

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Perkembangan Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) pada era modern telah menjadi hal yang tak terpisahkan terhadap kehidupan masyarakat. Pemanfaatan teknologi ini di Indonesia semakin meluas, mencakup berbagai aspek, termasuk sektor perekonomian yang kini bergantung pada kemajuan teknologi, infrastruktur, produktivitas, dan inovasi. Kemajuan ilmu pengetahuan mendorong lahirnya teknologi baru yang memicu terjadinya *disruptive innovation*, yaitu inovasi yang mampu menciptakan pasar baru sekaligus mengubah struktur pasar lama. Salah satu wujudnya terlihat pada perkembangan pesat sektor bisnis digital atau *e-commerce*.¹

Transaksi dalam *e-commerce* dapat dilakukan dengan tanpa pertemuan secara langsung antara para pihak yang terlibat. Mekanisme jual beli pada dasarnya didasarkan terhadap pada asas kepercayaan timbal balik terhadap penjual dengan pembeli. Seluruh proses perjanjian jual beli kemudian dilaksanakan secara elektronik, dapat melalui surat elektronik adapun berbagai saran digital lainnya yang mendukung terjadinya kesepakatan secara daring.²

¹ Nasution, Hariani, Hasibuan, Pradita, "Perkembangan Transaksi Bisnis E-Commerce terhadap Pertumbuhan Ekonomi di Indonesia", *Jesya (Jurnal Ekonomi Dan Ekonomi Syariah)*, nomor 2 volume 3, Universitas Muhammadiyah Sumatera, 2020, hlm 506.

² Didik Kusuma Yadi, Muhammad Sood, & Martini, "Perlindungan Hukum Bagi Para Pihak Dalam Transaksi E-Commerce Menurut Tata Hukum Indonesia", *Commerce Law*, nomor 1 vol 2, fakultas hukum universitas islam Indonesia, 2022, hlm 142.

Salah satu perusahaan *e-commerce* terkemuka di Indonesia adalah Tokopedia, yang beroperasi dengan model *e-commerce* sejak berdiri pada 17 Agustus 2009. Tokopedia memfasilitasi interaksi langsung antara penjual dan pembeli, disertai jaminan keamanan transaksi yang diklaim mampu meminimalkan bahkan menghilangkan risiko penipuan³ Kemudahan yang ditawarkan *e-commerce* mencakup berbagai aspek, mulai dari strategi pemasaran yang sepenuhnya digital, pemanfaatan media sosial untuk promosi, hingga penyediaan metode pembayaran yang beragam sesuai kebutuhan konsumen.⁴

E-commerce seperti PT Tokopedia berfungsi sebagai penyedia *platform* yang memfasilitasi transaksi jual beli secara daring. Dalam menjalankan perannya, platform ini memiliki tanggung jawab baik konsumen maupun penjual. Bentuk tanggung jawab tersebut diwujudkan melalui penyediaan mekanisme pelaporan, penghapusan serta pemblokiran konten yang melanggar ketentuan, perlindungan atas data pribadi konsumen, dan penerapan proses seleksi terhadap penjual maupun produk yang akan bergabung di dalam sistem⁵ Dalam *e-commerce* terdapat beberapa pihak yang terlibat, yaitu penyelenggara *platform e-commerce* yang sekaligus bertindak sebagai pengelola sistem elektronik, serta pengguna platform

³Rina Irawatidan Irawan Budi Prasetyo, "Pemanfaatan Platform E-Commerce Melalui Marketplace Sebagai Upaya Peningkatan Penjualan dan Mempertahankan Bisnis di Masa Pandemi (Studi pada UMKM Makanan dan Minumandi Malang)", *jurnal penelitian manajemen terapan penataran*, Nomor 2 Vol 6, Jurusan Manajemen, STIE Malangkecwara Malang, 2021, hlm 116.

⁴ Titik Inayati, Mohamad Johan Efendi, Ayu Safika Dewi, "Pengaruh Digital Marketing, Electronic Word of Mouth, dan Lifestyle terhadap Keputusan Pembelian pada Marketplace Shopee Indonesia", Fakultas Ekonomi Universitas Mayjen Sungkono, *Jurnal Teknologi dan Manajemen Industri Terapan (JTMIT)*, Nomor 3 vol 1, Fakultas Ekonomi Universitas Mayjen Sungkono, 2022, hlm 202.

⁵Qhadizah Anasta, Annisa Sativa, Pertanggungjawaban Marketplace Shopee Terhadap Peredaran Obat Pelangsing Tanpa Izin Edar Perspektif Fatwa DSN-MUI Nomor 146 Tahun 2021 Tentang Online Shop Berdasarkan Prinsip Syariah, *jurnal ilmu hukum*, nomor 3 vol 4, Universitas Islam Negeri Sumatera Utara, 2024, hlm 273.

