

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pada hakikatnya manusia diciptakan dengan rasa ingin memiliki yang tinggi, salah satu rasa ingin tersebut adalah untuk memenuhi kebutuhan hidupnya dengan berbagai cara. Manusia dapat menentukan dan memenuhi kebutuhan hidupnya sendiri tanpa bantuan karena manusia merupakan makhluk sosial. Perkembangan zaman semakin hari semakin maju, berbagai kecanggihan mulai dari teknologi dan informasi semakin mempermudah kehidupan manusia terutama dalam hal jual beli yang juga semakin berkembang dari sistem jual beli yang masih tradisional sampai sistem online yang sangat mempermudah transaksinya.

Pada saat ini tingkah laku individu maupun masyarakat telah banyak digantikan oleh teknologi sehingga dengan kemajuan yang terjadi membawa dampak yang tidak terbatas terhadap transformasi sosial.¹ Perkembangan teknologi yang ada saat ini bagai pedang bermata dua, sebab selain guna meningkatkan kesejahteraan masyarakat perkembangan teknologi juga bisa menjadi instrumen dalam melakukan hal-hal yang dilarang.

¹ Verren Andreas, Mariske Myeke Tampi, *Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Yang Dirugikan Akibat Pembatalan Sepihak Transaksi Jual Beli Oleh Pt Shopee Indonesia Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen (Kasus: Ibu Maya Di Tahun 2018)*, Jurnal Hukum Adigama, Volume 3 Nomor 2, Desember 2020, hlm. 896.

Agama Islam adalah agama yang sempurna yang mengatur tentang kehidupan manusia, baik akidah, ibadah, akhlak, ataupun muamalah yang merupakan hal yang utama dalam kehidupan.² Hukum islam juga mengatur tingkah laku dan aktifitas manusia terutama dalam hal bermuamalah karena tentunya manusia tidak akan bisa terlepas dari aktifitas muamalah itu sendiri. Sedangkan muamalah sendiri mempunyai arti peraturan yang mengatur hubungan seseorang dengan orang lain dalam hal tukar menukar harta terutama jual beli.³

Sedangkan fiqh muamalah secara istilah memiliki tiga pengertian yaitu, fiqh muamalah dengan cakupan luas dimana sebagian ulama mendefinisikan muamalah sebagai hukum syari yang berhubungan antar sesama manusia saat di dunia. Istilah kedua yaitu fiqh muamalah dengan cakupan yang lebih sempit, dimana muamalah adalah hal-hal yang berhubungan dengan harta dan hubungan keluarga. Istilah ketiga adalah muamalah yang lebih spesifik yang mengatakan bahwa muamalah mengatur interaksi antar sesama manusia dalam segala hal yang berhubungan dengan harta. Sehingga dari ketiga istilah diatas muamalah dapat didefinisikan sebagai pengetahuan yang mendalam tentang hukum yang berkaitan dengan pertukaran harta yang mengungkap tujuan dan sumber hukum dan kemudian mengaitkannya dengan kemaslahatan umat manusia yang bersifat umum

² Mardani, *Fiqh Ekonomi Syariah*, (Jakarta: Kencana, 2012), hlm. 5.

³Ibid, hlm. 2.

sehingga memungkinkan hukum tersebut dapat diterapkan pada kasus-kasus baru.⁴

Pada dasarnya kegiatan muamalah itu diperbolehkan sampai ada dalil yang melarangnya. Hal ini selaras dengan dalilnya yaitu⁵:

الأصل في العبادات البطلان حتى يقوم دليل على الأمر

Artinya: “*asal dari ibadah adalah batil, sampai tegaknya dalil yang memerintahkannya.*”

Perkembangan zaman yang ada kini tentu diiringi dengan perkembangan ekonomi yang pesat juga yang menghasilkan berbagai macam barang ataupun jasa guna memenuhi kebutuhan manusia. Dengan semakin berkembangnya teknologi masyarakat juga semakin dihadapkan pada berbagai macam pilihan barang atau jasa sehingga hal ini mempunyai dampak yang positif karena masyarakat dapat memenuhi kebutuhannya yang beraneka ragam tersebut dan terjadilah transaksi jual beli. Pada zaman modern ini, dampak dari berkembangnya situs internet perkembangan ekonomi, industri dan perdagangan memberikan kemajuan yang besar dan memberikan ruang yang bebas bagi produsen ataupun konsumen dalam transaksinya.

