



Pembatalan Transaksi Secara Sepihak Melalui *Marketplace* dalam Perspektif KUH Perdata

Veronica Angeline Novisaputri

Program Studi Ilmu Hukum, Fakultas Hukum, Universitas Surabaya, Indonesia

Email: anovliem27@gmail.com

Abstract *Electronic commerce (e-commerce) has become a dominant trend in modern buying and selling transactions, offering easy access and efficiency. Marketplaces like Shopee act as intermediaries between merchants and buyers, providing fast, secure, and integrated transaction facilities. However, behind this convenience, significant legal issues arise, particularly regarding unilateral transaction cancellations by buyers through the refund feature. In practice, these refund requests are generally approved by the marketplace without thorough verification of the validity of the cancellation reason or the existence of the goods already shipped by the merchant. This study aims to analyze the legality of unilateral cancellations by buyers from the perspective of Indonesian civil law, with reference to the provisions of the Civil Code (KUHPerdata) and the concept of electronic contracts as stipulated in the Electronic Information and Transactions Law (UU ITE). The study uses a normative juridical approach by examining laws and regulations, legal literature, and analyzing two case studies involving merchants BZS and HK. The results indicate that unilateral cancellations by buyers without returning the goods constitute a form of breach of contract. This action not only violates the electronic contractual agreement established during the transaction but also causes financial and reputational harm to merchants. This phenomenon indicates weak legal protection for business actors in the e-commerce ecosystem, particularly regarding the bargaining power between sellers, buyers, and marketplace platforms. Therefore, strengthening fair and transparent digital dispute resolution mechanisms is necessary, including preventive legal protection to prevent losses and repressive protection to provide redress for injured parties. This step is crucial for realizing a healthy, balanced, and equitable digital trade ecosystem for all parties involved.*

Keywords: *Electronic Contract, Indonesian Civil Code, Legal Protection, Marketplace, Unilateral Cancellation*

Abstrak Perdagangan melalui sistem elektronik (e-commerce) telah menjadi tren dominan dalam transaksi jual beli modern, menghadirkan kemudahan akses dan efisiensi bagi masyarakat. Marketplace seperti Shopee berperan sebagai perantara antara merchant dan pembeli, menyediakan sarana transaksi yang cepat, aman, dan terintegrasi. Namun, di balik kemudahan tersebut, muncul permasalahan hukum yang cukup signifikan, khususnya terkait pembatalan transaksi secara sepihak oleh pembeli melalui fitur *refund*. Dalam praktiknya, permintaan *refund* tersebut umumnya disetujui oleh pihak marketplace tanpa melalui verifikasi menyeluruh terhadap kebenaran alasan pembatalan maupun keberadaan barang yang sudah dikirim oleh merchant. Studi ini bertujuan untuk menganalisis keabsahan tindakan pembatalan sepihak oleh pembeli dalam perspektif hukum perdata Indonesia, dengan mengacu pada ketentuan Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPerdata) dan konsep kontrak elektronik sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik (UU ITE). Penelitian menggunakan metode pendekatan yuridis normatif dengan mengkaji peraturan perundang-undangan, literatur hukum, serta analisis dua studi kasus yang melibatkan merchant BZS dan HK. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pembatalan sepihak yang dilakukan pembeli tanpa diikuti pengembalian barang merupakan bentuk wanprestasi. Tindakan ini tidak hanya melanggar kesepakatan kontrak elektronik yang terbentuk saat transaksi terjadi, tetapi juga menimbulkan kerugian finansial dan reputasional bagi merchant. Fenomena ini mengindikasikan lemahnya perlindungan hukum terhadap pelaku usaha dalam ekosistem e-commerce, terutama terkait posisi tawar antara penjual, pembeli, dan platform marketplace. Oleh karena itu, diperlukan penguatan mekanisme penyelesaian sengketa digital yang adil dan transparan, termasuk perlindungan hukum preventif untuk mencegah terjadinya kerugian serta perlindungan represif guna memberikan pemulihan hak bagi pihak yang dirugikan. Langkah ini penting untuk mewujudkan ekosistem perdagangan digital yang sehat, berimbang, dan berkeadilan bagi seluruh pihak yang terlibat.