(user). Pengguna *e-commerce* adalah masyarakat yang memiliki akun pada situs tersebut. Penerapan *User Generated Content* (UGC) dalam *e-commerce* memungkinkan pengguna untuk berpartisipasi mengisi konten pada platform, baik berupa produk yang ditawarkan oleh penjual (*seller*) maupun interaksi antara penjual dengan pembeli (*buyer*).⁶

Produk yang ditawarkan oleh para penjual (*seller*) dalam *e-commerce* dapat berbentuk promosi iklan, iklan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap peningkatan produk penjualan karena dari iklan tersebut dapat mempromosikan produknya dengan lebih efektif. Oleh karena itu banyak penjual yang menunjukkan antusiasme yang tinggi dalam memasarkan produk melalui beragam bentuk iklan..

Seleksi produk atau pengiklanan menjadi hal yang wajib bagi *marketplace*, dalam Peraturan Menteri Perdagangan Nomor 31 Tahun 2023 tentang Perizinan Berusaha, Periklanan, Pembinaan, dan Dalam Perdagangan Melalui Sistem Elektronik Pasal 27.⁷ Namun Kebijakan sistem penyeleksian iklan produk yang diterapkan oleh perusahaan *marketplace* dalam praktiknya belum sepenuhnya berjalan optimal. Hal ini terbukti masih adanya kasus sengketa terjadi dalam proses seleksi iklan produk, sebagaimana terjadi pada kasus yang melibatkan toko *Boxandtale*. Toko *boxandtale* bergerak dalam bidang penjualan jasa perakitan serta penjualan produk bunga dan uang. Awalnya, *Boxandtale* hanya memanfaatkan platform *Instagram* sebagai sarana periklanan. Toko *boxandtale* sudah melakukan

⁶ Wella Mareta Nanda, "Tanggung Jawab Platform Atas Peredaran Produk Imitasi Pada Marketplace", *jurnal pamator*, No 2 Volume 15, Universitas Airlangga, Surabaya, 2023, hlm 1.

⁷ Peraturan Menteri Perdagangan Nomor 31 tahun 2023 tentang Perizinan Berusaha, Periklanan, Pembinaan, dan Dalam Perdagangan Melalui Sistem Elektronik pasal 27.

penjualan sejak tahun 2022, toko *boxandtale* tersebut berupaya memperluas jangkauan pemasaran dengan menggunakan layanan *e-commerce* milik PT Tokopedia. Pada tahap awal periklanan dan penjualan pada layanan *e-commerce* milik PT Tokopedia toko *boxandtale* tidak mendapati kendala, namun permasalahan mulai muncul pada tanggal 18 juni tahun 2025. Melalui unggahan di media sosial *Instagram*, pelaku usaha *boxandtale* mengonfirmasi telah mengalami kerugian puluhan juta akibat dari transaksi dan penutupan sepihak oleh *platform* PT Tokopedia. Kerugian tersebut muncul akibat konsumen menyatakan bahwa produk yang diterima tidak sesuai dengan produk yang dipesan, yaitu berupa *bucket* uang. Namun berdasarkan keterangan pelaku usaha *boxandtale*, produk telah dikirimkan sesuai dengan kesepakatan dalam transaksi kepada pembeli, pihak toko *boxandtale* mengirimkan bukti berupa foto serta video yakni berupa proses perakitan *bucket* uang dan hasil dari perakitan *bucket* uang tersebut kepada layanan PT Tokopedia. Namun tidak ditanggapi serius oleh pihak layanan PT Tokopedia, pelaku usaha *boxandtale* menduga adanya penipuan dari pihak konsumen yang memanipulasi bukti untuk mengajukan pengembalian produk melalui fitur pengembalian barang di tokopedia.

Menanggapi konflik tersebut, PT Tokopedia mengambil langkah mediasi melalui sistem yang dikenal dengan *Pusat Resolusi Tokopedia*. Sistem ini digunakan sebagai sarana komunikasi antara pembeli dan penjual bertujuan untuk menyelesaikan kendala transaksi berdasarkan bukti yang disampaikan.⁸ Dengan

⁸ Tokopediare, *Pusat Resolusi*, terdapat dalam <https://www.tokopedia.com/help/article/apa-itu-pusat-resolusi>. diakses pada tanggal 25 juni 2025.

adanya sistem ini, tokopedia berupaya menciptakan mekanisme penyelesaian sengketa yang adil dan transparan bagi pengguna.

Dalam proses mediasi, pihak konsumen melaporkan bahwa pelaku usaha *boxandtale* telah melanggar salah satu syarat & ketentuan yang ditetapkan oleh *platform* tokopedia. Berdasarkan laporan tersebut PT Tokopedia mengambil keputusan untuk mengembalikan dana sepenuhnya kepada pihak pembeli. Keputusan ini diambil secara sepihak tanpa adanya penyelesaian tuntas, sehingga pelaku usaha tidak menerima pembayaran atas produk yang telah dikirimkan. Bahkan, tokopedia menutup secara langsung iklan toko *boxandtale* yang berada di *platform* PT Tokopedia dengan alasan melanggar kebijakan, meskipun sebelumnya pelaku usaha *boxandtale* telah melewati proses verifikasi dan produk telah diperjualbelikan beberapa kali tanpa adanya permasalahan.

