

Pertanggungjawaban Penyedia Jasa Layanan Elektronik terhadap Pembatalan Pembelian Tiket *Online* Secara Sepihak Kepada Konsumen berdasarkan PP No. 80 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Transaksi Melalui Sistem Elektronik

Sarah Judith Putri Santosa*, Asep Hakim Zakiran

Prodi Ilmu Hukum, Fakultas Hukum, Universitas Islam Bandung, Indonesia.

*sarahjudith781@gmail.com, nulis.asephakimzaki@gmail.com

Abstract. E-commerce is a form of trade transaction or trading of goods or services using electronic media. Trading through electronic transactions in Indonesia is regulated in Law Number 7 of 2014 concerning Trade, but has not been specifically regulated regarding Trading Through Electronic Systems, which was later ratified by Government Regulation Number 80 of 2019 concerning Trading Through Electronic Systems. Even though there are many laws and regulations that regulate *online* transaction activities in e-commerce, there are still many Business Actors who carry out *online* transaction activities without using good faith. So that with this research it is hoped that it can help and find out the accountability and legal remedies for unilateral cancellation by Business Actors in carrying out *online* transaction activities. This research method uses normative juridical by comparing primary, secondary, and tertiary literature studies. In terms of existing problems, current laws and regulations can be implemented in resolving disputes with consumers.

Keywords: *E-commerce, Online Transactions, Trading Through Electronic Systems (PMSE).*

Abstrak. E-commerce merupakan bentuk transaksi perdagangan atau perniagaan barang atau jasa dengan menggunakan media elektronik. Perdagangan melalui transaksi elektronik di Indonesia diatur dalam Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2014 tentang Perdagangan, akan tetapi belum diatur secara khusus mengenai Perdagangan Melalui Sistem Elektronik, yang kemudian disahkan Peraturan Pemerintah Nomor 80 Tahun 2019 tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik. Walaupun telah banyak peraturan perundang-undangan yang mengatur mengenai kegiatan transaksi *online* di *e-commerce* akan tetapi masih banyak Pelaku Usaha yang melaksanakan kegiatan transaksi *online* dengan tidak menggunakan itikad baik. Sehingga dengan adanya penelitian ini diharapkan dapat membantu dan mengetahui pertanggungjawaban serta upaya hukum dari Pembatalan secara sepihak oleh Pelaku Usaha dalam menjalankan kegiatan transaksi *online*. Metode penelitian ini menggunakan yuridis normative dengan membandingkan studi kepustakaan primer, sekunder, dan tersier. Dalam permasalahan yang ada peraturan perundang-undangan saat ini sudah dapat di implementasikan dalam menyelesaikan sengketa terhadap Konsumen.

Kata Kunci: *E-commerce, Transaksi Online, Perdagangan Melalui Sistem Elektronik (PMSE).*

A. Pendahuluan

Teknologi membawa perekonomian dunia memasuki babak baru yang lebih populer dengan istilah *digital economic* atau ekonomi digital. Keberadaannya ditandai dengan semakin maraknya kegiatan perekonomian yang memanfaatkan internet sebagai media komunikasi. Perdagangan misalnya, semakin banyak mengandalkan perdagangan elektronik atau *electronic commerce (e-commerce)* sebagai media transaksi.(1)

Pengertian *e-commerce* sendiri adalah segala bentuk transaksi perdagangan atau perniagaan barang atau jasa dengan menggunakan media elektronik.(2) Dengan adanya *e-commerce* juga membawa pengaruh dalam dunia bisnis,(3) keuntungan bagi Konsumen ialah Menurunkan harga jual produk; Meningkatkan daya kompetisi Pelaku Usaha; Meningkatkan produktivitas Konsumen; Management informasi yang lebih baik; Mengurangi biaya dan waktu pengadaan barang; Kendali *inventory* yang lebih baik.

Ternyata dengan pesatnya peminat jual beli *online* memunculkan sebuah gagasan yang berperan sebagai penyedia jasa yaitu marketplace. Dengan kemunculannya sebagai jembatan perantara memberi kemudahan, keamanan, dan kepastian. Marketplace adalah perantara antara penjual dan pembeli di dunia maya yang bertindak sebagai pihak ketiga dalam transaksi *online* yang menjembatani dengan menyediakan tempat berjualan dan fasilitas pembayaran.

