yang akan dijual tersebut, sehingga tentunya terdapat konsumen yang telah melakukan pembayaran, namun pesanan dimaksud harus dilakukan proses pembatalan oleh penjual dengan alasan bahwa persediaan barang yang dijual telah habis. Adapun Pembatalan pesanan dengan kondisi habisnya persediaan tentunya tidak serta merta merupakan kesalahan dari pihak market place sebagai penyelenggara flash sale namun dapat juga dikarenakan perusahaan vendor brand yang memproduksi produk dimaksud menghentikan penjualan produk dalam flash sale.

Faktor berikutnya yang juga menyebabkan pembatalan sepihak oleh pihak market place e-commerce yaitu factor pengiriman. Adapun dalam praktek jual-beli yang terlaksana, konsumen sering merasa dirugikan akibat permasalahan pengiriman barang, entah barang tersebut terlambat dalam pengirimannya atau rusak dan bahkan hilang.¹⁴ Tentunya pembatalan sepihak yang dilakukan sebagai langkah awal oleh pelaku usaha maupun jasa pengiriman tentunya memiliki peranan untuk kemudian memberikan pertanggung-jawaban terkhususnya secara materiil terhadap konsumen yang merasa dirugikan, dimana ganti rugi dimaksud harus sesuai dengan bentuk kerugian berupa kehilangan barang, kerusakan atas barang serta keterlambatan dalam pengiriman barang. Apabila dalam jangka estimasi pengiriman tersebut barang yang telah dibeli tidak sampai kepada konsumen, maka pesanan dimaksud akan dibatalkan oleh pihak marketplace untuk kemudian diberikan pertanggung-jawaban kepada konsumen berupa refund. Jika merujuk dalam Kontrak Baku Lazada Pasal 4 angka 7 mengenai Pengiriman Produk pada bagian Penjualan

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

menyebutkan bahwa penjual dapat mengakhiri atau membatalkan pesanan atas kontrak dengan pelanggan jika penjual gagal dalam mengirimkan sebuah produk baik itu karena kurir yang gagal mengirimkan produk, produk hilang saat pengiriman, ataupun konsumen gagal dalam menerima produk dikarenakan kesalahan atau kelalaiannya sendiri. Dalam hal konsumen telah membayar produk tersebut maka Lazada akan mengembalikan pembayaran tersebut pada konsumen.¹⁵ Adapun penyebab lain yang juga turut berperan dalam melatarbelakangi terjadinya suatu pembatalan sepihak yang dilakukan oleh pihak marketplace atau juga disebut pelaku usaha adalah perilaku maupun tindakan konsumen. Adapun tindakan konsumen yang dapat menyebabkan pembatalan sepihak adalah diantaranya adalah mengaku sebagai orang lain serta memberikan keterangan yang salah kepada pihak penjual, tentunya didasari dengan mempergunakan layanan dengan tujuan melanggar hukum, berusaha untuk mendapatkan akses dengan bentuk dan cara tidak sah serta mengganggu sistem layanan, melakukan pengiriman materi terlarang melalui layanan serta bentuk perilaku lainnya yang tentunya melanggar kewajiban berdasarkan kontrak pelanggan dan syarat dan ketentuan yang berlaku dalam platform marketplace tersebut.

Dalam sebuah kegiatan transaksi e-commerce, beberapa orang dapat saja melakukan transaksi curang dengan sangat mudah, hal ini dikarenakan dalam implementasinya e-commerce tidak memiliki batasan, diantaranya dengan menggunakan biaya sedikit dan tentunya ketersediaan yang cukup tinggi dari tercurinya kerahasiaan username atau password (stolen credentials). Adapun jika dapat disimpulkan, terdapat lima bentuk kecurangan (fraud) dalam internet yang umum atau seringkali terjadi yaitu, skema biaya uang muka (advance fee schemes), penjualan daring curang (fraudulent sales online), kejahatan identitas (identity crimes), kejahatan transfer biaya elektronik (electronic funds transfer crime),