PT Tokopedia mencatumkan kebijakan syarat & ketentuan (*term and condition*) daftar produk yang dilarang untuk diperjualbelikan;⁹

1. Bahan Berbahaya

Berdasarkan Peraturan Menteri Perdagangan Nomor 7 Tahun 2022 mengenai Pendistribusian dan Pengawasan Bahan Berbahaya, produk yang mengandung merkuri termasuk termometer air raksa tidak boleh diperjualbelikan secara online.

2. Uang Tunai

⁹ Tokopedia pusat edukasi seller, *jenis-jenis produk yang dilarang, dibatasi promosi dan iklan di tokopedia*, terdapat dalam <https://seller.tokopedia.com/edu/produk-yang-dilarang/>. Diakses pada tanggal 20 juli 2025.

Produk berupa segala jenis mata uang, termasuk namun tidak terbatas pada valuta asing.

3. Meterai

Produk berupa segala jenis meterai, terutama untuk meterai yang masih berlaku berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Kecuali PT. Pos Indonesia atau Toko dengan status Official Store yang telah mendapat izin PT. Pos Indonesia untuk dapat menjual meterai di Situs/Aplikasi Tokopedia.

4. Dokumen Resmi

5. Produk berupa dokumen resmi yang hanya dapat diperoleh berdasarkan izin dari pihak yang menerbitkan dokumen resmi tersebut atau pemerintah/instansi yang berwenang, termasuk namun tidak terbatas pada Akta Kelahiran, Sertifikat Tanah, Sertifikat TOEFL, Ijazah, Surat Dokter, Kwitansi, STNK, BPKB, dan blanko e-KTP.¹⁰

kasus yang melibatkan pihak pelaku usaha *boxandtale* selaku pengguna aplikasi yang melakukan periklanan produk dan transaksi produk di PT Tokopedia merasa dirugikan, karena sistem yang dijalankan oleh tokopedia dinilai tidak melakukan proses verifikasi secara menyeluruh dan akurat terkait seleksi iklan produk. Sehingga hal ini menimbulkan adanya sengketa dan penutupan iklan produk sepihak terhadap penjual atau pihak pelaku usaha *boxandtale* dengan PT Tokopedia.

¹⁰ Tokopedia care, *Konten dan Produk yang Dilarang di Tokopedia*, terdapat dalam <https://www.tokopedia.com/help/article/konten-dan-produk-yang-dilarang-di-tokopedia>. Diakses pada tanggal 25 juni 2025

Penutupan iklan penjualan produk yang dilakukan *e commerce* PT Tokopedia terhadap toko *boxandtale* pada tanggal 17 juni 2025, menunjukkan adanya indikasi kelalaian sistem seleksi iklan produk yang berdasar pada *term and condition* atau dapat disebut juga sebagai perjanjian syarat dan ketentuan yang dilakukan oleh PT Tokopedia, karena sebelum adanya kasus tersebut toko *boxandtale* sudah melakukan periklanan pada PT Tokopedia sebanyak 46 produk dan transaksi kepada konsumen lain terhadap produk tersebut dan hal tersebut tidak ada kendala. dan pada produk ke 47 dari toko *boxandtale* ditangguhkan dan ditutup sepihak oleh pihak PT Tokopedia, meskipun pihak PT Tokopedia telah bertanggung jawab atas sengketa tersebut dengan meneruskan dana kepada penjual serta mendapat surat pemberitahuan penyelesaian sengketa melalui *e mail* kepada toko *boxandtale*. Namun hal ini menunjukkan masih adanya kelalaian sistem seleksi iklan produk PT Tokopedia yang merujuk kepada pemberhentian sepihak iklan produk toko *boxandtale*, serta kurangnya upaya hukum preventif yang diberikan oleh PT Tokopedia. Oleh karena itu, diperlukan analisis yuridis terhadap tindakan atas proses seleksi iklan produk oleh PT Tokopedia terhadap toko *boxandtale* apakah tindakan tersebut dapat dikategorikan sebagai wanprestasi atau perbuatan melawan hukum dan juga sebagai upaya untuk mengidentifikasi kelemahan regulasi, mengevaluasi efektivitas hukum preventif yang dapat dilakukan oleh pihak PT Tokopedia kepada Toko *Boxandtale*, serta memberikan rekomendasi perbaikan.

Harapannya, analisis ini dapat mengetahui kelemahan sistem hukum nasional, mengetahui tindakan yang diperlukan dan meningkatkan kepercayaan penjual (*seller*) terhadap transaksi yang serupa seperti pada sengketa toko

boxandtale dengan *e commerce* PT Tokopedia. Berdasarkan uraian di atas, penulis mengkaji penelitian dengan judul, “perlindungan hukum terhadap toko *boxandtale* yang dirugikan atas sistem seleksi iklan produk oleh PT Tokopedia”.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka rumusan masalah yang dapat diuraikan oleh penulis ialah sebagai berikut:

1. Apakah tindakan seleksi iklan produk PT Tokopedia terhadap toko *Boxandtale* dapat dikualifikasikan sebagai bentuk wanprestasi atau sebagai perbuatan melawan hukum (PMH)?
2. Bagaimana upaya perlindungan hukum yang seharusnya diberikan PT Tokopedia sebelum menjatuhkan tindakan sanksi terhadap toko *Boxandtale*?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang yang telah penulis uraikan, maka tujuan yang hendak dicapai dalam penelitian ini adalah:

1. Bertujuan untuk menganalisis tindakan seleksi iklan produk PT Tokopedia terhadap toko *Boxandtale* dapat dikualifikasikan sebagai bentuk wanprestasi atau sebagai perbuatan melawan hukum (PMH).
2. Bertujuan untuk mengetahui upaya perlindungan hukum yang seharusnya diberikan PT Tokopedia sebelum menjatuhkan tindakan sanksi terhadap toko *Boxandtale*.