Salah satu kegiatan dalam bermuamalah yang paling sering kita jumpai bahkan menjadi mata pencaharian sebagian orang adalah jual beli. Jual beli yakni pertukaran sesuatu dengan sesuatu.⁶ Sedangkan menurut istilah jual beli memiliki arti perjanjian antara dua belah pihak untuk tukar menukar barang

⁴ Muhammad Abdul Wahab, *Pengantar Fikih Muamalah*, (Jakarta: Lentera Islam, 2018), hlm. 7.

⁵A. Djazuli, *Kaidah-Kaidah Fikih*, (Jakarta: Prenada Media Group, 2007), hlm. 10.

⁶ Rahmat Syafe'i, *Fiqih Muamalah*, (Bandung: Pustaka Setia, Cet. Ke-2, 2004), hlm. 73.

yang memiliki nilai dan secara sukarela dengan perjanjian-perjanjian dan ketentuan yang telah disepakati keduanya. Dalam melakukan jual beli juga harus memperhatikan aturan-aturan maupun syarat yang berlaku dan apabila salah satu aturan atau syarat tersebut tidak dipenuhi maka jual beli yang dilakukan tidak sah hukumnya. Islam memberikan pedoman dalam jual beli agar semua manusia mendapatkan manfaat dari kegiatan tersebut dan juga sebagai sarana tolong-menolong dalam kebaikan.

Dalam hal jual beli produsen ataupun konsumen mempunyai hak yang sama dalam perlindungan hukum. Konsumen dalam hal ini mempunyai perlindungan hukum yang dapat melindungi hak nya dan tercantum dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Diciptakannya undang-undang ini bertujuan untuk mensejahterakan semua masyarakat bukan hanya salah satunya saja. Disebutkan dalam UU Perlindungan konsumen bahwa perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin kepastian hukum untuk memberikan perlindungan kepada konsumen.⁷

Saat melakukan transaksi menggunakan e-commerce tentu terkadang dapat menemui hambatan-hambatan yang membuat konsumen kehilangan hak nya dan mendapat kerugian. Permasalahan yang berkaitan dengan konsumen ini sampai sekarang masih menjadi polemik yang panjang dalam kehidupan masyarakat. Terkadang permasalahan ini tidak menemukan jalan keluar karena lemahnya posisi konsumen, masih banyak masyarakat yang tidak mengetahui

⁷ Undang-Undang Perlindungan Konsumen No. 8 Tahun 1999, BAB I, Pasal 1.

aturan-aturan dalam transaksi e-commerce sehingga konsumen tidak dapat melakukan apapun atas permasalahan yang terjadi padanya. Dan hal ini pula yang dimanfaatkan oleh pelaku usaha guna mengesampingkan hak konsumen.

Transaksi jual beli melalui internet tanpa bertatap muka antara penjual dan pembeli, serta barang yang diinginkan pun tidak bisa dilihat secara langsung dapat memberi celah kepada pelaku usaha untuk melakukan kecurangan-kecurangan yang dilarang. Kelemahan lain dalam transaksi menggunakan marketplace adalah permintaan persetujuan sepihak dari aplikasi yang terkadang tidak dibaca dan dipahami lebih dalam oleh konsumen juga berpotensi merugikan konsumen.⁸

Lemahnya posisi konsumen untuk mendapatkan perlindungan hukum atas kecenderungan pelaku usaha, juga disebabkan oleh perangkat hukum yang belum bisa memberikan rasa aman, atau kurang memadai dalam memberikan perlindungan kepada konsumen.⁹ Kondisi konsumen yang tidak tahu harus melakukan apa mendukung orientasi berfikir dari pelaku usaha yang mementingkan keuntungan pribadi daripada keselamatan konsumen yang merupakan bagian penting dari keberlangsungan usaha dalam jangka panjang.