Kata Kunci: Kontrak Elektronik, Kuhperdata, *Marketplace*, Pembatalan Sepihak, Perlindungan Hukum

1. PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi telah mendorong perubahan signifikan pada pola perdagangan masyarakat, terutama dengan munculnya sistem perdagangan secara elektronik atau kini dikenal dengan *e-commerce*. Dalam praktiknya, e-

commerce menawarkan kemudahan dan efisiensi dalam proses jual beli melalui *platform* digital seperti *marketplace*. Kehadiran *e-commerce* dalam memberikan keuntungan bagi UMKM telah ditunjukkan melalui “Peran Platform Digital Terhadap Pengembangan UMKM di Indonesia,” bahwa para pelaku usaha yang berdagang secara *online* memperoleh kepraktisan dalam berjualan, akses yang lebih luas kepada pembeli, serta potensi untuk percepatan pertumbuhan bisnis (*Institute for Development of Economics and Finance*, 2024). Salah satu *marketplace* terbesar di Indonesia adalah *Shopee* yang menawarkan sarana transaksi yang mempertemukan pelaku usaha (*merchant*) dengan pembeli secara langsung melalui sistem elektronik.

Transaksi dalam sistem *e-commerce* dilaksanakan melalui beberapa tahapan dalam prosesnya. Menurut Indrajit, seorang pembeli melakukan dua langkah utama, yaitu melihat produk yang ditampilkan oleh sebuah perusahaan melalui situs dan mencari informasi lebih mendalam terkait produk yang hendak dibeli dan selanjutnya melakukan transaksi jual. Ketertarikan pembeli terhadap suatu produk menimbulkan kehendak untuk melakukan pemesanan melalui situs tadi. Pihak penjual memiliki kewajiban setelah mendapatkan pemberitahuan pemesanan dari pembeli dengan mengirimkan barang yang dibeli melalui layanan pengiriman untuk didistribusikan kepada pembeli. Sementara pembeli memiliki kewajiban berupa pembayaran atas produk atau jasa yang telah dipesan. Tahapan terakhir adalah produk telah diterima oleh konsumen sebagai aktivitas purna jual. Pada tahap ini, penjual dan pembeli berinteraksi melalui komunikasi yang mencakup keluhan mengenai kualitas produk, pertanyaan atau permintaan informasi tentang produk lain, pemberitahuan tentang produk baru, serta diskusi mengenai cara penggunaan produk yang tepat (dikutip oleh Santoso, 2016).

Meskipun dalam pelaksanaan transaksi jual beli melalui *e-commerce* menunjukan efisiensi dalam bertransaksi, terdapat problematika dalam pelaksanaannya. Pembatalan transaksi yang dilakukan secara sepihak oleh pembeli melalui mekanisme pengajuan *refund* kerap menimbulkan kerugian terhadap pihak *merchant*. Akibat dari pembatalan tersebut dirasakan oleh 2 (dua) *merchant*, yakni *Baby Zein Shop* dan *Hijacketkarawang* yang mengalami kerugian karena pengembalian dana disetujui oleh pihak *marketplace*, sementara barang tetap diterima oleh pembeli tanpa pengembalian barang. Kasus ini menyoroti ketimpangan perlindungan hukum bagi *merchant* dalam sistem perjanjian elektronik yang dibentuk melalui *platform marketplace* (Mediakonsumen.com, 2023).

Dengan demikian, tulisan ini akan membahas problematika pembatalan transaksi secara sepihak melalui *marketplace*, dengan menekankan analisis dari sudut pandang menurut

KUHPerdata untuk menilai seberapa jauh pelaksanaan hak dan kewajiban para pihak memenuhi prinsip keadilan kontraktual dan perlindungan hukum yang proporsional bagi *merchant*.

2. KAJIAN TEORETIS

Transaksi jual beli ialah salah satu bentuk perjanjian dimana pengaturan tersebut termuat pada KUHPerdata pada Pasal 1313 yang diatur “Perjanjian adalah suatu perbuatan dengan mana satu orang lebih mengikat dirinya terhadap satu orang atau lebih”. Sudikno memberikan pendapatnya bahwa perjanjian merupakan hubungan hukum yang melibatkan para pihak yang membuatnya dengan dasar kata sepakat sehingga memberikan akibat hukum dalam perikatan tersebut (Mertokusumo, 2002). Maka perikatan itu lahir dari perjanjian untuk menciptakan kewajiban bagi para pihak untuk melaksanakan prestasi (Widjaja, 2014).

Kesepakatan dalam transaksi jual beli *online* di salah satu *marketplace* terjadi saat pembeli menekan tombol “Buat Pesanan” dimana artinya pembeli sudah setuju untuk membeli barang yang ditawarkan oleh *merchant*. Kewajiban tersebut lahir dari masing-masing pihak yang menjalankan transaksi jual beli *online* pada suatu *marketplace* seketika sesudah pembeli menekan tombol “Buat Pesanan” tersebut, maka terjadilah perjanjian untuk melanjutkan transaksi tersebut yang memberikan hak dan kewajiban bagi para pihak (Iskandar & Rahardja, 2021).