D. Orisinalitas Penelitian

Penelitian ini perlu dikemukakan mengenai kajian orisinalitas penelitian. Bagian ini bertujuan untuk menunjukkan perbedaan mendasar dengan penelitian penelitian terdahulu yang telah ada, baik dalam segi fokus penelitian, objek penelitian, maupun pendekatan analisis yang digunakan, sehingga pada penelitian ini memiliki nilai relevansi dari segi akademik.

No	Nama, Judul, Tahun	Hasil Penelitian Terdahulu	Perbedaan
1.	Nama: Faisal Sistyanda (Universitas Islam Sultan Agung Semarang) Judul : Tinjauan Yuridis Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Produk & Atau Jasa Melalui E-Commerce di Tokopedia Tahun: 2022	Menganalisis terkait sudut pandang dari sisi perlindungan hukum terhadap konsumen. Fokus penelitian ialah bagaimana Tokopedia memberikan perlindungan kepada konsumen melalui kebijakan, regulasi, dan mekanisme hukum, dengan menggunakan Pasal 378 KUHP untuk mengatasi penipuan, serta menyoroti adanya SDM yang rendah di PT Tokopedia, misinformasi dari customer service, serta perlunya edukasi terhadap konsumen. ¹¹	Fokus permasalahan yang lebih spesifik terhadap permasalahan toko boxandtandle di platform Tokopedia, analisis yang memfokuskan adanya kemungkinan Tindakan wanprestasi atau PMH (perbuatan melawan hukum) oleh Tokopedia terhadap penjual. Terutama karena adanya kebijakan sepihak dan system mediasi internal (pusat resolusi Tokopedia) yang di nilai belum cukup adil, dengan menggunakan KUHPerdata, UU ITE Pasal 15 Ayat (3), serta Peraturan

¹¹ Fasila Sistyanda. "Tinjauan Yuridis Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Produk Barang & atau Jasa Melalui E-Commerce di Tokopedia", Skripsi Universitas Islam Sultan Agung, 2022, hlm 97.

No	Nama, Judul, Tahun	Hasil Penelitian Terdahulu	Perbedaan
			Menteri Perdagangan Nomor 31 Tahun 2023 tentang Perizinan Berusaha, Periklanan, Pembinaan, dan Dalam Perdagangan Melalui Sistem Elektronik Pasal 27 sebagai dasar normatif.
2.	<p>Nama: Bunga Andjani, Abraham Ferry Rosando (Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya)</p> <p>Judul: Tinjauan Yuridis Perlindungan Hukum Terhadap Pelaku Usaha Dalam E-Commerce yang Dirugikan Akibat Dugaan Order Fiktif</p> <p>Tahun : 2023</p>	<p>Penelitian yang di dasari adanya kasus order fiktif yang di lakukan oleh pihak konsumen sehingga pelaku usaha mengalami kerugian akibat penahanan dana oleh platform <i>e-commerce</i>. enelitian ini menyoroti fakta bahwa pelaku usaha dalam sistem <i>e-commerce</i> sering kali tidak memiliki kontrol atau pembelaan ketika dana hasil penjualan ditahan tanpa kepastian hukum. Penulis menegaskan bahwa hubungan antara pelaku usaha dan platform <i>e-commerce</i> bersifat kemitraan kontraktual, dan dalam hal dana ditahan secara sepihak, maka hak pelaku usaha yang dijamin dalam Pasal 6 UUPK tidak terpenuhi. Mereka juga mengutip Pasal</p>	<p>Menggunakan studi kasus spesifik yang terjadi pada toko <i>Boxandtale</i> di PT Tokopedia dan mengarahkannya ke potensi gugatan Perbuatan Melawan Hukum dan Wanprestasi, dengan penguatan argumentasi pada kontrak elektronik dan ketimpangan posisi hukum. Menekankan pada urgensi keadilan prosedural dalam mediasi internal platform serta mendorong reformasi kebijakan platform</p>

