



Perlindungan Hukum Konsumen atas Pembatalan Transaksi *Marketplace*

Consumer Legal Protection for Marketplace Transaction Cancellations

Zakarias Bagau¹, Hudi Yusuf²

Fakultas Hukum, Universitas Bung Karno

Email: zzbagau@gmail.com¹, hoedydjoesoef@gmail.com²

Article Info

Article history :

Received : 12-07-2026

Revised : 14-07-2026

Accepted : 16-07-2026

Published: 18-07-2026

Abstract

The practice of unilateral transaction cancellations by businesses in marketplaces often harms consumers, especially when paid orders are canceled on the grounds of system errors or pricing errors. However, Article 1338 of the Civil Code states that a valid agreement is binding on the parties and cannot be unilaterally revoked without mutual agreement. This study aims to analyze the forms of legal protection for consumers and the forms of liability of businesses for material and immaterial losses experienced by consumers. The method used is normative juridical legal research with a statutory and conceptual approach. Data sources were obtained from primary legal materials (the Civil Code and the Electronic Information and Transactions Law), secondary legal materials (scientific journals and commercial law textbooks), and tertiary legal materials (legal dictionaries and encyclopedias). The results indicate that legal protection for consumers can be divided into two forms: preventive protection through government supervision and clarity of transaction terms, and repressive protection through lawsuits for damages or complaints to consumer protection agencies. However, preventive protection in practice remains very weak, often forcing consumers to resort to lengthy and tedious repressive channels. Furthermore, business actors' accountability should not stop at a refund, but must also include compensation for material and immaterial losses, such as lost time, effort, and opportunities. This aligns with the doctrine of breach of contract and the mandate of Article 19 of the Consumer Protection Law, which mandates proportional compensation. Strengthened regulations and strict administrative sanctions are essential to prevent businesses from repeating the practice of unilateral cancellations. Therefore, this study emphasizes the need for collaboration between the government, platforms, and consumers to create a fairer digital ecosystem that supports legal certainty for consumers.

Keywords: *Consumer Protection, Marketplace, Accountability*

Abstrak

Praktik pembatalan transaksi secara sepihak oleh pelaku usaha di marketplace kerap merugikan konsumen, terutama ketika pesanan yang telah dibayar dibatalkan dengan dalih kesalahan sistem atau kekeliruan harga. Padahal, berdasarkan Pasal 1338 KUHPerdara, perjanjian yang sah berlaku sebagai undang-undang bagi para pihak dan tidak dapat ditarik kembali secara sepihak tanpa kesepakatan bersama. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis bentuk perlindungan hukum bagi konsumen serta bentuk pertanggungjawaban pelaku usaha atas kerugian materiil maupun immateriil yang dialami konsumen. Metode yang digunakan adalah penelitian hukum yuridis normatif dengan pendekatan perundang-undangan dan pendekatan konseptual. Sumber data diperoleh dari bahan hukum primer (KUHPerdara dan UU ITE), bahan hukum sekunder (jurnal ilmiah dan buku teks hukum dagang), serta bahan hukum tersier (kamus hukum dan ensiklopedia). Hasil penelitian menunjukkan bahwa perlindungan hukum bagi konsumen dapat dibedakan menjadi dua bentuk, yaitu perlindungan preventif melalui pengawasan pemerintah dan kejelasan syarat transaksi, serta perlindungan represif melalui gugatan ganti rugi atau pengaduan ke lembaga perlindungan konsumen. Namun, perlindungan preventif di lapangan masih sangat lemah sehingga konsumen sering



terpaksa menempuh jalur represif yang panjang dan melelahkan. Selain itu, pertanggungjawaban pelaku usaha tidak boleh hanya berhenti pada pengembalian dana (refund), melainkan wajib mencakup kompensasi atas kerugian materiil dan immateriil seperti waktu, tenaga, serta kesempatan yang hilang. Hal ini sejalan dengan doktrin wanprestasi dan amanat Pasal 19 UUPK yang mewajibkan ganti rugi secara proporsional. Penguatan regulasi serta sanksi administratif yang tegas sangat diperlukan agar pelaku usaha tidak mengulangi praktik pembatalan sepihak. Dengan demikian, penelitian ini menekankan perlunya kolaborasi antara pemerintah, platform, dan konsumen untuk menciptakan ekosistem digital yang lebih adil dan berpihak pada kepastian hukum konsumen.