Transaksi jual beli sejalan dengan teori *offer and acceptance*, yakni saat produk ditawarkan dalam katalog toko (sebagai bentuk *offer*), kemudian direspons oleh pembeli melalui tindakan pembelian (sebagai bentuk *acceptance*) (Fuady, 2001). Perjanjian tersebut terbentuk secara sah pada saat terjadi kesesuaian kehendak antara para pihak yang diwujudkan melalui proses penawaran dan penerimaan. Tahap penawaran dilakukan ketika *merchant* memasukkan produk ke dalam katalog yang kemudian ditampilkan bersamaan dengan katalog *merchant* lainnya sesuai dengan hasil pencarian oleh pembeli. Selanjutnya, pembeli memiliki hak untuk memilih katalog milik *merchant* yang ditampilkan hingga sampai tahap dimana pembeli memutuskan untuk melakukan pembelian sebagai bentuk tahap penerimaan terhadap katalog yang dipilihnya dengan menekan tombol “Buat Pesanan” untuk melanjutkan transaksi jual beli di antara *merchant* dan pembeli.

Hubungan transaksi jual beli berpijak pada beberapa asas hukum yang di antaranya sebagai berikut: asas konsensualisme, asas kebebasan berkontrak, asas *pacta sunt servanda*, asas itikad baik, dan asas kepribadian (Krisnayanti & Yanti, 2025). Asas kebebasan berkontrak memberikan hak kepada para pihak untuk secara bebas menentukan isi, bentuk, pihak, objek,

serta memilih apakah akan membuat perjanjian atau tidak, sebagaimana diatur dalam Pasal 1338 ayat (1) KUHPerdata. Asas konsensualisme menekankan bahwa perjanjian dianggap sah dan mengikat secara hukum cukup dengan adanya kata sepakat, tanpa paksaan, sebagaimana diatur dalam Pasal 1320 KUHPerdata. Asas *pacta sunt servanda* menyatakan bahwa setiap perjanjian yang telah disepakati berlaku mengikat seperti undang-undang dan harus dilaksanakan sesuai hukum sebagaimana juga ditegaskan dalam Pasal 1338 KUHPerdata. Asas itikad baik menuntut agar perjanjian dilaksanakan secara jujur dan penuh tanggung jawab sesuai dengan Pasal 1338 ayat (3). Terakhir, asas kepribadian menyatakan bahwa perjanjian hanya mengikat dan memberikan hak atau kewajiban kepada pihak-pihak yang membuatnya, berdasarkan Pasal 1315 dan 1340 KUHPerdata, kecuali dalam hal tertentu seperti perjanjian untuk kepentingan pihak ketiga sebagaimana diatur dalam Pasal 1317 dan 1318 KUHPerdata.

Perjanjian konvensional dan kontrak elektronik memiliki kedudukan yang setara secara hukum selama memenuhi syarat-syarat sah sebagai sebuah perjanjian. Dasar hukum dari perjanjian konvensional tercantum dalam Pasal 1320 KUHPerdata yang mencakup:

- Kesepakatan mereka yang mengikatkan dirinya;
- Kecakapan untuk membuat suatu perikatan;
- Suatu pokok persoalan tertentu; dan
- Suatu sebab yang tidak terlarang.

Begitupun dengan Pasal 46 ayat (2) PP PSTE yang harus memenuhi syarat sah yang mencakup:

- Terdapat kesepakatan para pihak;
- Dilakukan oleh subjek hukum yang cakap atau yang berwenang mewakili sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan;
- Terdapat hal tertentu; dan
- Objek transaksi tidak boleh bertentangan dengan peraturan perundang-undangan, kesusilaan, dan ketertiban umum.

Melalui kedua pasal tersebut memiliki kesamaan baik syarat subyektif maupun syarat obyektif sehingga perjanjian konvensional dan kontrak elektronik memiliki kedudukan yang sama. Perbedaan dari kedua perjanjian tersebut adalah kontrak elektronik dibuat melalui sistem elektronik sebagaimana yang diatur dalam Pasal 1 angka 17 UU ITE.

Namun, studi kasus ini mengajukan pembatalan transaksi melalui permohonan *refund* kepada pihak *marketplace* dan tetap menerima barang yang telah sampai ke tangannya tanpa pengembalian barang kepada pihak *merchant*. Studi kasus tersebut dialami oleh *merchant* “BZS” dan “HK” yang mengalami kerugian dengan tidak diterimanya dana hasil penjualan

akibat *refund* disetujui oleh *Shopee* beserta barang dagangannya tidak dikembalikan oleh pembeli. Hal tersebut menyebabkan perjanjian tidak dilaksanakan sebagaimana semestinya

Terdapat 3 (tiga) pihak yang memiliki peran masing-masing, yaitu pelaku usaha dan pembeli sebagai pihak utama, serta *marketplace* yang berfungsi sebagai pihak perantara transaksi.