No	Nama, Judul, Tahun	Hasil Penelitian Terdahulu	Perbedaan
		21 Ayat (3) UU ITE yang mewajibkan penyelenggara sistem elektronik bertanggung jawab atas kerugian yang timbul akibat kesalahan sistem. ¹²	
3.	Nama: Faiqqotul Himmah, Moh. Karim (Universitas Trunojoyo Madura) Judul: Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Transaksi E-Commerce di Indonesia: Tinjauan kasus Terhadap Ketidakesesuaian Barang Tahun: 2025	Penelitian yang menganalisis terkait perlindungan hukum terhadap konsumen, dengan fokus pada ketidaksesuaian barang yang diterima dalam transaksi online. Penelitian ini menyatakan bahwa konsumen berhak mendapatkan produk yang sesuai dengan gambar dan deskripsi, dan pelaku usaha wajib bertanggung. Penelitian ini menekan kuat adanya wanprestasi yang dilakukan merujuk pada Pasal 4 dan 8 Undang Undang No 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. ¹³	Penelitian yang mengangkat isu terhadap kelemahan perlindungan hukum terhadap penjual sebagai mitra platform <i>e-commerce</i> , dengan pendekatan kritis terhadap kebijakan sepihak dari PT Tokopedia.
4.	Nama: Nafa Sofiyana Reza (Jurusan Ilmu	Penelitian ini mengkaji	Penelitian yang menelaah konflik

¹² Andjani, B, Rosando, A. F, “Tinjauan Yuridis Perlindungan Hukum Terhadap Pelaku Usaha Dalam E-Commerce Yang Dirugikan Akibat Dugaan Order Fiktif”, *Bureaucracy Journal: Indonesia Journal of Law and Social-Political Governance*, Nomor 1 vol 3, Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, 2023, hlm 697-723.

¹³ Himmah F, Karim M, “Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen dalam Transaksi E-commerce di Indonesia: Tinjauan Terhadap Ketidakesesuaian Barang”, *Begawan Abioso*, Nomor 1 vol 16, Universitas Trunojoyo Madura, Bangkalan, 2025, hlm 1-10.

No	Nama, Judul, Tahun	Hasil Penelitian Terdahulu	Perbedaan
	<p>Hukum, Universitas Negeri walisongo)</p> <p>Judul: Perlindungan Hukum Terhadap Pelaku Usaha Dalam Jual Beli Online Dengan Metode Pembayaran Cash On Delivery (COD) di PT. Shopee Indonesia</p> <p>Tahun: 2020</p>	<p>permasalahan umum pada sistem pembayaran COD di Shopee, dengan fokus pada kelemahan sistem transaksi langsung saat barang dikirim tanpa adanya jaminan pembeli akan menyelesaikan pembayaran.¹⁴</p>	<p>kebijakan antara penjual dan Tokopedia melalui studi kasus spesifik, serta mengangkat problem yang tidak seimbang terhadap kekuasaan antara pelaku usaha dan platform digital.</p>
5.	<p>Nama: Moch Fitrah Willdani (Universitas Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang)</p> <p>Judul: Perlindungan Hukum Bagi Pelaku Usaha E-Commerce Terhadap Rating dan Ulasan Negatif Konsumen (Perspektif Hukum Positif dan Hukum Islam)</p> <p>Tahun : 2023</p>	<p>Penelitian ini menganalisis terkait Konsumen yang memberikan ulasan buruk tanpa adanya penjelasan yang akhirnya dapat merusak citra toko dan menurunkan kepercayaan publik, tanpa adanya mekanisme hukum yang jelas bagi pelaku usaha untuk membela diri. Perlindungan hukum dalam perspektif hukum positif bersifat preventif dan represif, di mana pelaku usaha dapat menuntut atas dasar perbuatan melawan hukum (Pasal 1365 KUHPerduta) jika mengalami kerugian. Selain itu, dari sudut</p>	<p>Penelitian yang berfokus terhadap studi kasus toko Boxandtale, yang ditutup sepihak oleh Tokopedia setelah adanya pengaduan dari konsumen, meskipun penjual telah mengirimkan produk sesuai pesanan. Dalam hal ini, penelitian ini menganalisa bahwa apakah tindakan Tokopedia dapat dikategorikan sebagai wanprestasi atau bahkan perbuatan melawan hukum, karena tidak menjalankan tanggung jawabnya sesuai UU ITE dan Peraturan Menteri Perdagangan Nomor 31 tahun 2023</p>

¹⁴ Nafa Sofiyana Reza, "Perlindungan Hukum Terhadap Pelaku Usaha Dalam Jual Beli Online Dengan Metode Pembayaran Cash On Delivery (COD) di PT. Shopee Indonesia", Skripsi Sarjana Universitas Islam Negeri Walisongo, 2024, hlm 70.

No	Nama, Judul, Tahun	Hasil Penelitian Terdahulu	Perbedaan
		pandang hukum Islam, pemberian ulasan yang tidak jujur dianggap bertentangan dengan prinsip keadilan dan kejujuran dalam muamalah. ¹⁵	tentang Perizinan Berusaha, Periklanan, Pembinaan, dan Dalam Perdagangan Melalui Sistem Elektronik Pasal 27

E. Tinjauan Penelitian

1. E-Commerce

Secara umum, *e-commerce* dapat diartikan sebagai kegiatan transaksi jual beli yang dilaksanakan secara elektronik melalui media internet, yang pada perkembangan selanjutnya dipahami pula sebagai suatu bentuk aktivitas bisnis modern yang menggunakan teknologi elektronik untuk menghubungkan organisasi, masyarakat, dan konsumen dalam suatu jaringan yang memungkinkan terjadinya transaksi secara elektronik, baik dalam bentuk pertukaran maupun penjualan barang dan informasi secara digital. Dalam pelaksanaannya, penggunaan internet menjadi pilihan utama masyarakat dalam menjalankan kegiatan *e-commerce* karena jaringan ini memiliki sejumlah keunggulan yang signifikan, yakni:

- 1) internet merupakan jaringan publik yang memiliki cakupan yang sangat luas, dengan tingkat kecepatan yang tinggi, serta kemudahan akses yang dapat dijangkau oleh berbagai kalangan tanpa batasan ruang dan waktu.