Kata Kunci: Perlindungan Konsumen, Marketplace, Pertanggungjawaban

PENDAHULUAN

Masalah sering kali terjadi antara (konsumen) dan pembeli karena kadang tidak sesuai dengan apa yang diharapkan oleh pembeli dan juga sering tertipu, oleh karena itu perlindungan bagi konsumen (pembeli) menjadi hal yang sangat penting dalam bertransaksi secara online ini terkhususnya lagi di marketplace.

Perdagangan elektronik di Indonesia dalam praktiknya tidak selalu berjalan lancar, ini dikarenakan dalam ekosistem digital konsumen kerap kali dirugikan dengan iming-iming potongan harga murah (diskon) yang sangat jauh dari harga aslinya, namun ketika konsumen (pembeli) setelah menyelesaikan proses transaksi ataupun memesan produk, pelaku usaha sering kali melakukan pembatalan pesanan secara sepihak dengan dalih telah terjadi kekeliruan pencantuman harga (Ankasa *et al.*, 2022; Dudi Badruzaman, 2025; Putra *et al.*, 2024).

Perlindungan bagi konsumen adalah hak yang sudah diatur dalam Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPerdata) pada Pasal 1338 yang menyatakan bahwa "semua persetujuan yang dibuat sesuai dengan undang-undang berlaku sebagai undang-undang bagi mereka yang membuatnya. Persetujuan itu tidak dapat ditarik kembali selain dengan kesepakatan kedua belah pihak, atau karena alasan-alasan yang ditentukan oleh undang-undang. Persetujuan harus dilaksanakan dengan itikad baik." oleh karena itu para produsen (penjual) tidak bisa melakukan pembatalan hanya oleh satu pihak saja.

Rumusan Masalah

Dari latar belakang yang telah di uraikan diatas, maka rumusan masalahnya adalah:

1. Bagaimana upaya perlindungan hukum bagi konsumen atas tindakan pembatalan transaksi secara sepihak oleh pelaku usaha marketplace?
2. Bagaimana bentuk pertanggungjawaban oleh pihak pelaku usaha marketplace terhadap kerugian yang dialami konsumen?

Tujuan Penelitian

Dari rumusan masalah yang telah diuraikan diatas, maka tujuan penelitiannya adalah:

1. Untuk mengetahui upaya bentuk perlindungan hukum bagi pihak konsumen akibat dari pembatalan transaksi secara sepihak oleh pelaku usaha marketplace.
2. Untuk menjelaskan bentuk pertanggungjawaban yang wajib dilakukan oleh pihak pelaku usaha dikarenakan kerugian imateril maupun nonmateril yang dialami oleh konsumen.



Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat baik secara teoritis maupun praktis. Secara teoritis, penelitian ini diharapkan mampu bermanfaat bagi pengembangan ilmu hukum, khususnya di bidang hukum dagang dan hukum perlindungan konsumen yang berkaitan dengan transaksi elektronik serta praktik pembatalan sepihak di marketplace. Selain itu, hasil penelitian ini juga diharapkan dapat menjadi bahan referensi atau rujukan bagi peneliti lain yang hendak mengkaji isu serupa dari perspektif yang berbeda.