Salah satu contoh permasalahan yang biasanya terjadi pada e-commerce adalah pembatalan sepihak yang dilakukan oleh pelaku usaha. Alasan pembatalan sepihak yang dilakukan karena tidak sesuai dengan *term and*

⁸ Amila Desiani, Muhamad Amirulloh, Agus Suwandono, *Implementasi Asas Itikad Baik Dalam Perlindungan Konsumen Atas Pembatalan Transaksi Yang Dilakukan Oleh Situs Belanja Elektronik*, Jurnal Hukum Kenotariatan dan ke-PPAT-an, Volume 2, Nomor 1, Desember 2018, hlm. 57.

⁹ Abd. Haris Hamid, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*, (Makassar: SAH MEDIA, 2017), hlm. 2.

conditions atau dapat disebut juga sebagai syarat dan ketentuan yang dibatasi dalam jangka waktu pemakaian tertentu. Dalam aplikasi e-commerce Tokopedia setiap pengguna baru akan mendapat kesempatan untuk ditraktir oleh tokopedia dalam membeli barang-barang yang ditawarkan. Barang-barang yang dimaksud disini adalah barang yang dijual dengan harga Rp.0; tetapi pengguna harus tetap membayar ongkos kirim barang tersebut. Selain harga Rp.0; juga banyak promo yang bisa dipakai sehingga pengguna tidak perlu membayar sama sekali atas barang yang ingin dibelinya. Setelah selesai transaksi dan melakukan pembayaran pengguna tinggal menunggu barang tersebut dikirimkan ke alamat yang dituju. Tetapi pada kenyataannya pihak Tokopedia membatalkan transaksi tersebut karena alasan melanggar syarat. Hal ini tentu merugikan konsumen karena tidak mendapatkan barang yang dimaksud. Namun kebanyakan pengguna merelakan hal tersebut karena ketidaktahuannya untuk menyelesaikan masalah tersebut.

Dalam UUPK dijelaskan bahwa terdapat 9 hak konsumen salah satunya adalah hak untuk memilih barang/jasa serta mendapatkan barang tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi jaminan yang dijanjikan.¹ Juga dijelaskan kewajiban pelaku usaha salah satunya adalah beritikad baik dalam kegiatan usahanya dan memberikan informasi yang jelas mengenai kondisi barang atau jasa tersebut. Dari permasalahan ini tentunya kita sebagai konsumen memerlukan perlindungan hukum agar tidak terjadi kerugian saat membeli barang ataupun jasa di e-commerce. Dalam kasus yang terjadi ini belum sesuai dengan apa yang

¹ Ibid, BAB III, Pasal 4b.

ada dalam UUPK sehingga muncul permasalahan apakah hal ini merupakan perbuatan melanggar hukum. Oleh karena itu penulis mengangkat judul **“Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Atas Pembatalan Sepihak Traktiran Pengguna Baru Dalam E-Commerce (Studi Kasus Pada E-Commerce Tokopedia)”**

B. Rumusan Masalah

Berpedoman pada latar belakang di atas, maka penulis merumuskan masalah sebagai berikut:

1. Apakah pembatalan sepihak yang dilakukan pihak Tokopedia merupakan perbuatan melawan hukum?
2. Bagaimana tanggung jawab pihak tokopedia terhadap pembatalan sepihak tersebut?
3. Bagaimana perlindungan hukum terhadap konsumen atas pembatalan sepihak atas transaksi traktiran pengguna baru dalam e-commerce tokopedia?
4. Bagaimana Tinjauan Hukum Islam Terhadap Pembatalan Sepihak Transaksi Jual Beli Online pada E-Commerce Tokopedia?

C. Tujuan Penelitian

Sesuai dengan identifikasi masalah yang telah dikemukakan sebelumnya, adapun tujuan yang ingin di capai dalam penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui apakah pembatalan sepihak merupakan perbuatan melawan hukum.

2. Untuk mengetahui tanggung jawab oleh pihak tokopedia terhadap pembatalan sepihak tersebut.
3. Untuk mengetahui perlindungan hukum bagi konsumen atas pembatalan sepihak traktiran pengguna baru oleh pihak tokopedia.
4. Untuk mengetahui pembatalan sepihak menurut perspektif hukum islam.