¹⁵ Fitrah Willdani, "Perlindungan hukum bagi pelaku usaha e-commerce terhadap rating dan ulasan negatif konsumen: Perspektif Hukum Positif dan Hukum Islam", Skripsi Program Studi Hukum Ekonomi Syariah Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim, Malang, 2023.

2) internet memanfaatkan media data elektronik sebagai sarana penyampaian pesan atau informasi, sehingga memungkinkan terjadinya proses pengiriman maupun penerimaan data secara ringkas, cepat, dan efisien, data elektronik dapat berbentuk dalam bentuk analog maupun digital. Dari hal tersebut, *e-commerce* tidak hanya menjadi sarana transaksi modern, tetapi juga wujud transformasi aktivitas perdagangan dan komunikasi yang didukung oleh perkembangan teknologi informasi.¹⁶

E-commerce juga merupakan seluruh kegiatan transaksi bisnis yang memanfaatkan jaringan internet, situs web (*World Wide Web/WWW*), aplikasi mobile, atau peramban (*browser*) pada perangkat digital. Meskipun istilah internet dan website sering digunakan secara bergantian dalam percakapan sehari-hari, keduanya memiliki makna yang berbeda. Internet adalah jaringan global yang menghubungkan berbagai komputer di seluruh dunia, sedangkan website merupakan sekumpulan halaman informasi yang diakses melalui jaringan internet tersebut.¹⁷

E commerce merupakan bagian dari pemasaran digital (*online marketing*), yaitu bentuk usaha atau kegiatan bisnis yang memanfaatkan jaringan internet sebagai sarana utama. Aktivitas ini mencakup pemanfaatan situs web, media sosial, maupun *marketplace* sebagai media untuk melakukan promosi,

¹⁶ Mega Usvita, *Manajemen Pemasaran E Commerce*, CV Gita Lentera, 2023, hlm 1.

¹⁷ Diana Fajarwati, *Pengenalan E-Commerce Evolusi Sistem Bisnis & Mengapa Penting mempelajari E-Commerce*, Universitas Esa Unggul Fakultas Ekonomi & Bisnis, 2020, hlm 10.

pemasaran produk atau jasa, sekaligus penyediaan layanan pembayaran secara elektronik.¹⁸

E-commerce sendiri merupakan bentuk transaksi yang dilakukan tanpa tatap muka secara langsung, sehingga konsumen tidak dapat melihat maupun meneliti barang yang dibeli secara fisik. Perkembangan *e-commerce* berlangsung pesat melalui berbagai platform *online store* seperti Lazada, serta platform marketplace seperti Tokopedia dan Shopee. Marketplace sendiri merupakan bagian dari *e-commerce* yang berperan sebagai perantara dalam mempertemukan penjual dan pembeli.¹⁹

Sistem yang digunakan dalam *e commerce* pada dasarnya tidak jauh berbeda dengan transaksi di toko fisik. Perbedaannya terletak pada keterbatasan pembayaran tunai secara langsung. Pada toko fisik, konsumen dapat membayar secara tunai maupun dengan kartu debit, sedangkan dalam transaksi *e commerce* pembayaran tunai hanya dapat dilakukan melalui pihak perantara, seperti supermarket yang menyediakan layanan pembayaran *e commerce*, atau melalui metode *cash on delivery* (COD), metode tersebut memungkinkan konsumen membayar secara tunai kepada kurir saat barang diterima. Selain itu, transaksi *e*

¹⁸ Selvi Melina, Tiris Sudrartono, “*E-Commerce* sebagai strategi pemasaran dalam upaya meningkatkan penjual disto sprk.aparel bandung”, *jurnal ilmiah MEA*, No 1 Vol 7, Politeknik Piksi Ganesha, Bandung, 2023, hlm 820.

¹⁹ Agus Suwandono, Rafan Darodjat, “peningkatan pemahaman hak konsumen atas informasi produk dalam transaksi *e-commerce* dalam mewujudkan perlindungan konsumen”, *profocio: jurnal pengabdian kepada masyarakat*, No 2 Vol 6, Fakultas Hukum Universitas Padjajaran, 2025, hlm 598.

commerce juga dapat dilakukan menggunakan kartu kredit maupun *smartcard*, sesuai dengan fasilitas yang disediakan oleh platform terkait.²⁰