The Organisation for Economic Co-operation and Development mengemukakan pengertian pelaku usaha *e-commerce* bahwa “Pelaku usaha yang penjualan atau pembelian barang atau jasa, yang dilakukan melalui jaringan komputer dengan metode yang secara spesifik dirancang untuk tujuan menerima atau melakukan pesanan.” (Adoe dkk, 2022). Definisi tersebut menekankan bahwa transaksi *e-commerce* melibatkan pelaku usaha yang secara aktif memanfaatkan sistem elektronik sebagai sarana komersial.

Selanjutnya Az. Nasution memberikan pengertian bahwa konsumen adalah setiap orang yang mendapatkan barang dan/atau jasa untuk dipergunakan dengan suatu tujuan tertentu (Kristiyanti, 2011). Maka konsumen yang dimaksudkan melalui pengertian tersebut, merupakan konsumen akhir sebagaimana yang diatur dalam penjelasan Pasal 1 angka 2 UUPK. Demikian *merchant* “BZS” dan “HK” yang beroperasi dalam *platform Shopee* memenuhi kualifikasi sebagai pelaku usaha *e-commerce*.

Melalui kasus yang dihadapi oleh “BZS” dan “HK”, transaksi jual beli dilaksanakan melalui *marketplace Shopee*, yang berfungsi sebagai Penyelenggara Perdagangan Melalui Sistem Elektronik (PPMSE) sebagaimana yang diatur dengan PP PMSE. Model *e-commerce* yang diterapkan dalam kegiatan usaha melalui *Shopee* yaitu *Business to Consumer* (B2C). Menurut pandangan Travers dan Laudon, model bisnis B2C merupakan bentuk transaksi penjualan produk secara langsung kepada pembeli akhir (dikutip oleh Dianta, 2023).

3. METODE PENELITIAN

Studi ini menerapkan pendekatan yuridis normatif, yakni metode yang digunakan dengan tujuan menelaah norma-norma hukum positif yang berlaku dan relevansinya terhadap permasalahan hukum yang diteliti (Muhaimin, 2020). Pendekatan ini dilakukan dengan cara menganalisis peraturan perundang-undangan, doktrin hukum, serta literatur-literatur yang relevan dengan pembatalan perjanjian, kontrak elektronik, dan transaksi *e-commerce* dalam perspektif hukum perdata. Menurut Soerjono Soekanto, pendekatan yuridis normatif bertumpu pada penelitian terhadap bahan hukum pustaka, tanpa melibatkan data empiris di lapangan. Oleh karena itu, penelitian ini tidak bersifat deskriptif empiris, melainkan fokus pada kajian konseptual dan normatif.

Dalam penelitian ini diaplikasikan dua pendekatan, yakni pendekatan perundang-undangan (*statute approach*) yang dijalankan dengan mengkaji peraturan-peraturan yang berlaku, serta pendekatan konseptual (*conceptual approach*) yang ditujukan guna menelaah konsep-konsep hukum seperti asas kebebasan berkontrak, itikad baik, dan perlindungan hukum dalam transaksi digital.

Analisis data pada studi ini dijalankan secara kualitatif dengan menerapkan penalaran deduktif, yaitu menarik kesimpulan khusus dari ketentuan hukum umum yang berlaku. Tujuannya adalah untuk menjawab pertanyaan pembatalan sepihak dalam transaksi *e-commerce* dapat dibenarkan menurut ketentuan perjanjian dalam KUHPerdata, dan bagaimana perlindungan hukum dapat diberikan kepada pihak yang dirugikan, dalam hal ini *merchant*.

4. PEMBAHASAN

Analisis Keabsahan Perjanjian di Antara *Merchant* dan Pembeli Menurut KUHPerdata dan UU ITE

Transaksi jual beli termasuk dalam kontrak bernama sebagaimana yang diatur pada Pasal 1457 sampai dengan Pasal 1540 KUHPerdata. Perjanjian tidak terbatas secara konvensional, melainkan perjanjian dapat disusun secara elektronik yang melibatkan jaringan dari sistem informasi dengan sistem komunikasi sehingga terbentuk hubungan hukum bagi para pihak yang mengikatkan dirinya (Kartikawati, 2019). Selanjutnya, Edmon dan Deliana menyebut transaksi dengan melibatkan jaringan internet, disebut dengan kontrak elektronik (Rahmawati, 2024).

