

Abstrak

Seiring berkembangnya teknologi, semakin banyak kegiatan perekonomian yang dilakukan melalui internet. Contohnya dibidang perdagangan dimana banyak orang yang mengandalkan *e-commerce* sebagai media jual beli. *E-Commerce* merupakan tempat berkumpulnya penjual dan pembeli dalam sebuah *website*. Tokopedia merupakan salah satu *e-commerce* yang cukup terkenal di Indonesia. Akan tetapi, dengan adanya *e-commerce* tidak menutup kemungkinan adanya kerugian yang ditanggung oleh konsumen akibat kesalahan dari pelaku usaha. Seperti halnya dengan pembatalan transaksi yang dilakukan secara sepihak oleh Tokopedia. Berdasarkan fakta hukum yang telah diuraikan maka dapat disimpulkan bahwa pihak Tokopedia tidak dapat membatalkan transaksi online secara sepihak kepada konsumen karena tindakan bertentangan dengan melanggar Pasal 11, Pasal 12, Pasal 16 dan Pasal 18 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Penelitian ini adalah penelitian Yuridis Normatif dengan mengambil sumber data primer, sekunder, dan tersier. Perlindungan hukum terhadap konsumen yang mengalami kerugian akibat dibatalkannya transaksi yang dilakukan secara sepihak oleh pihak Tokopedia memang belum diatur secara khusus, namun dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Konsumen yang mengalami kerugian akibat pembatalan transaksi yang dilakukan secara sepihak oleh pihak Tokopedia dapat menempuh upaya penyelesaian dengan menggunakan jalur litigasi maupun non-litigasi. Seperti mengadu terhadap Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia (YLKI) atau Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK).

Kata Kunci : Pembatalan Sepihak, Transaksi *E-Commerce*, Tokopedia

Abstract

As technology develops, more and more economic activities are carried out via the internet. For example in the trade sector where many people rely on e-commerce as a medium of buying and selling. E-Commerce is a gathering place for sellers and buyers on a website. Tokopedia is one of the most well-known e-commerce sites in Indonesia. However, the existence of e-commerce does not rule out the possibility of losses borne by consumers due to errors from business actors. As is the case with the cancellation of transactions made unilaterally by Tokopedia. Based on the legal facts that have been described, it can be concluded that Tokopedia cannot cancel online transactions unilaterally to consumers because the action is contrary to violating Article 11, Article 12, Article 16 and Article 18 of Law Number 8 of 1999 concerning Consumer Protection. This research is a normative juridical research by taking primary, secondary, and tertiary data sources. Legal protection for consumers who suffer losses due to the cancellation of transactions made unilaterally by Tokopedia has not been specifically regulated, but in the Consumer Protection Act. Consumers who experience losses due to the cancellation of transactions made unilaterally by Tokopedia can take settlement efforts using litigation or non-litigation channels. Such as complaining against the Indonesian Consumers Foundation (YLKI) or the Consumer Dispute Resolution Agency (BPSK).

Key Word : Unilateral Cancellation, E-Commerce Transaction, Tokopedia