Secara praktis, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi beberapa pihak. Bagi pemerintah, hasil penelitian ini dapat menjadi bahan masukan dalam merumuskan kebijakan pengawasan terhadap platform marketplace dan klausula baku yang berpotensi merugikan konsumen. Bagi pelaku usaha, penelitian ini diharapkan dapat meningkatkan kesadaran akan pentingnya menjalankan transaksi secara itikad baik dan bertanggung jawab. Sementara itu, bagi konsumen, penelitian ini diharapkan dapat memberikan pemahaman yang lebih baik mengenai hak-hak mereka dalam transaksi digital serta upaya hukum yang dapat ditempuh apabila mengalami kerugian akibat pembatalan sepihak.

METODE PENELITIAN

Metode penelitian dalam jurnal ini menggunakan metode penelitian yuridis normatif (*doctrinal research*), penelitian yang berfokus pada analisis terhadap undang-undang, asas-asas hukum, serta norma hukum yang berlaku di Indonesia terkait perdagangan elektronik serta perlindungan konsumen. Adapun pendekatan yang digunakan adalah pendekatan aturan perundang-undangan (*statute approach*) dengan mengkaji kesamaan aturan-aturan yang berlaku serta juga pendekatan konseptual (*conceptual approach*) untuk mengetahui doktrin-doktrin hukum perjanjian dagang.

Semua data-data yang dikumpulkan dalam riset ini selanjutnya dianalisis secara kualitatif untuk menghasilkan kesimpulan yang bersifat deskriptif dan preskriptif terhadap fenomena pembatalan sepihak di marketplace.

Sumber data utama dalam penelitian ini diperoleh melalui studi kepustakaan yang berdasar pada hukum sekunder. Bahan hukum tersebut dikategorikan menjadi tiga bagian, yakni bahan hukum primer yang mencakup kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPerdata) dan Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (UU ITE). Kemudian, bahan hukum sekunder berupa jurnal-jurnal ilmiah hukum, buku teks hukum dagang, dan hasil penelitian terdahulu yang relevan dengan permasalahan perlindungan konsumen digital. Terakhir, bahan hukum tersier berupa kamus hukum dan ensiklopedia digunakan untuk memperjelas pengertian istilah-istilah hukum dagang yang digunakan dalam jurnal ini.

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Bentuk Perlindungan Hukum Bagi Konsumen atas Pembatalan Sepihak di Marketplace.

Pasal 1 angka 1 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen merupakan seluruh kegiatan yang menjamin adanya kepastian hukum dengan bertujuan untuk melindungi hak-hak konsumen, hal ini dikarenakan agar pihak konsumen tidak dirugikan oleh



pelaku marketplace yang melakukan pembatalan sepihak tanpa adanya kesepakatan yang sah antara kedua belah pihak.

Perlindungan menurut Philipus M Hadjon, perlindungan hukum adalah langkah agar menjaga martabat manusia serta mengakui hak-hak asasi yang melekat pada setiap subjek hukum. Hal ini sejalan dengan prinsip-prinsip Pancasila dan asas negara hukum yang dianut Indonesia. Dalam penerapannya perlindungan hukum terlaksana melalui dua mekanisme, yakni tindakan preventif yang bersifat pencegahan dan tindakan represasi berupa penindakan setelah pelanggaran terjadi. Dengan demikian perlindungan hukum pada dasarnya menggambarkan tiga fungsi utama hukum yakni mewujudkan keadilan, memberikan kepastian, dan masyarakat (Hadjon, 1987:25).

Transaksi di marketplace seperti Tiktok shop, Lazada, Tokopedia dan semua yang berkaitan dengan perdagangan atau transaksi online diakui sebagai perbuatan hukum yang sah berdasarkan Pasal 1 Ayat 2 UU ITE Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (UU ITE). Pasal tersebut menyatakan bahwa "Transaksi Elektronik adalah perbuatan hukum yang dilakukan menggunakan komputer, jaringan dan/atau media elektronik lainnya", oleh karena itu setiap pihak yang terlibat dalam transaksi online harus memenuhi tanggung jawab masing-masing sesuai kesepakatan yang telah dibuat bersama.