¹⁵ Term of Use dalam Platform Lazada, diakses pada tanggal 6 Januari 2021

dan investasi curang (fraudulent investments).¹⁶ Jenis lain dari kecurangan yang umum dijumpai dalam dunia maya adalah scam yang memperdaya seseorang untuk membocorkan atau memberitahu detail rincian data pribadi agar pelaku mendapatkan keuntungan. Jika konsumen terdeteksi telah melakukan pelanggaran terhadap perjanjian syarat dan ketentuan yang berlaku dalam market place tersebut atau bahkan konsumen dicurigai melakukan kecurangan (fraud) dalam bentuk apapun maka marketplace tersebut berhak untuk melakukan pembatalan terhadap pesanan serta memutuskan perjanjian dengan konsumen. Pembatalan dapat dilakukan oleh Lazada jika merujuk kepada Pasal 9 angka 2 pada kontrak baku yang menyebutkan bahwa penjual atau Lazada dapat melakukan pembatalan atau penangguhan pengiriman produk jika konsumen dicurigai atau teridentifikasi melakukan pelanggaran terhadap kewajiban dalam syarat dan ketentuan yang berlaku dan/atau melakukan tindakan kecurangan dalam bentuk apapun yang dapat menyebabkan kerugian pada Lazada, penjual, dan konsumen lainnya.

2. Pembatalan Kontrak Yang Dilakukan oleh E-commerce yang Ditinjau Dari Undang-undang Perlindungan Konsumen

Sebuah bentuk transaksi elektronik tentunya dianggap rentan menimbulkan suatu pelanggaran serta kecurangan, baik dalam konteks dilakukan oleh penjual ataupun dilakukan oleh pihak pembeli. Bahwa dengan permasalahan tersebut, pemerintah turut untuk memberikan perlindungan preventif yang merupakan wujud dari tindak pencegahan sebuah masalah, dalam perlindungan hukum secara preventif tersebut dibuat oleh pemerintah dalam rangka untuk mencegah terjadinya sebuah pelanggaran dalam hal ini yaitu berkaitan dengan transaksi jual-beli yang dilakukan secara online. Bentuk perlindungan secara preventif yang

¹⁶ Rafli Alvaro Lingga, Rakyana Widhowati Tanjung, Santini Dewi Putri, *Pengaruh Persepsi Fraud Dan Kepercayaan Pada E-commerce Terhadap Intensi Pembelian Online: Studi Empiris Pada Pengguna E-commerce*, Widya Mandala Speaks On Accounting, (Yogyakarta, 2019), hlm. 5.

dihadirkan oleh pemerintah ini hadir dalam bentuk suatu peraturan perundang-undangan yang dimana tujuannya adalah guna mencegah terjadinya sebuah sengketa.¹⁷ Adapun bentuk Peraturan perundang-undangan yang mengatur terkait bentuk transaksi jual-beli secara online diantaranya dapat dilihat melalui Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 jo. Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (UU ITE) dan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

Merujuk pada permasalahan yang telah dipaparkan dalam bagian pendahuluan, dimana apabila dikaitkan dengan UU Perlindungan Konsumen, maka dalam hal ini pihak konsumen Lazada yang merasa telah dirugikan haknya karena barang yang telah dipesan dan dibayarkan tidak dapat diterima, maka tentunya hal tersebut dapat bersinggungan dengan norma hukum yang dikarenakan hak-hak konsumen yang telah diatur pada Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen antara lain :

1. Hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan.

Hak konsumen ini terdapat pada Pasal 4 ayat (2), dalam kaitannya dengan kasus ini konsumen hak konsumen telah terlanggar dengan tidak mendapatkan barang sesuai dengan yang dipesan dan dibayarkan melalui platform marketplace Lazada dengan alasan kehabisan persediaan. Dalam hal ini konsumen mendapatkan bentuk ganti kerugian berupa voucher belanja Yang dimana voucher belanja tersebut senilai dengan produk/barang yang telah dibatalkan, namun tentunya bentuk kompensasi berupa voucher dimaksud dirasa masih kurang dikarenakan hanya dapat dipergunakan pada marketplace Lazada yang tentunya menimbulkan pembatasan hak para konsumen

¹⁷ Philipus M. Hadjon, *Perlindungan Bagi Rakyat di Indonesia*, (Surabaya: PT Bina Ilmu, 1987), hlm. 4.

dalam memilih barang.

2. Hak terkait informasi yang benar, secara jelas, serta jujur mengenai kondisi serta jaminan barang atau jasa yang ditawarkan.

