

## ABSTRAK

ARRICHA MIFTACHUL MA'RIFAH, 12101183023, Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Atas Pembatalan Sepihak Traktiran Pengguna Baru Dalam E-Commerce (Studi Kasus Pada *E-Commerce* Tokopedia), Program Studi Hukum Ekonomi Syariah, Jurusan Syariah, Fakultas Syariah dan Ilmu Hukum, UIN Sayyid Ali Rahmatullah Tulungagung, 2022, Pembimbing: Dr. H. Nur Efendi, M. Ag.

**Kata Kunci:** Perlindungan Hukum, Pembatalan Sepihak.

Penelitian ini dilatar belakangi oleh pembatalan sepihak kepada pengguna baru dalam *e-commerce* Tokopedia. Pada kasusnya *e-commerce* saat ini merupakan sebuah wadah berbelanja online yang sedang digandrungi masyarakat Indonesia. Namun dalam transaksinya ditemukan beberapa masalah yang umumnya merugikan konsumen sehingga penting diciptakan undang-undang mengenai transaksi jual beli ini yang tidak merugikan konsumen namun hak pelaku usaha tetap terjaga.

Rumusan Masalah: 1) dalam penelitian ini adalah Bagaimana Pembatalan Sepihak terjadi dan apakah Pembatalan Sepihak merupakan Perbuatan Melawan Hukum, 2) Bagaimana Perlindungan Terhadap Konsumen Dalam Pembatalan Sepihak Atas Transaksi Traktiran Pengguna Baru dalam *e-commerce* Tokopedia, 3) Bagaimana Tanggung Jawab Pihak Tokopedia Terhadap Pembatalan Sepihak Tersebut, 4) bagaimana Tinjauan Hukum Islam atas Pembatalan Sepihak Tersebut. Adapun yang menjadi tujuan dalam penelitian ini adalah: 1) Untuk mengetahui apakah pembatalan sepihak merupakan perbuatan melawan hukum, 2) untuk mengetahui perlindungan hukum bagi konsumen dalam pembatalan sepihak traktiran pengguna baru oleh pihak Tokopedia, 3) untuk mengetahui tanggung jawab oleh pihak Tokopedia dalam pembatalan sepihak tersebut, 4) untuk mengetahui perspektif hukum islam atas pembatalan sepihak transaksi tersebut.

Adapun metode penelitian yang digunakan peneliti adalah studi kepustakaan (*library research*). Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah pencatatan terhadap data yang berkaitan dengan jual beli melalui *marketplace* terutama Tokopedia dan kasus-kasus tentang pembatalan sepihak yang dilakukan oleh pelaku usaha dalam transaksi *e-commerce*. Pada teknik analisis data digunakan teknik analisis deduktif melalui analisis yang bersifat umum untuk diaplikasikan kepada masalah khusus yang kemudian dilakukan telaah mendalam objek penelitian.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa: 1) Perbuatan pembatalan sepihak atas transaksi yang dilakukan oleh pihak Tokopedia jika ditinjau dari Hukum Perlindungan Konsumen dapat disebut dengan wanprestasi atau pengingkaran atas kewajiban yang seharusnya dipenuhi sehingga atas perbuatan tersebut timbul kerugian bagi konsumen, 2) Bentuk nyata pemerintah memperhatikan kesejahteraan konsumen tanpa mengesampingkan hak pelaku usaha adalah dengan menciptakan Undang-Undang tentang Perlindungan Konsumen yang isinya membahas tentang

segala aturan, hak, dan kewajiban yang boleh dilakukan dan dilarang untuk dilakukan sehingga tidak merugikan kedua pihak, 3) Tanggung jawab atas pembatalan sepihak oleh pihak Tokopedia sudah berlaku sebagaimana mestinya. Pihak Tokopedia mengembalikan jumlah uang dengan sistem yang dipakai konsumen di waktu yang sama, 4) Menurut Hukum Islam pembatalan sepihak yang dilakukan oleh Pihak Tokopedia adalah hal yang haram karena telah merugikan konsumen.

## ABSTRACT

ARRICHA MIFTACHUL MA'RIFAH, 12101183023, Legal Protection for Consumers for Unilateral Cancellation of New User Treats in E-Commerce (Case Study on Tokopedia E-Commerce), Sharia Economic Law Study Program, Department of Sharia, Faculty of Sharia and Legal Studies, UIN Sayyid Ali Rahmatullah Tulungagung, 2022, Supervisor: Dr. H. Nur Efendi, M. Ag.

**Keywords:** Legal Protection, Unilateral Cancellation.

This research is motivated by the unilateral cancellation of new users in e-commerce Tokopedia. In the current case, e-commerce is an online shopping platform that is being loved by the Indonesian people. However, in the transaction, several problems were found that generally harm consumers, so it is important to create a law regarding this buying and selling transaction that does not harm consumers but maintains the rights of business actors.

The formulation of the problem: 1) in this study is how unilateral cancellation occurs and whether unilateral cancellation is an unlawful act, 2) how is consumer protection in unilateral cancellation of new user treat transactions in e-commerce Tokopedia, 3) how is Tokopedia's responsibility towards The unilateral cancellation, 4) how to review the Islamic law on the unilateral cancellation. The objectives of this study are: 1) To find out whether unilateral cancellation is against the law, 2) to find out legal protection for consumers in the unilateral cancellation of new user treats by Tokopedia, 3) to find out the responsibility by Tokopedia in canceling one-sided,

The research method used by the researcher is library research. The data collection technique used in this study is the recording of data related to buying and selling through the marketplace, especially Tokopedia and cases of unilateral cancellations made by business actors in e-commerce transactions. In the data analysis technique, deductive analysis techniques are used through general analysis to be applied to specific problems which are then carried out in-depth studies of the object of research.