Pembatalan sepihak di marketplace jelas melanggar hak-hak konsumen. Hak-hak ini sudah diatur secara tegas dalam Pasal 4 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Pertama, hak atas informasi yang benar (huruf c) tidak dipenuhi. Pelaku usaha sering beralasan "salah harga" atau "stok habis" setelah konsumen membayar. Padahal informasi itu seharusnya akurat sejak awal. Kedua, hak atas perlakuan yang adil (huruf g) juga diabaikan. Konsumen yang sudah membayar justru dibatalkan tanpa persetujuan, ini jelas tindakan yang tidak adil dan sewenang-wenang. Ketiga konsumen berhak atas ganti rugi (huruf h) karena barang yang dijanjikan batal dikirim. Dengan demikian pembatalan sepihak telah melanggar hukum yang berlaku. Praktik ini menghilangkan rasa keadilan dan kepastian hukum bagi konsumen di era digital saat ini.

Sebenarnya, fenomena pembatalan sepihak oleh pelaku usaha di marketplace ini sudah sering terjadi dan bukan hal baru lagi di kalangan pembeli online (marketplace). Apalagi setelah pandemi, belanja online di platform seperti TikTok Shop, Shopee, Lazada, dan Tokopedia memang semakin meningkat. Banyak orang tergiur dengan harga murah dan promo besar-besaran. Tapi di balik semua itu, tidak luput dari satu masalah yang terus berulang, yaitu pembatalan pesanan secara sepihak. Konsumen yang sudah capek-capek milih barang, mengisi keranjang, sampai transfer uang, tiba-tiba pesannya dibatalkan begitu saja. Pelaku usaha biasanya punya alasan standar seperti "salah harga", "stok habis", atau "kesalahan sistem". Padahal, konsumen sudah melakukan kewajibannya untuk membayar.

Kalau kita lihat dari aturannya, tindakan ini jelas bertentangan dengan Pasal 1338 KUHPerdata, Pasal tersebut menyatakan bahwa perjanjian yang sudah disepakati itu mengikat seperti undang-undang. Jadi, ketika konsumen sudah checkout dan pelaku usaha sudah menerima uang, artinya sudah ada ikatan yang sah di antara keduanya. Pelaku usaha tidak boleh seenaknya membatalkan tanpa persetujuan konsumen. Namun kenyataannya di lapangan,



banyak pelaku usaha yang dengan sewenang-wenang membatalkan pesanan dengan alasan teknis, padahal mereka hanya ingin menghindari kerugian kecil akibat kesalahan harga.

Sikap ini memperlihatkan bahwa pelaku usaha lebih mementingkan keuntungan sesaat dibandingkan menjaga kepercayaan jangka panjang dengan konsumen. Beberapa penelitian juga sudah membahas masalah ini dan membuktikan bahwa ini bukan isu sepele. Misalnya, Ankasa et al. (2022) dalam penelitiannya menyimpulkan bahwa pembatalan sepihak dengan dalih kesalahan sistem sebenarnya sering terjadi dan merugikan konsumen. Penelitian itu menemukan bahwa kebanyakan konsumen hanya mendapat pengembalian uang tanpa ada ganti rugi tambahan, padahal mereka sudah kehilangan waktu dan kesempatan. Lalu, Dudi Badruzaman (2025) juga mengungkapkan bahwa praktik ini dimanfaatkan pelaku usaha untuk mengalihkan risiko bisnisnya ke konsumen. Ketika pelaku usaha salah pasang harga, mereka tinggal membatalkan dan mengembalikan uang, seolah konsumen tidak rugi apa-apa. Padahal konsumen bisa saja kehilangan kesempatan membeli barang serupa di tempat lain dengan harga yang lebih murah. Selanjutnya, Putra et al. (2024) menambahkan bahwa minimnya sanksi tegas membuat pelaku usaha tidak jera. Karena tidak ada efek yang tegas, mereka terus melakukan hal yang sama berulang kali. Akhirnya, konsumen selalu menjadi pihak yang paling dirugikan.