D. Manfaat Penelitian

Dari hasil penelitian ini, diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Secara teoritis (aspek keilmuan)

Hasil penelitian yang dilakukan peneliti dalam konteks teoritis dapat digunakan sebagai sumber data atas peneliti selanjutnya yang akan melakukan penelitian dengan tema yang sama. Selain itu bagi diri peneliti sendiri digunakan sebagai penambah khasanah keilmuan yang telah diperoleh peneliti dari perkuliahan, sehingga peneliti selain mendapat dari pembelajaran formal juga mendapat dari pembelajran non formal. Bagi penulis, penelitian ini diharapkan dapat menambah ilmu pengetahuan tentang perlindungan hukum bagi konsumen atas pembatan sepihak traktiran pengguna baru dalam e-commerce tokopedia.

2. Secara praktis (aspek terapan)

Secara praktis, manfaat penelitian dalam hal ini dapat dijelaskan sebagai berikut:

- a. Bagi peneliti, penelitian ini digunakan peneliti sebagai usaha dalam meningkatkan kemampuan berfikir melalui karya ilmiah, menambah pengetahuan tentang permasalahan yang diteliti. Selain itu juga penelitian ini digunakan sebagai penerapan teori-teori yang diperoleh peneliti selama mengikuti perkuliahan di program studi Hukum Ekonomi Syariah, jurusan Syariah, Fakultas Syariah dan Ilmu Hukum, UIN Sayyid Ali Rahmatullah Tulungagung.
- b. Penelitian ini dapat dijadikan sebagai salah satu refleksi oleh pengguna Tokopedia dalam kegiatan transaksi jual beli pada aplikasi Tokopedia sehingga transaksi yang dilakukan terhindar dari kerugian. Selain itu, penelitian ini digunakan untuk melihat bagaimana perlindungan kepada pihak konsumen atas pembatalan sepihak yang dilakukan oleh pihak Tokopedia.

E. Penegasan Istilah

Dari beberapa hal yang telah dipaparkan penulis, terdapat beberapa hal penting yang harus diketahui dan juga dipahami terlebih dahulu sebelum penelitian ini dilanjutkan. Adapun penulis dalam melakukan penelitian harus memahami maksud dan arti dari setiap suku kata yang digunakan sebagai judul dalam penelitian. Oleh karena itu penulis akan memaparkan beberapa penjelasan mengenai maksud dari judul penelitian ini sebagai berikut:

1. Perlindungan Hukum

Menurut Muchsin perlindungan hukum adalah kegiatan untuk melindungi individu dengan menyasikan hubungan nilai atau

kaidah-kaidah yang menjelma dalam sikap dan tindakan dalam menciptakan adanya ketertiban dalam pergaulan hidup antar sesama manusia.¹

2. Konsumen

Menurut UUPK Nomor 8 Tahun 1999 pasal 1 angka 2 konsumen didefinisikan sebagai setiap orang pemakai barang atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan.¹

Pemakai yang dimaksud tersebut adalah brntuk penyesuaian produk yang diperjual-belian.

3. Pembatalan Sepihak

Pembatalan sepihak adalah ketidaksediaan salah satu pihak dalam memenuhi kewajiban yang sudah disepakati kedua pihak.

4. Traktiran Pengguna Baru

Traktiran pengguna baru adalah pengurangan harga oleh pelaku usaha untuk konsumen saat pertama kali berbelanja.

5. E-Commerce

E-Commerce adalah penyebaran, pembelian, penjualan, pemasaran barang atau jasa melalui media elektronik seperti internet atau televisi, atau jaringan komputer lainnya.¹

¹ Muchsin, "Perlindungan dan Kepastian Hukum bagi Investor diIndonesia", Magister Ilmu Hukum Program Pascasarjana Universitas Sebelas Maret, Surakarta, 2003, hlm. 20.

¹ Undang-Undang Perlindungan Konsumen No. 8 Tahun² 1999, BAB I, Pasal I, Angka 2.

¹ Harmayani, dkk, *E-Commerce: Suatu Pengantar Bisnis Digital*, (Medan: Yayasan Kita Menulis, 2020), hlm. 1.

