

**PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP PENJUAL DALAM PEMBATALAN  
PERJANJIAN JUAL BELI OLEH PEMBELI SECARA *ONLINE* DI TOKO *LASEGEH*  
*COLLECTION* PERAWANG**

***EXECUTIVE SUMMARY***



**Oleh:**

**Kemala Khairu Nisa**

**2110012111048**

**BAGIAN HUKUM PERDATA**

**FAKULTAS HUKUM  
UNIVERSITAS BUNG HATTA**

**PADANG**

**2025**

**No. Reg : 698/Pdt/02/VIII-2025**

**FAKULTAS HUKUM**

**UNIVERSITAS BUNG HATTA**

**PERSETUJUAN EXECUTIVE SUMMARY**

**No. Reg : 689/Pdt/02/VIII-2025**

Nama : **Kemala Khairun Nisa**  
NPM : **2110012111048**  
Bagian : **Hukum Perdata**  
Judul Skripsi : **Perlindungan Hukum Terhadap Penjual Dalam Pembatalan Perjanjian Jual Beli Oleh Pembeli Secara *Online* Di Toko *Lasegeh Collection* Perawang**

Telah **dikonsultasikan** dan **disetujui** oleh **pembimbing** untuk di *upload* ke *website*

Dr. Zarfinal, S.H., M.H. (Pembimbing) .....



**Mengetahui :**

**Ketua Bagian  
Hukum Perdata**



**(Dr. Yofiza Media, S.H., M.H)**

**Dekan Fakultas Hukum  
Universitas Bung Hatta**



**(Dr. Sanidjar Pebrihariati. R, S.H., M.H)**



# PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP PENJUAL DALAM PEMBATALAN PERJANJIAN JUAL BELI OLEH PEMBELI SECARA *ONLINE* DI TOKO *LASEGEH* *COLLECTION PERAWANG*

Kemala Khairun Nisa<sup>1</sup>, Zarfinal<sup>1</sup>

<sup>1</sup>*Law Science Study Program, Faculty of Law, Bung Hatta University*

Email: [kemalakhairunnisa09@gmail.com](mailto:kemalakhairunnisa09@gmail.com)

---

## ABSTRACT

*The development of information technology has transformed the pattern of trade transactions in society from conventional systems to online transactions. Online transactions provide many benefits, such as time efficiency and market expansion, but they also raise new legal issues. One of the most frequent problems is the unilateral cancellation of sales agreements by buyers. This action has the potential to harm sellers both financially and in terms of legal certainty, thus highlighting the importance of legal protection for sellers in order to create fairness in electronic transactions. The research problem consists of two main points: (1) the factors that cause buyers to cancel online sales agreements at the Lasegeh Collection Perawang clothing store? and (2) the legal consequences for buyers who unilaterally cancel online transactions? The research method used is sociological legal research with data collection techniques through documentation studies and interviews, which were then analyzed qualitatively to obtain a comprehensive understanding. The findings show that buyers cancel transactions mainly because of more attractive offers from other stores after the transaction is made, along with other factors such as inaccurate product information and delivery delays. The legal consequences of unilateral cancellations are sanctions from the online platform, including warnings, account restrictions, and even permanent suspension. These results emphasize the need for clearer regulations to protect sellers and increase consumer legal awareness in order to establish a fair and balanced online transaction system.*

**Keywords:** *Seller Protection, Unilateral Cancellation, Online.*

---

## I. PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

Kemajuan teknologi informasi dan internet telah membawa perubahan besar dalam pola transaksi masyarakat, dari cara konvensional menuju sistem perdagangan elektronik (e-commerce) yang serba cepat dan efisien. Akses mudah melalui gawai seperti smartphone maupun laptop mendorong pertumbuhan pesat industri belanja daring di Indonesia. Namun, perkembangan ini juga menimbulkan tantangan hukum, khususnya terkait pada pembatalan

perjanjian jual beli secara sepihak oleh konsumen yang dapat merugikan penjual, baik secara finansial maupun reputasi.<sup>1</sup>

Dari sudut pandang hukum, sejumlah regulasi sudah memberikan dasar perlindungan bagi penjual, antara lain Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPerdata), Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999

---

<sup>1</sup> E.Makarim, Juli-September 2014 . Kerangka kebijakan dan reformasi hukum untuk kelancaran perdagangan secara elektronik (E-commerce) di Indonesia, Jurnal Hukum&Pembangunan Vol.44 No.3 hlm.318.

tentang Perlindungan Konsumen, Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2014 tentang Perdagangan, serta Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik beserta pada perubahannya. Peraturan tersebut menekankan pada prinsip keadilan, kepastian hukum, transparansi, serta mekanisme dalam penyelesaian sengketa melindungi kepentingan para pihak

Dalam praktiknya, maraknya jual beli online menuntut penjual untuk menyusun perjanjian yang jelas, mencakup ketentuan pembatalan, pengembalian, dan perlindungan dari potensi penipuan. Hal ini penting agar transaksi elektronik tidak hanya berpihak pada konsumen, tetapi juga menjamin hak penjual sehingga tercipta ekosistem bisnis digital yang adil, sehat, dan berkesinambungan.