Dari sudut pandang teori perlindungan hukum yang dikemukakan Hadjon, kita bisa lihat bahwa perlindungan preventif (pencegahan) belum berjalan dengan baik. Pemerintah dan platform marketplace seharusnya punya mekanisme pengawasan yang lebih ketat, misalnya dengan memastikan harga barang sudah benar sebelum dipajang di etalase digital. Kalau pencegahan ini berfungsi, praktik pembatalan sepihak tentu bisa dikurangi. Namun karena pencegahannya lemah, konsumen sering terpaksa menempuh jalur represif (penyelesaian sengketa) yang panjang dan melelahkan, mulai dari mengadu ke customer service, verifikasi, sampai kalau perlu ke lembaga perlindungan konsumen.

Proses yang berbelit-belit ini akhirnya bikin banyak konsumen memilih diam dan merelakan kerugiannya. Jadi, pembatalan sepihak bukan cuma soal wanprestasi biasa, tapi sudah menjadi masalah struktural yang menunjukkan lemahnya posisi konsumen di era digital. Sudah saatnya pemerintah dan platform marketplace membuat aturan yang lebih melindungi konsumen, seperti mewajibkan pelaku usaha memberikan kompensasi tambahan di luar pengembalian dana kalau terbukti melakukan pembatalan secara tidak sah. Dengan begitu, keadilan dan kepastian hukum dalam transaksi digital bisa terasa nyata.

Dari uraian yang sudah dipaparkan, setidaknya ada dua bentuk perlindungan hukum yang bisa didapatkan konsumen. Pertama, perlindungan secara preventif yang bisa diwujudkan lewat pengawasan pemerintah serta kejelasan syarat dan ketentuan dalam setiap transaksi. Kedua, perlindungan secara represif yang bisa ditempuh konsumen melalui jalur gugatan ganti rugi maupun pengaduan ke lembaga perlindungan konsumen jika kerugian sudah terlanjur terjadi.

2. Bentuk Pertanggungjawaban Pelaku Usaha atas Kerugian Konsumen Akibat Pembatalan Sepihak

R. Subekti mendefinisikan wanprestasi sebagai kondisi di mana debitur gagal menjalankan kewajibannya sesuai perjanjian, baik karena disengaja ataupun karena kelalaian (Subekti, 2005: 45). Secara hukum perdata, ketika pelaku usaha membatalkan pesanan secara



sepihak setelah konsumen melunasi pembayaran, tindakan ini sudah masuk ke dalam ranah wanprestasi. Wanprestasi pada dasarnya adalah kondisi di mana salah satu pihak tidak memenuhi kewajiban yang sudah disepakati bersama.

Dalam transaksi jual beli di marketplace, kewajiban utama pelaku usaha adalah mengirimkan barang sesuai dengan pesanan yang sudah dibayar. Jika barang batal dikirim, maka pelaku usaha jelas telah gagal memenuhi prestasinya. Pasal 1234 KUHPdata menyebutkan bahwa prestasi dapat berupa menyerahkan sesuatu, berbuat sesuatu, atau tidak berbuat sesuatu.

Dalam konteks ini, pelaku usaha wajib menyerahkan barang, dan pembatalan sepihak berarti ia mengingkari kewajiban tersebut. Akibatnya, konsumen berhak menuntut ganti rugi sebagaimana diatur dalam Pasal 1243 KUHPdata, yang menyatakan bahwa penggantian biaya, rugi, dan bunga dapat dituntut jika debitur lalai dalam memenuhi prestasinya. Jadi secara normatif, pelaku usaha sudah seharusnya bertanggung jawab penuh atas kerugian yang timbul dari pembatalan yang dilakukannya.

Secara normatif, bentuk tanggung jawab pelaku usaha atas kerugian yang ditimbulkan oleh pembatalan sepihak sebenarnya sudah diatur secara tegas dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Pasal 19 ayat (1) dan (2) UUPK menyatakan bahwa pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi yang dapat berupa pengembalian uang, penggantian barang sejenis, atau perawatan kesehatan dan pemberian santunan.