F. Metode Penelitian

Dalam melakukan sebuah penelitian diwajibkan adanya metode tertentu sebagai penjelasan objek penelitian agar hasil yang didapatkan sesuai dengan rumusan masalah. Hal ini dimaksudkan sebagai batasan agar pembahasan yang dilakukan tepat sasaran. Untuk mendapatkan hasil yang optimal, peneliti menggunakan beberapa metode penelitian yang dianggap sesuai dengan penelitian yang akan dibahas. Adapun teknik penelitian yang digunakan adalah sebagai berikut:

1. Jenis Penelitian

Dalam hal ini penulis menggunakan jenis penelitian kepustakaan (*library research*). Penelitian kepustakaan adalah sebuah penelitian yang dilakukan di ruang perpustakaan untuk mengumpulkan dan menganalisis data yang bersumber dari perpustakaan seperti buku-buku, majalah ilmiah, kisah sejarah, dokumen-dokumen, dan yang lainnya yang dapat dijadikan sumber rujukan dalam penyusunan laporan ilmiah.¹ Referensi utama dalam penelitian ini adalah peraturan perundang-undangan terkait dengan perlindungan konsumen yang mengalami pembatalan sepihak dalam transaksi jual beli.

Berdasarkan rumusan masalah dan tujuan penelitian, maka metode yang digunakan adalah pendekatan deskriptif analitik, dimana data yang diperoleh penulis dikumpulkan dan disusun, lalu

¹ Suyitno, *Metode Penelitian Kualitatif*, (Tulungagung: Akademia Pustaka, 2018), hal. 95.

selanjutnya dianalisa berdasarkan teori yang ada dan ditarik kesimpulan. Pendekatan ini digunakan dengan tujuan untuk memberi gambaran yang jelas mengenai transaksi pembatalan sepihak oleh Tokopedia kemudian menganalisisnya dalam perspektif hukum perlindungan konsumen.

2. Sumber Data

Sumber data yang digunakan peneliti dalam hal ini adalah kepustakaan yang artinya data diperoleh dari dokumen-dokumen kepustakaan, seperti buku, transkrip, kitab, majalah, sosial media, dan literatur lain yang terkait. Oleh sebab itu data yang digunakan peneliti yaitu:

a. Sumber Data Primer

Sumber data primer merupakan bahan hukum utama yang mempunyai otoritas dan bersifat *autoritatif*. Dalam penelitian bahan hukum primer ini terdiri dari:

- 1) Syarat dan ketentuan transaksi pada aplikasi Tokopedia. Data ini bisa didapatkan dari aplikasi atau situs Tokopedia.
- 2) Undang-Undang terkait dengan perlindungan konsumen dan hukum perdata.

b. Sumber Data Sekunder

Sumber data sekunder merupakan bahan hukum yang memberi penjelasan terhadap bahan hukum primer. Dalam penelitian ini bahan hukum sekunder terdiri dari:

- 1) Buku-buku fiqh terkait dengan jual beli, seperti fiqh jual beli oleh Ahmad Sarwat, fiqh sunnah oleh Sayyid Sabiq, fiqh ekonomi syariah oleh Mardani, jual beli dalam pandangan islam oleh Shobirin, dan yang lainnya.
- 2) Jurnal atupun artikel terkait dengan masalah yang diteliti penulis seperti Jurnal Ilmiah Hukum Dirgantara–Fakultas Hukum Universitas Dirgantara Marsekal Suryadarma | Volume 11 No. 1 tentang perbuatan melawan hukum dalam hukum pidana dan perdata, Jurnal Hukum Adigama, Volume 3 Nomor 2 tentang perlindungan hukum kepada konsumen atas pembatalan sepihak transaksi, dan yang lainnya.

c. Sumber Data Tersier

Merupakan sumber data pendukung bahan hukum primer dan sekunder yang terdiri atas kamus hukum, ensiklopedi, dan yang lainnya.

3. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan oleh peneliti adalah metode dokumentasi atau pencarian mengenai data yang berkaitan

dengan masalah yang diteliti berupa buku, majalah, teks, surat kabar, artikel, dan yang lainnya. Langkah selanjutnya yang penulis ambil adalah sebagai berikut:

- a. Pencatatan terhadap data yang berkaitan dengan jual beli melalui *marketplace* terutama Tokopedia dan kasus-kasus tentang pembatalan sepihak yang dilakukan oleh pihak pelaku usaha dalam transaksi melalui *e-commerce*.
- b. Menelaah dan mengkaji data yang telah diperoleh.
- c. Klarifikasi terhadap data yang sesuai dengan pembatalan sepihak dalam transaksi *e-commerce* terutama pada aplikasi Tokopedia.