Transaksi melalui *marketplace* seperti *Shopee* tidak melibatkan pertemuan fisik antara pihak penjual dan pembeli, melainkan dilakukan sepenuhnya secara digital melalui sistem elektronik (Salim, 2020). Oleh karena itu, transaksi tersebut dikualifikasikan sebagai kontrak elektronik, sebagaimana dimaksud dalam Pasal 1 angka 17 UU ITE, yang menegaskan jika kontrak elektronik ialah “perjanjian para pihak yang dibuat melalui sistem elektronik.” Keabsahan kontrak elektronik ini ditegaskan lebih lanjut dalam Pasal 18 ayat (1) UU ITE, yang menegaskan bahwa perjanjian elektronik sah apabila memenuhi syarat sah perjanjian dalam KUHPerdata.

Dengan mengacu pada peraturan tersebut, dapat disimpulkan bahwa transaksi jual beli melalui *marketplace* merupakan kontrak yang sah dan mengikat secara hukum. Hal ini diperkuat dengan adanya persetujuan pembeli pada saat melakukan transaksi dengan menekan tombol “Buat Pesanan” dimana pembeli secara tidak langsung membuat perjanjian lisan dengan *merchant* melalui pemesanan tersebut. Pada dasarnya perjanjian lisan adalah perjanjian

yang hanya cukup dibuat secara lisan atau kesepakatan para pihak (Oktavianto, 2023). Bahkan, tindakan “klik” atau persetujuan digital dapat dianggap sebagai bentuk kesepakatan yang sah, sebagaimana dijelaskan dalam teori kontrak *click-wrap* yang telah diakui validitasnya dalam konteks hukum modern.

Studi kasus “BZS” dan “HK” memperlihatkan bahwa kontrak elektronik antara pembeli dan penjual telah terbentuk ketika pembeli menekan tombol “Buat Pesanan” dan melakukan pembayaran. Proses ini mengikat kedua belah pihak secara hukum, sebagaimana diakui dalam teori hukum kontrak modern seperti *click-wrap agreement*, di mana tindakan mengklik persetujuan atas syarat dan ketentuan dianggap sebagai bentuk sah kesepakatan hukum.

Analisis berlanjut pada ketentuan Pasal 1320 KUHPdata yang mengatur terkait 4 (empat) syarat sahnya sebuah perjanjian (termasuk dengan Pasal 46 ayat (2) PP PSTE). Syarat-syarat tersebut dijabarkan secara sistematis sebagai berikut:

- Kesepakatan mereka yang mengikatkan dirinya;
- Kecakapan untuk membuat suatu perikatan;
- Suatu pokok persoalan tertentu; dan
- Suatu sebab yang tidak terlarang.

Dari keempat syarat sah tersebut, pembatalan transaksi melalui permohonan *refund* oleh pembeli, dan mendapatkan persetujuan *refund* oleh *marketplace* beserta menerima barang tanpa pengembalian merupakan pelanggaran pada syarat sah obyektif keempat, yakni suatu sebab atau kausa hukum dilarang. Tujuan dari perjanjian jual beli adalah pertukaran prestasi dimana pembeli melakukan pembayaran, sedangkan *merchant* melakukan pengiriman barang sesuai pesanan sehingga prestasi dan kontra-prestasi harus tercapai. Namun ketimpangan yang disebabkan oleh pembeli telah menyebabkan kausa menjadi tidak sah secara moral dan fungsional sehingga pada pelaksanaan kontraktual tidak terlaksana sebagai semestinya.

Akibat dari tidak sahnya perjanjian dari pelanggaran prestasi oleh pembeli, maka perjanjian batal demi hukum (*nietig van rechtswege*) sebagaimana yang diatur dalam Pasal 1335 dan Pasal 1337 KUHPdata. Perjanjian antara *merchant* dan pembeli mengalami kecacatan pada pelaksanaan perjanjian sehingga dapat dilakukan pengajuan dan pembatalan atau ganti rugi.

Melalui analisis di atas menunjukkan bahwa kasus yang dialami oleh “BZS” dan “HK” merupakan bentuk pelanggaran kontraktual yang mengarah pada wanprestasi. Tindakan tersebut tidak hanya bertentangan dengan substansi perjanjian jual beli yang telah disepakati sebelumnya, tetapi juga melanggar asas kebebasan berkontrak, asas *pacta sunt servanda*, dan asas itikad baik. Perjanjian antara *merchant* dan pembeli tidak terdapat paksaan dalam pra-