Selain itu, Pasal 7 huruf f UUPK juga mewajibkan pelaku usaha untuk memberikan kompensasi atas kerugian yang diderita konsumen. Namun, dalam praktik transaksi digital, tanggung jawab ini seringkali hanya dipahami sebagai kewajiban mengembalikan dana (refund) semata. Padahal, dalam ilmu hukum, khususnya doktrin hukum perjanjian, kerugian akibat wanprestasi dapat dibagi menjadi dua kategori, yaitu kerugian materiil dan kerugian immateriil (Subekti, 2005: 45-46). Kerugian materiil adalah kerugian yang bersifat konkret dan dapat dihitung dengan angka, misalnya uang yang sudah dibayarkan atau biaya administrasi. Sementara kerugian immateriil mencakup kerugian yang tidak berwujud, seperti hilangnya waktu, tenaga, serta kesempatan untuk memperoleh barang serupa di tempat lain. Oleh karena itu, hanya mengembalikan uang pembayaran tanpa memberikan kompensasi atas kerugian immateriil adalah bentuk pertanggungjawaban yang tidak lengkap dan tidak sesuai dengan semangat perlindungan konsumen yang diamanatkan oleh undang-undang.

Kalau kita lihat praktiknya, bentuk pertanggungjawaban yang dilakukan pelaku usaha saat ini masih sangat minimalis. Kebanyakan dari mereka hanya mengembalikan uang pembayaran (refund) tanpa memberikan kompensasi tambahan, padahal secara hukum perdata, ganti rugi itu tidak hanya sebatas pengembalian pokok transaksi.

Ankasa et al. (2022) menemukan bahwa pelaku usaha cenderung menghindari tanggung jawab penuh dengan hanya mengandalkan mekanisme refund yang sudah diatur otomatis oleh sistem platform. Padahal, kerugian konsumen tidak selalu berbentuk uang, tetapi juga waktu dan tenaga yang seharusnya bisa dinilai sebagai kerugian immateriil.

Dudi Badruzaman (2025) juga menyoroti bahwa pelaku usaha kerap mengalihkan beban kerugian akibat kesalahan internal mereka, seperti salah pasang harga, kepada konsumen



melalui pembatalan sepihak. Ini menunjukkan bahwa pelaku usaha tidak menjalankan pertanggungjawaban sebagaimana mestinya, karena mereka hanya fokus mengembalikan uang tanpa mau menanggung risiko bisnisnya sendiri.

Sementara itu, Putra et al. (2024) menegaskan bahwa minimnya sanksi administratif maupun denda yang dikenakan pemerintah membuat pelaku usaha tidak kapok. Tidak ada efek jera yang berarti, sehingga praktik ini terus terulang. Akibatnya, pertanggungjawaban pelaku usaha saat ini hanya bersifat prosedural (sekadar refund), bukan substantif (mengganti seluruh kerugian konsumen).

Untuk itu, pengaturan mengenai sanksi dan kompensasi perlu dipertegas agar pelaku usaha benar-benar memikul tanggung jawab secara adil. Dari pembahasan di atas, dapat dipahami bahwa pertanggungjawaban pelaku usaha atas pembatalan sepihak seharusnya tidak berhenti pada sekadar mengembalikan uang pembayaran. Pelaku usaha wajib memberikan kompensasi yang mencakup kerugian materiil maupun immateriil yang dialami konsumen.