Hak konsumen ini dapat dirujuk dalam ketentuan Pasal 4 ayat (3) yang dimana konsumen berhak untuk mendapatkan informasi yang benar dan jelas atas pembelian sebuah produk yang diantaranya informasi mengenai manfaat kegunaan produk, tanggal kadaluarsa produk, jumlah persediaan produk, serta hal-hal lain terkait dengan pembelian produk tersebut. Hak atas informasi ini dinilai penting karena, jika informasi yang diberikan kepada konsumen tidak memadai merupakan salah satu bentuk cacat produk, yaitu yang dikenal dengan cacat instruksi atau cacat karena informasi yang tidak memadai.¹⁸ Dalam kasus konsumen yang telah melakukan pembelian produk namun dibatalkan sepihak oleh PT. Lazada terdapat pelanggaran hak atas informasi yang jelas. Pembatalan tersebut tidak mengandung informasi mengenai kuantitas persediaan barang yang jelas dimana saat konsumen melakukan transaksi tersebut barang masih ada namun setelah pembayaran dilakukan barang tersebut tidak dikirim dengan dalih persediaan barang yang habis.

Jika terjadinya suatu pembatalan sepihak yang dilakukan oleh Lazada terhadap konsumennya, apabila tinjauan berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, diatur dalam Pasal 9 ayat (1) huruf e yang mengatur bahwa pelaku usaha dilarang menawarkan, mempromosikan, mengiklankan suatu barang dan/atau jasa secara tidak benar dan/atau seolah-olah barang dan/atau jasa tersebut tersedia. Adapun yang menjadi landasan dari ketentuan pasal ini menekankan bahwa larangan tersebut ditujukan kepada perilaku pelaku usaha dimaksud, hal tersebut kerap menawarkan serta mempromosikan

¹⁸ Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo, *Hukum Perlindungan Konsumen*, (Jakarta: PT. Rajagrafindo Persada, 2017), hlm. 41.

suatu barang dan/atau jasa secara tidak benar.

Selain itu dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen Pasal 11 huruf d juga mengatur bahwa pelaku usaha dalam hal penjualan yang dilakukan melalui cara obral atau lelang, dilarang untuk mengelabui atau menyesatkan pihak konsumen dengan cara tidak menyediakan stok barang dalam jumlah tertentu serta dengan jumlah cukup serta maksud untuk menjual barang dalam bentuk yang lain, sebagaimana contoh metode penjualan secara flash sale. Hal ini juga tentunya berkaitan dengan bentuk kewajiban pelaku usaha dalam hal memberikan informasi yang benar atas barang yang diperdagangkan serta yang dijualnya, hal ini tentunya juga dikarenakan eksepektasi konsumen dan juga konsumen yang mudah tergiur oleh tampilan iklan yang ternyata tidak sepenuhnya sesuai dengan keadaan yang sebenarnya. Sesuai dengan ketentuan Pasal 62 Undang-Undang Perlindungan Konsumen, setiap pelaku usaha yang melanggar ketentuan Pasal 9 dan Pasal 11 dalam UU Perlindungan Konsumen diancam dengan bentuk hukuman pidana penjara paling lama selama 5 (lima) tahun serta dapat dikenakan denda dengan nilai paling banyak sebesar dua miliar Rupiah.

Dalam konteks ini pembatalan sepihak yang dilakukan pihak Lazada dapat menimbulkan bentuk kerugian bagi konsumen jika tidak terpenuhinya kesepakatan, serta pihak Lazada tidak memenuhi pesanan sesuai dengan yang diperjanjikan, termasuk dalam hal menepati janji terhadap suatu pelayanan ataupun prestasi. Dalam perihal tidak menepati suatu perjanjian atas sebuah pesanan, merujuk kepada Pasal 16 huruf b Undang-Undang Perlindungan Konsumen, yang dimana pelaku usaha dalam hal menawarkan suatu barang ataupun jasa melalui pesanan, dilarang untuk tidak menepati janji atas suatu pelayanan dan/atau prestasi. Regulasi ini tentunya menjadikan perbuatan pelaku usaha yang tidak menepati pesanan sebagaimana yang dijanjikan, termasuk dalam hal tidak menepati janji atas pelayanan ataupun prestasi, sehingga dapat dituntut dalam konteks wanprestasi. Dalam hal pelanggaran atas Pasal 16

Undang-Undang Perlindungan Konsumen, sehingga berdasarkan Pasal 62 Undang-Undang Perlindungan Konsumen maka dapat dikenakan ancaman sanksi pidana selama dua tahun penjara ataupun denda dengan nominal paling banyak sejumlah lima ratus juta rupiah.