kontraktual sehingga berjalan sebagaimana semestinya. Namun, pembeli mengajukan permohonan *refund* kepada pihak *marketplace* dengan alasan barang belum diterima ketika barang sedang dalam proses pengiriman dan tetap disetujui pengajuannya oleh *marketplace*. Barang yang diterima pun tidak dikembalikan oleh pembeli kepada *merchant*. Tindakan yang dilakukan oleh pembeli merupakan tindakan menyalahgunakan ruang kebebasan yang diberikan dalam kontraktual, dalam hal ini asas kebebasan berkontrak. Tidak hanya itu, pembeli telah menerima manfaat dari prestasi yang telah dilaksanakan oleh *merchant* namun tidak memenuhi kewajibannya dengan menyelesaikan pembayaran secara tuntas yang menyebabkan pembeli melakukan wanprestasi dan bertentangan dengan asas *pacta sunt servanda* dan asas itikad baik bahwa konsumen telah menerima barang tanpa melaksanakan kewajiban pembayaran secara utuh.

Dengan demikian, pembatalan sepihak oleh pembeli setelah terbentuknya kontrak elektronik, dan tanpa pembuktian yang sah, bertentangan dengan prinsip itikad baik (*good faith*) dalam berkontrak sebagaimana termaktub pada Pasal 1338 ayat (3) KUHPERdata. Ketidakseimbangan posisi antara *merchant* dan pembeli yang difasilitasi oleh sistem *marketplace* dapat menyebabkan penyalahgunaan hak oleh pembeli yang semestinya dapat dicegah melalui penguatan sistem verifikasi dan tanggung jawab dari pihak penyelenggara *platform*.

Perlindungan Hukum Bagi Merchant Menurut KUHPERdata

Di dalam era perdagangan modern, perlindungan hukum menjadi bagian yang krusial bagi aktivitas jual beli *online* dalam masyarakat (Kesaulya, 2025). Perlindungan hukum terbagi menjadi 2 (dua) bentuk perlindungan yang dapat menjaga keseimbangan hak dan kewajiban antara para pihak dalam suatu hubungan hukum, baik dalam bentuk perjanjian maupun perbuatan hukum lainnya, yakni perlindungan hukum secara preventif dan perlindungan hukum secara preventif (Hadjon, 2011).

Merchant atau penjual dalam *platform marketplace* pada dasarnya adalah subjek hukum yang mempunyai hak yang sama dalam hal perlindungan oleh hukum perdata. Ketika terjadi kerugian akibat pembatalan transaksi sepihak yang tidak sah, KUHPERdata menyediakan beberapa instrumen hukum guna memberikan perlindungan hukum bagi pihak yang dirugikan. Di antaranya adalah Pasal 1243 KUHPERdata yang mengatur bahwa pihak yang dirugikan akibat wanprestasi berhak untuk menuntut ganti rugi. Dalam konteks ini, pembatalan sepihak tanpa pengembalian barang oleh pembeli dapat dikualifikasikan sebagai wanprestasi yang menimbulkan kerugian nyata terhadap *merchant* (Muklis, 2023). Selain itu, Pasal 1267 KUHPERdata memberikan hak kepada pihak yang dirugikan untuk menuntut pemenuhan

perjanjian, pembatalan perjanjian, serta ganti rugi. Hal ini menunjukkan bahwa sistem hukum Indonesia telah memberikan ruang bagi *merchant* untuk memperoleh perlindungan hukum.

Merchant dalam *platform marketplace* adalah subjek hukum yang berhak mendapatkan perlindungan setara. *Merchant* memiliki hak untuk memperoleh perlindungan hukum dari tindakan konsumen yang beritikad tidak baik sebagaimana yang diatur dalam Pasal 6 ayat (2) UUPK, begitupun *merhcant* berhak mendapatkan pembayaran yang sesuai atas kesepakatan sebagaimana yang diatur dalam Pasal 6 ayat (1) UUPK. Dalam dua studi kasus yang dikaji ini, *merchant* mengalami kerugian nyata akibat sistem pembatalan transaksi yang berpihak kepada pembeli. Barang telah dikirim sesuai pesanan, tetapi dana hasil penjualan dikembalikan ke pembeli, dan barang tidak dikembalikan yang merugikan bagi *merchant*.

Secara yuridis, peristiwa ini dapat digolongkan sebagai wanprestasi, dan *merchant* dapat menuntut perlindungan hukum sebagaimana diatur dalam Pasal 1243 KUHPerdara, yaitu ganti rugi akibat tidak dipenuhinya suatu perikatan. Kemudian, Pasal 1267 KUHPerdara menyatakan jika pihak yang dirugikan akibat tidak dipenuhinya perjanjian berhak menuntut pelaksanaan perjanjian, pembatalan, dan ganti rugi. Dari aspek perlindungan preventif, pihak *marketplace* menyediakan sistem penyelesaian sengketa (*dispute resolution*) yang objektif, transparan, dan adil. Sayangnya, dalam kedua studi kasus, *Shopee* tidak memberikan ruang yang memadai bagi *merchant* untuk menyampaikan pembelaan atau bukti sehingga *Shopee* sebagai pihak perantara belum dapat memaksimalkan penyelesaian sengketa di antara *merchant* dan pembeli.

