

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Umumnya kegiatan bisnis yang dilaksanakan dengan berbantuan internet dinamakan *electronic commerce*. *E-commerce* ialah proses perdagangan yang dilakukan dengan berbantuan internet. Jadi, dalam penggunaan internet menjadikan para pihak yang bertransaksi lebih mudah tanpa harus bertatap muka. Hal tersebut berarti transaksinya baik dari segi waktu ataupun uang akan lebih efisien.

Berbagai kemudahan yang dihadirkan *e-commerce* tidak lantas transaksinya tanpa resuji terutama bagi pembeli. Meskipun di semua negara sudah ada mempunyai hukum perjanjian, namun resiko akan tindakan penipuan masih cukup terbuka. Umumnya antara online contract dengan kontrak biasa yang telah berlaku di suatu negara tidak ada perbedaan, yakni asas consensus dan kebebasan berkontrak, serta prinsip itidak baik yang sebagai syarat syahnya perjanjian wajib terpenuhi.

Pendapat dari Wahbah Az-Zuhaili, prinsip dasar dalam transaksi *muamalah* dan ketentuannya yaitu memperbolehkan selama hal tersebut tidak bertentangan dengan hukum syariah ataupun dalil syariah. Penggunaan *e-commerce* bisa ditinjau dari aspek kepentingan orang banyak dan kebutuhan manusia akan teknologi yang perubahan begitu cepat terjadi sejalan dengan perkembangan zaman. Berkaca dari prinsip kebolehan di atas, maka Islam memberi ruang yang seluas-luasnya untuk mengembangkannya. Sehingga dampak negatif dalam penggunaan situs jual beli online perlu diwaspadai. Guna mengetahui transaksi dalam situs jual beli online telah sesuai dengan syariat islam, konsep yang dijadikan dasar, yakni konsep halal. Dalam hal ini halal diartikan dengan mengambil yang baik, cara perolehannya yang halal, prosesnya halal, dan penggunaannya halal. Kebanyakan permasalahan yang terjadi pada transaksi online yaitu penyerahan barangnya tidak dilakukan ketika transaksi.¹ Peningkatan penggunaan internet oleh penduduk Indonesia dalam memanfaatkan layanan situs

¹ Jusmaliani, *Bisnis Berbasis Syariah*, (Jakarta : Sinar Grafika Offset, 2008), 199-203.

jual beli online telah menarik beberapa pengusaha untuk memasarkan produknya secara *online* berbasis situs *marketplace*. Kehadiran situs jual beli online yang seluruh aktifitasnya tanpa bertatap muka dapat memungkinkan terjadinya kecurangan antara pelaku usaha dan konsumen. Bentuk kecurangan yang seringkali terjadi diberbagai platform *e-commerce* diantaranya adalah adanya konsumen yang sudah mengirim sejumlah uang untuk pembelian sebuah produk akan tetapi dari pihak pelaku usaha membatalkan secara sepihak tanpa mengkonfirmasi terlebih dahulu kepada konsumen.

Dikutip dari skripsi Mukhammad Yunus Kusuma Yudha, mengemukakan bahwa pembatalan sepihak merupakan ketidaksepakatan salah satu pihak untuk memenuhi perjanjian yang sudah disepakati semua pihak yang terlibat dalam perjanjian. Hal tersebut tercantum dalam Pasal 1338 ayat (2) KUHPer yang berisi jika “persetujuan-persetujuan itu tidak dapat ditarik kembali dengan sepakat kedua belah pihak, atau karena alasan-alasan yang oleh undang-undang dinyatakan cukup untuk itu.” Jadi dari Pasal 1338 ayat (2) dapat diartikan jika suatu perjanjian tak bisa dibatalkan secara sepihak, apabila pembatalan perjanjiannya dilakukan oleh salah satu pihak maka perjanjiannya tidak mengikat kedua pihak yang terlibat dalam perjanjiannya.²

Blibli adalah salah satu situs jual beli online yang cukup populer di Indonesia. Banyak para pelanggan Indonesia yang berbelanja secara *online* melalui platform Blibli. Blibli memberikan kemudahan bertransaksi *online* terhadap pembelinya. Akan tetapi dalam praktiknya transaksi *e-commerce* seringkali tidak seperti yang diharapkan. Penulis menemukan beberapa pengaduan melalui surat pembaca yang dimuat di website www.mediakonsumen.com terkait adanya pembatalan secara sepihak yang dialami pelanggan Blibli. Kasus pertama dialami oleh Marina Mona sebagai pelanggan Blibli, saat melakukan transaksi pada 26 Maret 2021 sebanyak dua kali dengan menggunakan promo dan sudah dibayarkan oleh pihak pembeli, namun pihak Blibli melakukan pembatalan

² Mukhammad Yunus Kusuma Yudha, *Tanggung Jawab Penjual Dalam Pembatalan Secara Sepihak Dalam Transaksi E-Commerce*, (Yogyakarta : Fakultas Hukum Universitas Islam Indonesia, 2017), Skripsi.