D. Kesimpulan

Berdasarkan pembahasan diatas, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Adapun yang menjadi faktor yang melatarbelakangi pembatalan oleh marketplace lazada terhadap konsumen yang telah membayarkan produk tersebut adalah dikarenakan bentuk kontrak baku yang telah ditetapkan oleh pihak Lazada, yang mana didalam ketentuan pasal-pasal nya mengandung ketentuan mengenai hak Lazada dan penjual dalam konteks pembatalan pesanan. Adapun ketentuan mengenai hak untuk melakukan pembatalan ini tidak hanya terdapat dalam satu ketentuan pasal , namun diperkuat dengan ketentuan pasal-pasal pendukung lainnya. Yang dimana yang mempengaruhi Lazada dalam melakukan pembatalan dalam sebuah pesanan yaitu dikarenakan ketersediaan produk yang dijual, kendala dalam pengiriman, dan perilaku konsumen yang melanggar ketentuan-ketentuan yang telah ditentukan serta melakukan perbuatan curang dalam mendapatkan produk tersebut.
2. Bentuk pembatalan sepihak yang dilakukan oleh marketplace dapat melanggar ketentuan Undang-Undang Perlindungan Konsumen, antara lain : Pasal 9 ayat (1) huruf e yang mengatur bahwa pelaku usaha dilarang menawarkan, mempromosikan, mengiklankan suatu barang dan/atau jasa secara tidak benar atau seolah-olah barang dan/atau jasa tersebut tersedia dan merujuk kepada ketentuan Pasal 11 huruf d yang mengatur terkait perilaku pelaku usaha dalam konsep penjualan yang dilakukan dengan cara obral maupun lelang, dilarang mengelabui atau menyesatkan konsumen dengan tidak menyediakan ketersediaan barang tersebut dalam jumlah yang cukup dengan maksud untuk menjual barang

yang lain, maka dalam hal ini perbuatan tersebut dapat dikenai hukuman pidana penjara paling lama selama 5 (lima) tahun serta hal tersebut juga dapat dikenakan denda dengan nominal paling banyak sebesar dua miliar Rupiah. Serta merujuk pada ketentuan Pasal 16 huruf b UU Perlindungan Konsumen yang dimana pelaku usaha dalam hal menawarkan barang ataupun jasa melalui pesanan dilarang untuk tidak memenuhi janji atas suatu pelayanan serta prestasi, dalam hal ini dapat dikenakan sanksi pidana dua tahun penjara atau denda paling banyak dengan nominal lima ratus juta rupiah.

E. Daftar Pustaka

1. Peraturan Perundang-Undangan

_____, Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 jo. Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik.

_____, Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

2. Buku

Agus Yahya, Hukum Perjanjian asas Proporsionalitas dalam Kontrak Komersial, (Jakarta: Kencana, 2010),

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

Cita Yustisia Serfiani dkk., Buku Pintar Bisnis Online dan Transaksi Elektronik, (Jakarta : Gramedia Pustaka Utama Jakarta, 2013
Gemala Dewi, Hukum Perikatan Islam di Indonesia, (Depok: Prenadamedia Group, 2005).

Kelik Wardiono, Perjanjian Baku, Klausula Eksonerasi dan Konsumen: Sebuah Deskripsi tentang Landasan Normatif, Doktrin dan Praktikanya, (Surakarta: UMS Press, 2005)

Munir Fuady, Hukum Kontrak dari Sudut Pandang Hukum Bisnis, (Bandung: Citra Aditya, 2003),

Niniek Suparni, Masalah Cyberspace Problematika Hukum dan Antisipasi Pengaturannya, (Jakarta: Fortun Mandiri Karya, 2001),

Philipus M. Hadjon, Perlindungan Bagi Rakyat di Indonesia, (Surabaya: PT Bina Ilmu, 1987.

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

3. Jurnal

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

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

Rafli Alvaro Lingga, Rakyana Widhowati Tanjung, Santini Dewi Putri, Pengaruh Persepsi Fraud Dan Kepercayaan Pada E-commerce Terhadap Intensi Pembelian Online: Studi Empiris Pada Pengguna E-commerce, WidyaMandala Speaks On Accounting, (Yogyakarta, 2019).

4. Website

<http://www.patartambunan.com/pengertian-e-commerce-manfaat-serta-keuntungane-commerce/> diakses pada tanggal 04 Juni 2023

Ridho Syukro, "Batalkan Transaksi, Lazada Langgar UU Perlindungan Konsumen" diakses pada 06/06/2023 dari <http://www.beritasatu.com/ipitek/337594batalkan-transaksi-lazada-langgar-uu-perlindungan-konsumen.html>.

Agung Fauzan, "Pengalaman Belanja Online", diakses pada 06/06/2023, dari <http://www.pikiranrakyat.com/suratpembaca/2016/11/26/pengalam-anbelanja.html>

Term of Use dalam Platform Lazada, diakses pada tanggal 05 Juni 2023