Proses perjanjian jual beli yang di dalamnya termasuk perjanjian jual beli *online* atau transaksi elektronik harus didasari dengan itikad baik dari pihak-pihak yang terkait dalam perjanjian tersebut yaitu pihak Pelaku Usaha maupun pihak Konsumen. Suatu kontrttak atau perjanjian harus memenuhi syarat sahnya perjanjian, yaitu kata sepakat, kecakapan, hal tertentu dan suatu sebab yang halal, sebagaimana ditentukan dalam Pasal 1320 KUHP. Dengan terpenuhinya empat syarat sahnya perjanjian tersebut, maka suatu perjanjian menjadi sah dan mengikat secara hukum bagi para pihak yang membuatnya.

Perdagangan melalui transaksi elektronik di Indonesia sebenarnya secara pengaturan sudah cukup lama yang merupakan amanat dari Undang- Undang Nomor 7 Tahun 2014 tentang Perdagangan (selanjutnya disebut UU Perdagangan). Berkaitan dengan transaksi elektronik dapat dilihat pada Pasal 1 angka 24, Pasal 4 huruf e dan Pasal 65. Namun pada undang-undang ini belum mengatur secara rinci dan jelas bagaimana perlindungan hukum terhadap konsumen yang melakukan transaksi elektronik. Barulah pada tahun 2019 disahkan Peraturan Pemerintah Nomor 80 Tahun 2019 tentang Perdagangan melalui Sistem Elektronik yang merupakan peraturan pelaksana dari Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2014 tentang Perdagangan. Dengan disahkannya Peraturan Pemerintah Nomor 80 Tahun 2019 tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik, dapat dilihat bahwa perlindungan hukum terhadap Konsumen yang melakukan transaksi *online* mendapatkan legitimasi/kepastian hukum.

Walaupun sudah diatur sedemikian rupa mengenai kewajiban Pelaku Usaha yang melakukan perdagangan melalui sistem elektronik dengan kewajiban memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur tentang barang atau jasa, Konsumen tetap perlu berhati-hati dalam melakukan pembelian melalui transaksi elektronik. Sebab, tetap saja ada Pelaku Usaha yang tidak jujur dalam menjalankan usahanya sehingga resiko pembelian melalui transaksi elektronik masih tetap ada. Bentuk-bentuk resiko yang akan dialami oleh Konsumen dalam melakukan transaksi elektronik diantaranya: Pelaku Usaha tidak jujur memberikan informasi barang/jasa, pelaku usaha tidak mengirimkan barang yang telah pesan, Pelaku Usaha mengirimkan barang yang tidak sesuai dengan kesepakatan atau dengan barang yang ditawarkan.(4)

Di zaman yang sudah didominasi oleh internet, sebagian besar masyarakat Indonesia dipermudah dengan adanya aplikasi atau web yang melayani pembelian tiket kamar baik itu penginapan biasa maupun hotel. Pemesanan kamar penginapan dilakukan tanpa melalui tatap muka melainkan melalui *smartphone* masing-masing. Para Konsumen bebas memilih penginapan yang tertera pada situs *online* kegiatan usaha dalam bidang jasa perjalanan dan penginapan tersebut bernama tiket.com, dan dapat di sesuaikan dengan *budget* yang dimiliki, yang disesuaikan lagi dengan tanggal *check in*, berapa hari akan menginap, serta total kamar yang diperlukan. Kemudian Konsumen mengisi data diri pribadi yang selanjutnya harus mentransfer total biaya yang sudah ditentukan dengan metode pembayaran yang sudah dipilih dalam durasi waktu yang sudah ditentukan. Jika pembayaran sudah terkonfirmasi maka tiket

pemesanan kamar penginapan akan terbit sesuai dengan identitas Konsumen yang sudah memesan.

Konsumen yang berinisial D telah melakukan pemesanan kamar hotel sebanyak 1 kamar pada hari Sabtu tanggal 14 Mei 2022 jam 19.39 WIB untuk dihari yang sama melalui aplikasi tiket.com, dan membayar melalui *Virtual Account* BRI. Di mana status transaksi tersebut sudah dikatakan berhasil melalui aplikasi tiket.com dan tiket booking kamar sudah terbit. Namun setelah didatangi ke hotel tersebut nama pemesan tidak terdaftar sebagai pengunjung, padahal pihak Konsumen sebenarnya sudah memenuhi aturan pemesanan dari aplikasi tersebut dan memesan sesuai dengan kamar yang tersedia, selain itu tiket pesanan hotel yang sudah terbit. Pihak tiket.com telah membatalkan sepihak tiket tersebut, dalam hal ini pihaknya telah merugikan Konsumen karena pembatalan tiket disampaikan setelah pembayaran selesai dan tiket hotel diterbitkan.