4. Analisis Data

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik analisis deduktif melalui analisis yang bersifat umum untuk diaplikasikan terhadap masalah-masalah yang bersifat khusus. Dari teori mengenai perlindungan konsumen atas pembatalan sepihak yang dilakukan oleh pelaku usaha.

Kemudian dilakukan telaah secara mendalam menggunakan *content analysis* yang didalamnya berisi objek penelitian. *Analysis content* adalah penelitian yang bersifat pembahasan mendalam terhadap sebuah informasi yang terdapat pada media massa.

G. Sistematika Penulisan Skripsi

Penyusunan dalam penelitian ini dilakukan oleh penulis secara berurutan, terstruktur dan saling berhubungan bab satu dengan bab selanjutnya, selain itu dalam memaparkan isi yang terkandung dalam penelitian ini penulis menjabarkan sistematika penulisan secara global untuk mempermudah pemahaman terhadap penelitian dan penulisan skripsi nanti, penulis akan membagi menjadi 6 bab, dan dalam setiap bab dirinci lagi menjadi beberapa sub bab, adapun sistematika penulisannya sebagai berikut:

BAB I : PENDAHULUAN

Pada bab ini terdiri dari:

- a. Latar belakang penelitian, pada bagian ini berisi tentang permasalahan yang akan diteliti dan atau alasan mengapa permasalahan tersebut dipandang menarik dan perlu diteliti, serta belum pernah diteliti sebelumnya sehingga menunjukkan keaslian permasalahan yang akan diteliti.
- b. Rumusan masalah, pada bagian ini berisi tentang pertanyaan-pertanyaan tentang topic inti yang akan digali dalam penelitian ini.
- c. Tujuan penelitian, pada bagian ini berisi tentang harapan yang ingin dicapai atas penelitian ini.
- d. Manfaat penelitian, pada bagian ini berisi tentang pentingnya penelitian yang dilakukan oleh penulis, terutama untuk pengembangan ilmu atau pengembangan lainnya.

- e. Penegasan istilah, pada bagian ini berisi tentang istilah-istilah yang belum dipahami atau belum diketahui oleh pembaca.
- f. Metode Penelitian, pada bagian ini berisi tentang cara-cara penulis menemukan sumber data.
- g. Sistematika penulisan skripsi, pada bagian ini berisi tentang urutan-urutan yang sistematis dalam penyusunan skripsi.

BAB II : KAJIAN PUSTAKA

Dalam bab ini yang diuraikan adalah tinjauan pustaka yang menjelaskan secara teoritis landasan yang digunakan, dimana didalamnya terdapat beberapa poin yaitu: penelitian terdahulu yang relevan, kajian teori mengenai jual beli dalam islam, jual beli dalam e-commerce, wanprestasi dalam jual beli, dan perlindungan hukum bagi konsumen.

BAB III : METODE PENELITIAN

Dalam bab ini berisi penjelasan mengenai substansi yang sesuai dengan masalah kajian.

BAB IV : PAPARAN DATA/ TEMUAN PENELITIAN

Dalam bab ini penulis akan memaparkan data hasil penelitian yang peneliti temukan secara lengkap dan jelas.

BAB V : PEMBAHASAN

Dalam bab ini berisi mengenai jawaban dari rumusan masalah yang terdiri dari:

- a. Apakah pembatalan sepihak yang dilakukan pihak Tokopedia merupakan perbuatan melawan hukum.

- b. Bagaimana perlindungan hukum terhadap konsumen dalam pembatalan sepihak atas transaksi traktiran pengguna baru dalam e-commerce Tokopedia.
- c. Bagaimana tanggung jawab pihak tokopedia terhadap pembatalan sepihak tersebut.

BAB VI : PENUTUP

Dalam bab ini terdapat dua poin yaitu kesimpulan dan saran. a. Kesimpulan, memuat makna pokok dari temuan sesuai dengan fokus yang sudah diajukan dalam rumusan masalah pada bagian pendahuluan. b. Saran, memuat rekomendasi, implikasi serta tindak lanjut sesuai dengan hasil temuan yang sudah diperoleh terhadap pengembangan ilmu pengetahuan serta penggunaan praktis.