2. Wanprestasi

Wanprestasi adalah kondisi dimana suatu pihak tidak dapat memenuhi kewajiban dalam perjanjian yang telah diatur dan disepakati oleh para pihak, hal tersebut dapat terjadi karena dalam pelaksanaan perjanjian dilakukan tidak tepat waktu atau bahkan tidak dilaksanakan sama sekali. Secara umum, wanprestasi merupakan kondisi ketika debitur tidak memenuhi kewajiban atau prestasi sebagaimana yang telah disepakati dalam suatu perjanjian. Seseorang dapat dikatakan melakukan wanprestasi apabila: (1) sama sekali tidak melaksanakan prestasi; (2) melaksanakan prestasi tetapi tidak secara sempurna; (3) terlambat dalam memenuhi prestasi; atau (4) melakukan tindakan yang tidak sesuai dalam perjanjian untuk dilakukan.²¹

3. Perbuatan Melawan Hukum (PMH)

Istilah Perbuatan Melawan Hukum (PMH) merupakan terjemahan dari bahasa Belanda *onrechtmatige daad*, yang dalam literatur berbahasa Inggris dikenal sebagai *tort* dan dalam bahasa Latin disebut *tortus*. Dalam praktik keilmuan hukum, sebagian sarjana menerjemahkan istilah tersebut sebagai

²⁰ Dewa Gede Ananta Prasetya, Anak Agung Sagung Laksmi Dewi, Ni Made Puspasutari Ujianti, "Tinjauan Yuridis Industri *E Commerce* Dalam Melakukan Kegiatan Transaksi Online", *Jurnal Konstruksi Hukum*, No 2 Vol 3, Fakultas Hukum Universitas Warmeda, Bali, 2022, hlm 367

²¹ Muhammad Riandi Nur Ridwan, Yana Sukma Permana, "Wanprestasi dan Akibatnya Dalam Pelaksanaan Perjanjian", *jurnal ilmu hukum "the juris"*. No 2 Vol VI, ilmu hukum, universitas singaperbangsa, 2022, hlm 442.

"perbuatan melanggar hukum", disisi sebagian lainnya menggunakan istilah "perbuatan melawan hukum".

Menurut Pasal 1365 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPer), perbuatan melawan hukum adalah setiap perbuatan yang melanggar hukum dan menimbulkan kerugian bagi orang lain akibat kesalahan pelakunya, sehingga mewajibkan pelaku untuk memberikan ganti rugi. Konsep PMH tidak hanya mencakup pelanggaran terhadap ketentuan hukum tertulis, tetapi juga mencakup perbuatan yang bertentangan dengan norma-norma tidak tertulis yang berlaku dalam masyarakat. Norma tersebut antara lain mencakup asas kepatutan, kesusilaan, ketelitian, dan kehati-hatian yang seharusnya dipatuhi oleh setiap orang dalam kehidupan bermasyarakat maupun dalam hubungannya dengan harta benda orang lain.²²

F. Metode Penelitian

1. Jenis penelitian

Metode penelitian yang digunakan dalam penulisan skripsi ini adalah yuridis normatif, yaitu metode yang berfokus pada kajian terhadap norma-norma hukum yang berlaku. Penelitian hukum normatif dilakukan melalui studi kepustakaan dengan memanfaatkan data sekunder sebagai sumber utama. Data tersebut diperoleh dari peraturan perundang-undangan, doktrin hukum, literatur, serta hasil penelitian terdahulu yang relevan. Analisis dilakukan dengan menelaah ketentuan

²² Rony Andre Cristian Naldo, *Konsep Pertanggungjawaban Mutlak Terhadap Sebab Perbuatan Melawan Hukum Menimbulkan Ancaman Serius*, Enam Media, Medan, 2021 hlm 25-26.

hukum yang berkaitan langsung dengan permasalahan yang dikaji, sehingga menghasilkan pemahaman yang komprehensif dan terstruktur mengenai topik penelitian.²³

Penelitian hukum normatif bertujuan memberikan argumentasi yuridis dalam menghadapi kondisi kekosongan norma, kekaburan norma, maupun konflik norma dalam sistem hukum. Dengan demikian, penelitian hukum normatif memiliki peran penting dalam mempertahankan karakter kritis ilmu hukum sebagai ilmu yang bersifat normatif dan bersifat *sui generis*, yaitu memiliki ciri khas tersendiri yang membedakannya dari disiplin ilmu lainnya.²⁴

2. Pendekatan Penelitian

Penelitian ini menggunakan dua metode pendekatan, yaitu Pendekatan Perundang-undangan (*Statute Approach*) dan Pendekatan Kasus (*Case Approach*). Penjelasan masing-masing pendekatan tersebut adalah sebagai berikut:

- a. Pendekatan Perundang-undangan (*Statute Approach*) adalah metode penelitian yang menitikberatkan pada penelaahan dan analisis terhadap seluruh undang-undang serta regulasi yang berkaitan langsung dengan isu hukum yang dikaji. Pendekatan ini mengharuskan peneliti memahami secara mendalam asas-asas peraturan perundang-undangan serta menerapkan teori hierarki norma hukum yang dikemukakan oleh Hans Kelsen dan Hans Nawiasky, sehingga mampu

²³ Mamudji, Soekanto, S, *Penelitian Hukum Normatif suatu tinjauan singkat*, Rajawali Pers, Jakarta, 2007

²⁴ Djuca, Devi Rahayu, *buku ajar metode penelitian hukum*, scopindo media Pustaka, Surabaya, 2020, hlm 20.