Selain itu, penguatan sanksi dari pemerintah dan platform marketplace sangat diperlukan agar pelaku usaha tidak dengan mudah melakukan pembatalan sepihak. Hanya dengan pendekatan yang menyeluruh itulah tanggung jawab pelaku usaha dapat berjalan secara adil dan konsumen mendapatkan perlindungan hukum yang nyata.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil pembahasan yang telah diuraikan sebelumnya, ada dua hal utama yang bisa disimpulkan dari penelitian ini. Pertama, perlindungan hukum bagi konsumen atas praktik pembatalan sepihak di marketplace sebenarnya sudah tersedia secara normatif. Bentuk perlindungan tersebut terbagi menjadi dua, yaitu perlindungan preventif yang bisa dilakukan melalui pengawasan pemerintah dan pencantuman syarat yang jelas dalam setiap transaksi, serta perlindungan represif yang dapat ditempuh konsumen melalui jalur gugatan ganti rugi atau pengaduan ke lembaga perlindungan konsumen. Hanya saja, perlindungan preventif di lapangan masih lemah sehingga konsumen sering terpaksa menempuh jalur represif yang panjang dan melelahkan. Kedua, bentuk pertanggungjawaban pelaku usaha tidak boleh hanya berhenti pada pengembalian uang pembayaran semata. Pelaku usaha wajib memberikan kompensasi yang mencakup kerugian materiil maupun immateriil, seperti waktu, tenaga, dan kesempatan yang hilang. Selain itu, penerapan sanksi administratif yang tegas sangat diperlukan agar pelaku usaha tidak dengan mudah mengulangi praktik pembatalan sepihak di kemudian hari.

SARAN

Berdasarkan kesimpulan di atas, ada beberapa saran yang dapat diajukan untuk perbaikan ke depan.

1. Bagi Pemerintah: Perlu adanya penguatan regulasi dan pengawasan terhadap mekanisme transaksi di marketplace, khususnya terhadap penggunaan klausula baku dalam perjanjian standar platform yang sering membenarkan pembatalan sepihak. Pemerintah sebaiknya mewajibkan platform untuk mengaudit klausula baku secara berkala agar tidak memuat pasal-pasal yang merugikan konsumen secara struktural.



2. Bagi Platform Marketplace: Sebaiknya menyediakan mekanisme kompensasi otomatis bagi konsumen yang dirugikan akibat pembatalan sepihak. Kompensasi ini tidak hanya berupa pengembalian dana (refund), tetapi juga tambahan kompensasi atas kerugian immateriil seperti waktu dan tenaga yang telah dikeluarkan konsumen. Platform juga perlu memberikan sanksi internal kepada pelaku usaha yang terbukti berulang kali melakukan pembatalan sepihak tanpa alasan yang sah.
3. Bagi Konsumen: Penting untuk lebih kritis dan cermat dalam membaca syarat dan ketentuan sebelum melakukan transaksi, meskipun teksnya panjang dan berbelit-belit. Konsumen juga diharapkan aktif melaporkan setiap pelanggaran yang dialami ke lembaga perlindungan konsumen atau melalui fitur pengaduan yang disediakan platform, sehingga tercipta ekosistem digital yang lebih adil dan berpihak pada konsumen.

DAFTAR PUSTAKA

- Ankasa, R. G., Nurhasanah, N., & Hadi, A. C. (2022). Pembatalan Kontrak Sepihak Dalam Transaksi E-Commerce. *JOURNAL of LEGAL RESEARCH*, 4(3), 673–690. <https://doi.org/10.15408/jlr.v4i3.21419>
- Dudi Badruzaman. (2025). Legal Review of Consumer Protection in E-Commerce Transactions in Indonesia. *Equality : Journal of Law and Justice*, 2(1), 89–102. <https://doi.org/10.69836/equality-jlj.v2i1.271>
- Hadjon, P. M. (1987). *Perlindungan Hukum Bagi Rakyat di Indonesia*. Surabaya: Bina Ilmu.
- Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPerdata). Staatsblad 1847 No. 23.
- Putra, A. A., Kurniawan, K., & Hirsanuddin, H. (2024). Implementation of Legal Protection for Consumer Rights in Business Transactions via E-Commerce Platforms. *Journal of Law and Regulation Governance*, 2(2), 161–170. <https://doi.org/10.57185/jlarg.v2i2.39>
- Subekti, R. (2005). *Hukum Perjanjian*. Jakarta: Intermasa.
- Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik. Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4843.
- Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 42, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3821.