Berdasarkan kondisi tersebut, penulis tertarik melakukan kajian dengan judul **“Perlindungan Hukum Terhadap Penjual Dalam Pembatalan Perjanjian Jual Beli Oleh Pembeli Secara Online di Toko Lasegeh Collection Perawang.”**

#### **B. Rumusan Masalah**

1. Apakah Faktor yang menyebabkan pembeli membatalkan perjanjian jual beli *online* ?
2. Apakah akibat hukum bagi pembeli yang melakukan pembatalan secara sepihak dalam transaksi *online*?

#### **C. Tujuan Penelitian**

1. Untuk mengetahui faktor penyebab pembeli membatalkan perjanjian jual beli *online*.
2. Untuk mengetahui akibat hukum bagi pembeli yang melakukan pembatalan secara sepihak dalam transaksi *online*.

## **II. METODE PENELITIAN**

Metode penelitian yang dipakai adalah pendekatan yuridis sosiologis melalui informasi yang bersumber dari data primer maupun sekunder. Proses memperoleh data dilakukan melalui wawancara semi terstruktur, sedangkan analisisnya menggunakan analisis kualitatif

## **III. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

### **A. Faktor Yang Menyebabkan Pembeli Membatalkan Perjanjian Jual Beli *Online* Di Toko Lasegeh Collectio.**

Penelitian ini memusatkan perhatian ke pembatalan transaksi online di Toko Lasegeh Collection, Perawang. Tujuannya adalah untuk mengidentifikasi faktor utama yang mendorong konsumen melakukan pembatalan, sekaligus menganalisis dampaknya terhadap operasional dan reputasi toko. Metode penelitian yang digunakan adalah kualitatif melalui wawancara, observasi, serta dapat menganalisis dokumen dengan melibatkan pembeli yang pernah membatalkan transaksi dan pemilik toko sebagai narasumber.

Hasil penelitian menunjukkan empat faktor dominan penyebab pembatalan, yaitu:

1. Adanya penawaran lebih menarik dari toko lain yang memengaruhi pada loyalitas konsumen digital.
2. Kurangnya informasi atau kesalahan deskripsi produk yang menimbulkan ketidakpuasan.
3. keterlambatan respons dan pengiriman yang menurunkan kepercayaan pembeli.

4. Kekhawatiran terhadap ketidaksesuaian ukuran atau warna produk yang sering memicu keraguan pembelian.

Faktor-faktor ini tidak hanya berdampak pada kerugian finansial, tetapi juga merusak reputasi serta kepercayaan terhadap toko.

Secara hukum, fenomena pembatalan sepihak menunjukkan adanya ketimpangan antara konsumen dan penjual dalam transaksi digital. Konsumen sering kali merasa bebas membatalkan tanpa memperhatikan konsekuensi terhadap hukum, padahal perjanjian jual beli merupakan ikatan yang seharusnya dihormati. Hal ini diperparah dengan lemahnya pemahaman konsumen terhadap aspek hukum serta terbatasnya mekanisme penegakan perjanjian dalam sistem e-commerce.

Penelitian ini menekankan perlunya literasi digital dan edukasi hukum bagi masyarakat agar memahami hak dan kewajibannya dalam transaksi online. Di sisi lain, penjual juga perlu meningkatkan kualitas dari pelayanan, kejelasan informasi pada produk, dan kecepatan respons untuk dapat meminimalisir pembatalan. Sinergi dan regulasi, pengawasan platform, serta inovasi teknologi hukum menjadi penting untuk menciptakan ekosistem jual beli online yang adil, akuntabel, dan berkelanjutan.

#### **B. Akibat Hukum Bagi Pembeli Yang Melakukan Pembatalan Secara Sepihak Dalam Transaksi Online**

Pembatalan perjanjian jual beli secara sepihak dalam transaksi online merupakan masalah penting karena menimbulkan kerugian bagi

penjual. Menurut Pasal 1320 dan 1338 KUH Perdata, setiap perjanjian yang dibuat secara sah berlaku sebagai undang-undang bagi para pihak. Artinya, ketika seorang pembeli sudah melakukan kesepakatan transaksi, maka muncul kewajiban yang harus dipenuhi. Jika terdapat pembatalan dilakukan tanpa alasan yang sah, maka hal tersebut tergolong wanprestasi yang dapat menimbulkan kerugian finansial maupun reputasi bagi penjual.

Hukum memberi perlindungan kepada penjual melalui Pasal 1267 KUH Perdata yang mengatur hak penjual untuk menuntut pada pelaksanaan perjanjian, pembatalan, maupun ganti rugi. Selain itu, ketentuan dalam Undang-Undang Perlindungan untuk Konsumen serta aturan perdagangan elektronik juga menegaskan pentingnya keadilan, kepastian hukum, dan perlindungan bagi pelaku usaha. Bahkan, dalam platform e-commerce memiliki kewenangan memberikan sanksi administratif kepada pembeli yang melakukan pembatalan secara tidak bertanggung jawab.