menempatkan setiap ketentuan hukum sesuai tingkatannya dalam sistem hukum yang berlaku.²⁵

- b. Pendekatan Kasus (*Case Approach*) adalah metode penelitian yang dilakukan dengan mengkaji kasus-kasus yang relevan dengan isu hukum yang dihadapi, khususnya kasus yang telah memperoleh putusan pengadilan berkekuatan hukum tetap (*inkracht van gewijsde*). Pendekatan ini bertujuan untuk memahami pertimbangan hukum hakim, penerapan norma hukum, serta implikasinya terhadap penyelesaian masalah hukum yang sedang diteliti.²⁶

3. Objek Penelitian

Objek dari penelitian ini adalah menganalisis tindakan seleksi iklan produk PT Tokopedia yang mengakibatkan penutupan iklan produk secara sepihak terhadap toko *Boxandtale* dapat dikualifikasikan sebagai bentuk wanprestasi atau sebagai perbuatan melawan hukum (PMH).

4. Sumber Data Penelitian

Sumber data dari penelitian data yang didapat dari catatan, buku, laporan pemerintah, buku-buku, dan sebagainya. Data yang diperoleh dari data sekunder tidak perlu diolah lagi.²⁷ data yang diambil dari penelitian ini dari berbagai bahan hukum berikut:

- a. Bahan Hukum Primer; adalah bahan hukum utama yang terdiri dari beberapa peraturan perundang undangan, yaitu:

- 1) Undang-Undang No. 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

²⁵ dr.suyanto, *Metode Penelitian Hukum*, Unigres Press, gresik, 2022, hlm 124.

²⁶ *Ibid*, 42.

²⁷ Andra Tersiana, *Metode Penelitian*, Anak Hebat Indonesia, 2018, hlm 75

- 2) Undang-undang Nomor 1 Tahun 2024 tentang Perubahan Kedua atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik.
 - 3) Kitab Undang Undang Hukum Perdata.
 - 4) Peraturan Pemerintah Nomor 80 Tahun 2019 tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik.
 - 5) Peraturan Menteri Perdagangan No. 31 tahun 2023 Perizinan Berusaha, Periklanan, Pembinaan, dan Pengawasan Pelaku Usaha dalam Perdagangan melalui Sistem Elektronik.
- b. Bahan Hukum Sekunder yang digunakan meliputi jurnal-jurnal hukum, kasus-kasus hukum, artikel hukum, buku, website resmi serta hasil penelitian sebelumnya yang telah dilakukan terkait dengan permasalahan penelitian ini.
 - c. Bahan Hukum Terseier yang digunakan dan dipilih agar memberikan petunjuk atau penjelasan tambahan terhadap bahan hukum sekunder, seperti Ensiklopedia, kamus, dan kamus besar bahasa Indonesia.

5. Metode Pengumpulan Data

Dalam metode pengumpulan data dilakukan dengan metode studi dokumen dan studi Pustaka, dengan menelusuri serta menganalisis berbagai sumber tertulis yang relevan, seperti jurnal ilmiah, literatur hukum, makalah akademik, peraturan perundangan undangan, dan artikel dari media massa yang memiliki hubungan atau keterkaitan dengan permasalahan yang dikaji dalam penelitian ini.

6. Metode Analisis Data

Data yang diperoleh dalam penelitian ini dianalisis menggunakan metode yuridis normatif, yaitu metode yang mengkaji ketentuan peraturan perundang-undangan untuk memberikan penjelasan secara menyeluruh terhadap permasalahan yang diteliti. Pendekatan ini bertujuan untuk menilai kesesuaian fakta atau peristiwa hukum dengan norma hukum yang berlaku. Analisis dilakukan melalui telaah mendalam terhadap peraturan perundang-undangan serta literatur yang relevan dengan topik penelitian, sehingga dapat diperoleh pemahaman yang utuh dan terarah mengenai isu yang dibahas.²⁸

G. Sistematika Penulisan

BAB 1 PENDAHULUAN

Pada bab ini penulis menguraikan mengenai latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, orisinalitas penelitian, kerangka pemikiran, metode penelitian yang di dalamnya terdapat jenis penelitian, pendekatan penelitian, objek penelitian, sumber data penelitian, metode pengumpulan dan metode analisis data.

BAB II TINJAUAN HUKUM

Pada bab ini penenulis menguraikan tinjauan umum mengenai konsep wanpretasi, PMH (Perbuatan Melawan Hukum), dan perlindungan hukum.

²⁸ Mamudji, S., & Soekanto, S. *Penelitian Hukum Normatif suatu tinjauan singkat*. Rajawali Pers, Jakarta, 2007.

BAB III HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini penulis menganalisis rumusan masalah yang dikemukakan yaitu, pengklasifikasian permasalahan antara wanprestasi atau PMH (Perbuatan Masalah Hukum), dan upaya perlindungan hukum.

BAB IV PENUTUP

Pada bab ini merupakan bab terakhir dalam penelitian penulis yang berisi Kesimpulan dari pembahasan mengenai rumusan masalah yang dilengkapi dengan saran.