secara sepihak dengan alasan transaksi yang dilakukan tidak sesuai proses order dan melebihi kalkulasi yang ditetapkan sistem Blibli.³ Kasus kedua, Blibli melakukan pembatalan sepihak pada transaksi yang terjadi di tanggal 19 April 2019 dikarenakan ada kesalahan harga.⁴ Kasus ketiga, pada tanggal 4 Desember 2020 pelanggan Blibli mengalami pembatalan sepihak yang dilakukan oleh pihak Blibli, padahal produk sudah dibayar pihak pembeli dan dalam proses pengiriman barang.⁵ Untuk memastikan kebenaran beberapa kasus tersebut, penulis sudah menanyakan melalui *live chat customer care* Blibli, dan pihak Blibli mengkonfirmasi ketiga kasus tersebut memang benar adanya terjadi pembatalan sistem oleh pihak Blibli.

Dari beberapa kasus yang penulis temukan, sehingga disini penulis tertarik untuk menganalisis dan mengkaji masalah ini dalam sebuah skripsi yang berjudul *“Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Terhadap Pembatalan Sepihak Jual Beli Online (E-commerce) Dalam Perspektif Hukum Islam (Studi Kasus Transaksi E-commerce di Blibli.com)”*.

B. Fokus Penelitian

Beranjak dari latar belakang masalah tersebut, maka fokus penelitian pada skripsi ini tertuju pada perlindungan terhadap konsumen atas pembatalan sepihak jual beli online (*e-commerce*). Apakah dalam pelaksanaannya sudah sesuai dengan ketentuan hukum yang berlaku apa belum.

C. Rumusan Masalah

Berkaca dari latar belakang permasalahannya, maka penulis menjabarkan penulisan ini dalam bentuk pertanyaan :

1. Bagaimana pelaksanaan tanggung jawab pihak Blibli.com terhadap konsumen yang mengalami kerugian akibat pembatalan sepihak ?

³ Media Konsumen, diakses melalui <http://www.mediakonsumen.com> pada tanggal 17 Desember 2021, pukul 17.30 WIB.

⁴ Media Konsumen, diakses melalui <http://www.mediakonsumen.com> pada tanggal 17 Desember 2021, pukul 17.55 WIB.

⁵ Media Konsumen, diakses melalui <http://www.mediakonsumen.com> pada tanggal 17 Desember 2021, pukul 18.17 WIB.

2. Apa saja bentuk perlindungan hukum bagi konsumen yang dirugikan dalam transaksi di Blibli.com ?
3. Bagaimana perlindungan hukum bagi konsumen atas pembatalan sepihak jual beli online dalam perspektif hukum islam ?

D. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka tujuan peneliti melakukan penelitian ini yaitu untuk :

1. Mengetahui tanggung jawab pihak Blibli.com terhadap konsumen yang mengalami kerugian akibat pembatalan sepihak.
2. Mengetahui bentuk perlindungan hukum bagi konsumen yang dirugikan dalam transaksi di Blibli.com
3. Mengetahui perlindungan hukum bagi konsumen atas pembatalan sepihak jual beli online dalam perspektif hukum islam.

E. Manfaat Penelitian

1. Secara Teoritis
Memperoleh manfaat dalam kajian bidang hukum perlindungan konsumen dan dapat dijadikan referensi wawasan ilmu pengetahuan khususnya oleh para akademis.
2. Secara Praktik
Dapat menerapkan teori-teori yang telah dipelajari dalam bentuk penelitian ilmiah khususnya yang terkait pada transaksi jual beli online melalui platform *e-commerce*.

F. Sistematika Penulisan

Penulisan skripsi ini mengacu dengan Pedoman Penyusunan Skripsi Dan Munaqosyah IAIN Kudus Tahun 2018, yang terbagi dalam lima bab.

Adapun urutan pembahasan dari setiap bab yakni:

1. BAB I, bab ini merupakan pendahuluan yang berisi latar belakang masalah, fokus penelitian, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.
2. BAB II, bab ini merupakan kajian pustaka yang menyajikan kajian teori terkait dengan perlindungan hukum bagi konsumen terhadap pembatalan sepihak oleh *e-commerce*.

Pada bab ini juga berisi tentang review penelitian terdahulu yang relevan terhadap fokus pembahasan penelitian yang penulis lakukan.

3. BAB III, bab ini merupakan metode penelitian. Disini penulis menjelaskan bahwa penelitian ini dilakukan dengan metode penelitian yuridis normatif-empiris dan menggunakan pendekatan perundang-undangan dan pendekatan kasus.
4. BAB IV, bab ini berisi analisis permasalahan guna menjawab permasalahan dalam penelitian ini yaitu tanggung jawab situs jual beli online terhadap pembatalan sepihak, bentuk perlindungan konsumen oleh Blibli.com, dan perlindungan hukum bagi konsumen terhadap pembatalan sepihak jual beli *online*.
5. BAB V, bab ini menyajikan kesimpulan dari segala uraian pembahasan hasil penelitian yang telah dijabarkan oleh penulis.