Dengan demikian, pembatalan sepihak harus dilihat tidak hanya sebagai persoalan teknis transaksi, tetapi juga sebagai isu hukum yang menyangkut perlindungan hak penjual. Untuk menciptakan suatu ekosistem perdagangan online yang sehat, diperlukan kejelasan syarat perjanjian, itikad baik dari konsumen, serta mekanisme penyelesaian sengketa yang adil dan efektif.

## IV. PENUTUP

### A. Simpulan

1. Faktor yang menyebabkan pembeli membatalkan perjanjian jual beli secara sepihak di Toko *Lasegeh Collection* Perawang antara lain adanya penawaran lebih menarik dari toko lain, deskripsi produk yang kurang jelas atau tidak sesuai, keterlambatan dalam pelayanan maupun pengiriman, serta ketidaksesuaian ukuran dan warna produk, khususnya pada produk fashion. Selain itu, terdapat pula alasan pribadi pembeli yang bersifat subjektif. Faktor-faktor ini menunjukkan bahwa pembatalan sepihak umumnya dilakukan tanpa dasar hukum yang kuat, melainkan lebih dipengaruhi oleh perilaku konsumtif dan rendahnya pemahaman konsumen terhadap konsekuensi hukum.
2. Akibat hukum bagi pembeli yang membatalkan perjanjian secara sepihak dalam transaksi online tanpa alasan yang sah dapat dikategorikan sebagai wanprestasi atau pelanggaran perjanjian. Dalam hukum perdata, kondisi ini memberi hak kepada penjual untuk menuntut pemenuhan perjanjian atau meminta ganti rugi atas kerugian yang timbul. Selain itu, dalam konteks platform jual beli online, pembeli juga dapat dikenai sanksi administratif seperti pembatasan akun, peringatan, hingga pemblokiran, guna menjaga stabilitas transaksi serta melindungi hak-hak pelaku usaha.

### B. Saran

1. Penjual perlu memastikan kejelasan dan kelengkapan informasi produk, termasuk mencantumkan kedalam syarat pembatalan dan pengembalian barang secara tertulis untuk menghindari kesalahpahaman. Selain itu, peningkatan kualitas pelayanan seperti kecepatan terhadap respon dan ketepatan pengiriman sangat penting guna meminimalisir nya pembatalan sepihak. Penjual juga harus memahami hak-hak hukumnya agar dapat mengambil langkah yang tepat apabila dirugikan oleh tindakan konsumen.
2. Pembeli hendaknya bersikap lebih bijak dan bertanggung jawab dalam setiap melakukan transaksi *online*. Pembatalan perjanjian sebaiknya dilakukan berdasarkan alasan yang sah dan dapat di pertanggung jawabkan. Sebelum melakukan transaksi, konsumen disarankan membaca dan memahami informasi produk serta syarat dan ketentuan pembeli untuk menghindari keputusan yang inplusif dan merugikan pihak penjual.
3. Pihak pengelola platform jual beli *online* diharapkan dapat menyusun kebijakan yang adil dan seimbang bagi kedua belah pihak, baik penjual maupun pembeli. Kebijakan terssebut dapat berupa pengaturan pembatalan transaksi secara lebih ketat dan mekanisme sanksi terhadap pembeli yang melakukan pembatalan secara tidak bertanggung jawab.

Selain itu, pengelola platform juga sebaiknya menyediakan sistema penyelesaian sengketa internal (*internal dispute resolution*) yang efektif dan mudah di akses oleh para pengguna.

4. Dosen Pembimbing Akademik (PA) Ibu Dr. Elyana Novira, S.H., M.H.
5. Kepada para pihak yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu.

## DAFTAR PUSTAKA

### A. Buku-Buku

E.Makarim, Juli-September 2014 .  
*Kerangka kebijakan dan reformasi hukum untuk kelancaran perdagangan secara elektronik (E-commerce) di Indonesia, Jurnal Hukum & Pembangunan* Vol.44 No.3.

Bambang Waluyo, 2002, *Penelitian Hukum Dalam Praktek*, Sinar Grafika, Jakarta,

### B. Peraturan Perundang-Undangan

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999  
tentang Perlindungan Konsumen  
Undang-Undang Nomor 7 Tahun  
2014 tentang Perdagangan.

Undang-Undang Nomor 11 Tahun  
2008 tentang Informasi dan  
Transaksi Elektronik

## UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terima kasih kepada Bapak Dr. Zarfinal, S.H., M.H. selaku dosen pembimbing yang telah senantiasa menyampaikan pengarahan dan bimbingan kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi dengan baik, ucapan terima kasih selanjutnya:

1. Dekan Fakultas Hukum Ibu Dr. Sanidjar Pebriharianti R., S.H., M.H.
2. Wakil Dekan Fakultas Hukum Universitas Bung Hatta, Bapak Dr. Suamperi, S.H., M.H.
3. Ketua Bagian Hukum Perdata Ibu Dr. Yofiza Media, S.H., M.H.