The results of this study indicate that: 1) The act of unilateral cancellation of transactions carried out by Tokopedia when viewed from the Consumer Protection Law can be called a default or denial of obligations that should be fulfilled so that the act results in losses for consumers, 2) The real form of the government pays attention to consumer welfare without compromising the rights of business actors is to create a Law on Consumer Protection which contains all the rules, rights, and obligations that can be done and are prohibited from doing so

as not to harm both parties, 3) Responsibility for unilateral cancellation by Tokopedia has taken place properly. Tokopedia party returns the amount of money with the system used by consumers at the same time, 4) According to Islamic law unilateral cancellation by Tokopedia is unlawful because it has harmed consumers.

## ملخص

أريحا ميفتحول معرفة ، ٢٣. ١١٨٣. ١٢١٠ ، الحماية القانونية للمستهلكين للإلغاء الأحادي لمعاملات المستخدم الجديد في التجارة الإلكترونية (دراسة حالة عن توكوفديا) ، برنامج دراسة القانون الاقتصادي الشرعي ، قسم الشريعة ، و علوم الحكم جامعة الإسلامية الحكومية تولونج أجونج ، ٢٠٢٢ ، المشرف: الدكتور نور ايفندي الماجستير .

**الكلمات الدالة:** الحماية القانونية ، الإلغاء من جانب واحد.

الدافع وراء هذا البحث هو الإلغاء من جانب واحد للمستخدمين الجدد في التجارة الإلكترونية توكوفديا. في الحالة الحالية ، التجارة الإلكترونية هي عبارة عن منصة تسوق عبر الإنترنت يجيبها الشعب الإندونيسي. ومع ذلك ، في المعاملة ، تم العثور على العديد من المشاكل التي تضر المستهلكين بشكل عام ، لذلك من المهم وضع قانون بشأن صفقة البيع والشراء هذه التي لا تضر بالمستهلكين ولكنها تحافظ على حقوق الفاعلين التجاريين.

صياغة المشكلة: (١) في هذه الدراسة ، كيف يحدث الإلغاء من جانب واحد وما إذا كان الإلغاء من جانب واحد هو إجراء غير قانوني ، (٢) كيف يتم التعامل مع حماية المستهلك في الإلغاء الأحادي لمعاملات مستخدم جديد في التجارة الإلكترونية توكوفديا ، (٣) كيف تقع مسؤولية توكوفديا تجاه هذا الإلغاء من جانب واحد، (٤) كيفية مراجعة الشريعة الإسلامية على الإلغاء من جانب واحد. أهداف هذه الدراسة هي: (١) معرفة ما إذا كان الإلغاء من جانب واحد مخالفاً للقانون ، (٢) لمعرفة الحماية القانونية للمستهلكين في الإلغاء الأحادي لمعاملة المستخدم الجديد بواسطة توكوفديا ، (٣) لمعرفة مسؤولية توكوفديا في إلغاء من جانب واحد، (٤) لمعرفة منظور الشريعة الإسلامية بشأن الإلغاء الأحادي للصفقة.

أسلوب البحث الذي استخدمه الباحث هو البحث في المكتبات. تتمثل تقنية جمع البيانات المستخدمة في هذه الدراسة في تسجيل البيانات المتعلقة بالشراء والبيع من خلال السوق ، وخاصة توكوفديا وحالات الإلغاء من جانب واحد التي يقوم بها ممثلو الأعمال في معاملات التجارة الإلكترونية. في تقنية تحليل البيانات ، يتم استخدام تقنيات التحليل الاستنتاجي من خلال التحليل العام ليتم تطبيقها على مشاكل محددة والتي يتم إجراؤها بعد ذلك دراسة متعمقة لموضوع البحث.

تشير نتائج هذه الدراسة إلى ما يلي: (١) يمكن تسمية فعل الإلغاء الأحادي الجانب للصفقات التي تقوم بها توكوفديا عند الاطلاع عليها من قانون حماية المستهلك بالتقصير أو الإنكار للالتزامات التي يجب الوفاء بها بحيث يؤدي الفعل إلى خسائر للمستهلكين ، (٢) الشكل الحقيقي للحكومة يهتم برعاية المستهلك دون المساس بحقوق الفاعلين التجاريين وهو إنشاء قانون لحماية المستهلك يحتوي على جميع القواعد والحقوق والالتزامات التي يمكن القيام بها ويحظر عليها القيام بذلك. عدم الإضرار بالطرفين ، (٣) تمت مسؤولية الإلغاء من جانب واحد بواسطة توكوفديا بشكل صحيح. تقوم توكوفديا بإرجاع مبلغ المال مع النظام المستخدم من قبل المستهلكين في نفس

الوقت, ٤) وفقاً للشريعة الإسلامية ، يعد الإلغاء من جانب واحد بواسطة توكوفديا أمراً غير قانوني لأنه أضر بالمستهلكين.