



INTISARI

PENERAPAN ASAS ITIKAD BAIK PADA PENYELESAIAN PEMBATALAN PESANAN OLEH TOKOPEDIA

Oleh : Nafisah Abdur Rohman¹ dan Antari Innaka Turingsih²

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui penerapan asas itikad baik pada penyelesaian pembatalan pesanan di *marketplace* oleh Tokopedia dan apa saja yang menjadi hambatan dalam penerapan asas itikad baik pada penyelesaian pembatalan pesanan oleh Tokopedia.

Penelitian ini menggunakan metode penelitian hukum empiris dengan pendekatan melalui perilaku masyarakat yang dilakukan secara langsung kepada responden sebagai data primernya dan didukung dengan data sekunder yang didapatkan melalui studi kepustakaan. Data yang diperoleh dari penelitian ini kemudian dianalisis menggunakan metode kualitatif.

Hasil penelitian dan pembahasan menunjukkan bahwa penerapan asas itikad baik sebagaimana diatur dalam Pasal 4 Pasal 7 huruf (b) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dan Pasal 9 Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2016 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik berupa pemberian informasi yang benar, jelas dan lengkap mengenai kondisi barang pada penyelesaian pembatalan pesanan di *marketplace* Tokopedia khususnya informasi penyebab terjadinya pembatalan pesanan dan pengembalian uang yang telah dibayarkan oleh konsumen tidak diterapkan secara sepenuhnya oleh pihak Tokopedia. Adapun hambatan-hambatan dalam penerapan asas itikad baik tersebut berupa: tingkat pengetahuan dan kemauan konsumen yang belum memadai terkait haknya untuk memperoleh informasi secara benar, lengkap dan jelas; kedudukan pelaku usaha dan konsumen yang tidak seimbang; ketentuan yang mengatur tentang bentuk pengembalian dana (*refund*) atas terjadinya pembatalan pesanan oleh pelaku usaha pada transaksi jual beli belum diatur secara spesifik; Jumlah Sumber Daya Manusia (SDM) pada Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) kurang memadai untuk menangani jumlah kasus yang dilaporkan; dan masalah jaringan yang menghambat komunikasi para pihak dalam melakukan penyelesaian pembatalan pesanan.

Kata Kunci: Asas Itikad Baik, Perjanjian Jual Beli, Pembatalan Pesanan, Tokopedia

¹Mahasiswa Program Studi Strata 1 (S-1) Departemen Hukum Perdata Fakultas Hukum Universitas Gadjah Mada, Yogyakarta (nafisah.a.r@mail.ugm.ac.id)

²Dosen pada Departemen Hukum Perdata di Fakultas Hukum Universitas Gadjah Mada Yogyakarta (antari_innaka@ugm.ac.id)



ABSTRACT

IMPLEMENTATION OF GOOD FAITH PRINCIPLE INCOMPLETION OF ORDER CANCELLATIONS BY TOKOPEDIA

Authors: Nafisah Abdur Rohman¹ dan Antari Innaka Turingsih²

The purpose of the reseach is to find out the implementation of good faith principle in the completion of order cancellations in the marketplace by Tokopedia and what are the obstacles in implementing the good faith principle in the completion of order cancellations by Tokopedia.

This research uses an empirical legal research with an approach through community behavior which is carried out directly to respondents as primary data and is supported by secondary data obtained through literature study. The data obtained from this study were then analyzed using qualitative methods.

Based on the result of the research, there are show that the implementation of the good faith principle as regulated in Article 4 Article 7 letter (b) of Law Number 8 of 1999 concerning Consumer Protection and Article 9 of Law Number 9 of 2016 concerning Information and Electronic Transactions in the form of providing information that true, clear and complete regarding the condition of the goods at the completion of order cancellations in the Tokopedia marketplace, especially information on the causes of order cancellations and refunds that have been paid by consumers are not fully implemented by Tokopedia. The obstacles in implementing the principle of good faith are in the form of: inadequate level of knowledge and willingness of consumers regarding their right to obtain correct, complete and clear information; unequal position of business actors and consumers; the provisions governing the form of refunds for the occurrence of order cancellations by business actors in buying and selling transactions have not been specifically regulated; the number of Human Resources (HR) at the Consumer Dispute Settlement Agency (BPSK) is insufficient to handle the number of reported cases; and network problems that hinder the communication of the parties in completing order cancellations.

Keywords: *Good Faith Principle, Buy and Sell Agreement, Order Cancellation, Tokopedia*

¹Undergraduate Student of Civil Law Department in Faculty of Law, Universitas Gadjah Mada, Yogyakarta (nafisah.a.r@mail.ugm.ac.id)

²Lecturer of Civil Law Department in Faculty of Law, Universitas Gadjah Mada, Yogyakarta (antari_innaka@ugm.ac.id)