Tidak hanya melalui *marketplace*, namun dapat diselesaikan dengan melibatkan pihak ketiga, dalam hal ini yang dimaksudkan adalah *Online Dispute Resolution* (ODR). Kehadiran ODR merupakan sarana alternatif dalam penyelesaian sengketa antara para pihak dalam transaksi *e-commerce* dengan fasilitas konsultasi, negosiasi, mediasi, konsiliasi, serta penilaian para ahli. Penyelesaian sengketa melalui ODR dapat memberikan sejumlah keuntungan yang di antaranya, yakni penghematan waktu dan biaya, kenyamanan dalam menemukan para pihak, fleksibilitas dalam penyelesaian sengketa, dan mengatasi kelemahan dari penyelesaian konvensional (Solikhin, 2023).

Jika *merchant* tidak mendapatkan keadilan melalui sistem internal *marketplace*, maka langkah hukum dapat ditempuh melalui pengadilan sebagaimana yang diatur dalam Pasal 38 ayat (1) UU ITE bahwa pihak yang dirugikan memiliki hak untuk mengajukan gugatan ke pengadilan terhadap pihak yang menyelenggarakan Sistem elektronik dan/atau menggunakan Teknologi Informasi yang menimbulkan kerugian bagi *merchant* itu sendiri. Selanjutnya Pasal 39 ayat (1) menegaskan bahwa gugatan dilakukan secara gugatan perdata dan sesuai peraturan

perundang-undangan. Hal tersebut mengacu pada gugatan wanprestasi terhadap pihak yang merugikan si *merchant*. Melalui gugatan yang diajukan oleh *merchant*, pihak yang dirugikan dapat meminta pemulihan atau tuntutan ganti rugi melalui Pasal 1243 hingga Pasal 1252 KUHPerdata.

5. KESIMPULAN

Pembatalan transaksi secara sepihak oleh pembeli melalui *marketplace*, khususnya melalui fitur *refund*, pada dasarnya merupakan tindakan hukum yang dapat dibenarkan apabila dilakukan atas dasar yang sah dan disertai dengan bukti. Namun dalam studi kasus yang dikaji, pembatalan melalui *refund* dan menguntungkan dirinya sendiri dengan tidak melakukan pengembalian barang tentunya merugikan *merchant* sebagaimana studi kasus *merchant* “BZS” dan “HK”. Transaksi dalam *marketplace* membentuk kontrak elektronik yang sah dan mengikat secara hukum selama memenuhi syarat dalam Pasal 1320 KUHPerdata dan ketentuan UU ITE. Dalam analisis menunjukkan bahwa pembeli melanggar syarat sah perjanjian keempat obyektif sehingga kausa tidak berjalan sesuai moral dan fungsional. Persetujuan pembeli melalui perjanjian lisan berupa “Buat Pesanan” secara digital telah membentuk perikatan yang mengikat bahwa pembeli dan *merchant* setuju untuk melakukan pertukaran prestasi. Perjanjian lisan juga tunduk terhadap Pasal 1320 KUHPerdata dan Pasal 46 ayat (2) PP PSTE sebagaimana kedua pasal tersebut menunjukkan keabsahan suatu perjanjian yang dibentuk oleh para pihak. Selanjutnya, *merchant* dapat menempuh perlindungan hukum dari berbagai perlindungan hukum yang tersedia seperti pengaduan melalui *marketplace*, melibatkan pihak ODR yang dilakukan secara online, juga dapat mengajukan gugatan wanprestasi dengan dasar hukum Pasal 38 ayat (1) UU ITE dan Pasal 39 ayat (1) UU ITE, beserta dengan Pasal 1243 hingga Pasal 1252 KUHPerdata untuk pemulihan ganti rugi.

DAFTAR PUSTAKA

- Hadjon, M. P. (2011). *Pengantar hukum administrasi Indonesia*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Mertokusumo, S. (2010). *Perjanjian hukum*. Yogyakarta: Liberty.
- Muhaimin. (2020). *Metode penelitian hukum*. Mataram: UPT University Press.
- Salim, H. S. (2020). *Hukum kontrak elektronik (E-contract law)*. Depok: PT Raja Grafindo Persada.
- Adoe, S. V., dkk. (2022). *Buku ajar e-commerce*. CV Feniks Muda Sejahtera.
- Fuady, M. (2001). *Hukum kontrak dari sudut pandang hukum bisnis*. Bandung: Citra Aditya Bakti.

- Kartikawati, D. R. (2019). *Hukum kontrak*. Tasikmalaya: CV Elvaretta Buana.
- Kristiyanti, C. T. S. (2011). *Hukum perlindungan konsumen*. Jakarta: Sinar Grafika.
- Widjaja, G. (2014). *Perikatan yang lahir dari perjanjian*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Krisnayanti, G. A. S., & Yanti, A. A. I. E. K. (2025). Pengimplemetasian asas dalam hukum perikatan khususnya asas konsensualisme. *Presidensial: Jurnal Hukum, Administrasi Negara, dan Kebijakan Publik*, 2(1), 146–159. <https://doi.org/10.62383/presidensial.v2i1.496>
- Rahmawati, S. (2024). Tingkat keabsahan kontrak elektronik berdasarkan hukum positif di Indonesia. *Innovative: Journal of Social Science Research*, 4(4), 7561–7572. <https://doi.org/10.31004/innovative.v4i4.14023>
- Istoati, D. A., & Hanim, L. (2021). Penerapan asas konsensualisme dalam perjanjian sewa menyewa. *Konstelasi Ilmiah Mahasiswa Unissula (KIMU)*, 267–279.
- Dianta, D. (2023). Urgensi penegakan hukum e-commerce di Indonesia: Sebuah tinjauan yuridis. *Arus Jurnal Sosial dan Humaniora*, 3(1), 1–14. <https://doi.org/10.57250/ajsh.v3i1.173>
- Ekel, K. R., Lumintang, D. W., & Koloay, R. N. S. (2024). Tinjauan yuridis kedudukan kontrak elektronik dalam proses jual beli online berdasarkan peraturan hukum di Indonesia. *Lex Privatum*, 13(1).
- Oktavianto, R., Manullang, S. O., & Setyowati, R. K. (2023). Tinjauan yuridis kekuatan perjanjian lisan sebagai bukti dalam perbuatan melawan hukum. *Krisna Law Journal*, 5(2). <https://doi.org/10.37893/krisnalaw.v5i2.420>
- Iskandar, D. S., & Rahardja, S. (2021). Pertanggungjawaban perdata pembeli terhadap pelaku usaha jual beli online di marketplace secara cash on delivery (COD). *Wacana Paramarta: Jurnal Ilmu Hukum*, 20(2).
- Kesaulya, C. (2025). Perlindungan hukum terhadap pembeli dalam transaksi online menurut hukum perdata. *Journal of Law, Administration, and Social Science*, 5(2). <https://doi.org/10.54957/jolas.v5i2.1581>
- Solikhin, R. (2023). Perkembangan dan urgensi penerapan online dispute resolution (ODR) dalam penyelesaian sengketa perdagangan elektronik di Indonesia. *Padjadjaran Law Review*, 11(1), 66–80. <https://doi.org/10.56895/plr.v11i1.1235>
- Muklis. (2023). Analisis ganti kerugian berdasarkan perspektif hukum perdata. *Iuris Studia: Jurnal Kajian Hukum*, 4(1), 6–10.
- Institute for Development of Economics and Finance. (2024). *Peran platform digital terhadap pengembangan UMKM di Indonesia*. <https://indef.or.id/wp-content/uploads/2024/01/Laporan-Final-Peran-Platform-Digital-Terhadap-Pengembangan-UMKM-di-Indonesia-INDEF.pdf>
- Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPerdata).*
- Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (UU ITE).*
- Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (UU ITE).*
- Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK).*
- Peraturan Pemerintah Nomor 80 Tahun 2019 tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik (PP PMSE).*

Peraturan Pemerintah Nomor 71 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik (PP PSTE).

Barang sudah dikirim penjual status pengiriman “on proses”, tapi dana pengembalian di-acc Shopee. (2023, April 29). *Media Konsumen*.
<https://mediakonsumen.com/2023/04/29/surat-pembaca/barang-sudah-dikirim-penjual-status-pengiriman-on-proses-tapi-dana-pengembalian-di-acc-shopee>

Pengajuan pengembalian dana pembeli disetujui Shopee, tetapi paket diterima pembeli dan dana penjualan tidak masuk ke saldo penjualan. (2023, Februari 18). *Media Konsumen*.
<https://mediakonsumen.com/2023/02/18/surat-pembaca/pengajuan-pengembalian-dana-pembeli-disetujui-shopee-tetapi-paket-diterima-pembeli-dan-dana-penjualan-tidak-masuk-ke-saldo-penjualan>