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, maka perumusan masalah dalam penelitian ini sebagai berikut: “apa sajakah pertanggungjawaban hukum yang dapat dibebankan kepada Pihak tiket.com?” dan “upaya hukum apa yang dapat ditempuh dalam penyelesaian sengketa Konsumen?”. Kemudian, tujuan dalam penelitian ini diuraikan dalam pokok-pokok sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui pertanggungjawaban hukum yang dapat dibebankan kepada Pihak tiket.com terhadap kerugian Konsumen.
2. Untuk mengetahui upaya hukum yang dapat ditempuh oleh pihak Konsumen.

B. Metodologi Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode teknik pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian yuridis normative, guna mendapatkan pengembangan peraturan perundang-undangan yang ada menggunakan teknik studi kepustakaan yaitu meneliti data-data sekunder yang merupakan bahan hukum yang bersifat mengikat pada masalah pembatalan secara sepihak terhadap pembelian tiket *online*.

Adapun teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini ialah deskriptif analisis, dimana menggambarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku dikaitkan dengan teori-teori hukum dan praktik pelaksanaan hukum positif yang menyangkut permasalahan pembatalan secara sepihak pembelian tiket *online*.

C. Hasil Penelitian dan Pembahasan

Pertanggungjawaban Penyedia Jasa Layanan Elektronik terhadap Pembatalan Secara Sepihak

Pemerintah memiliki peran dalam upaya melindungi masyarakat sebagai Konsumen untuk melaksanakan keadilan secara merata, dengan karakteristik *e-commerce* yang ruang jaraknya luas antara Pelaku Usaha dan Konsumen, maka akan mendatangkan kemudahan bagi keduanya, akan tetapi pada praktiknya terdapat banyak variabel yang dapat mendatangkan kerugian pada Konsumen. Apabila terjadinya kerugian yang dialami Konsumen, Pelaku Usaha sudah seharusnya bertanggung jawab atas pemenuhan hak-hak atas Konsumen. Seseorang bertanggung jawab secara hukum atas suatu perbuatan tertentu atau bahwa dia memikul tanggung jawab hukum, subyek berarti dia bertanggung jawab atas suatu sanksi dalam hal perbuatan yang bertentangan.

Terjadinya perjanjian jual-beli terhadap sebuah barang, apabila telah terjadi kesepakatan. Oleh sebab itu, kata sepakat merupakan syarat sahnya perjanjian sesuai dalam Pasal 1320 KUHPerduta. Kesepakatan transaksi perjanjian jual-beli tersebut dianggap sah secara hukum apabila “jual-beli dianggap telah terjadi segera setelah orang-orang itu telah mencapai kesepakatan tentang barang tersebut beserta harganya, meskipun barang itu belum diserahkan dan harganya belum dibayar” (penjelasan Pasal 1458 KUHPerduta).

Pembatalan perjanjian yang dilakukan oleh Pihak tiket.com terhadap Konsumen tentunya termasuk kedalam perbuatan melawan hukum karena dari kejadian tersebut mengandung unsur-unsur berkenaan dengan perbuatan melawan hukum, sebagai berikut:

1. Adanya suatu perbuatan hukum yang dilakukan oleh Pihak tiket.com yaitu pembatalan

pesanan produk yang tidak sesuai dengan kontrak elektronik antara Pihak tiket.com dan Konsumen.

2. Kemudian adanya kesalahan dari Pihak tiket.com dimana pihaknya melakukan kelalaian secara sistem komunikasi terhadap Pihak Mitra Penyedia (pihak ketiga).
3. Perbuatan melawan hukum ini juga memiliki akibat lain yaitu kerugian terhadap hak-hak Konsumen, yang mana seharusnya Konsumen mendapatkan hak atas jasa dan produk yang telah dibayarkan, kemudian Konsumen juga tidak mendapatkan hak atas pengembalian dana.
4. Dari hal-hal tersebut diketahui adanya hubungan kausal antara perbuatan dengan kerugian, yang mana adanya kesalahan sistem elektronik yang terjadi pada Pihak tiket.com membuat Konsumen dirugikan. Yang terjadi tidak sesuai dengan PP PMSE Pasal 26 yang menyatakan bahwa, Pelaku Usaha berkewajiban untuk melindungi hak-hak Konsumen.

Maka oleh karena kejadian tersebut dapat dikatakan bahwa Pihak tiket.com telah melakukan perbuatan melawan hukum, sehingga konsekuensi yang dapat terjadi yaitu kontrak elektronik dianggap otomatis menjadi batal demi hukum apabila terjadi kesalahan teknis akibat sistem elektronik yang tidak aman, andal, dan bertanggungjawab. Kerugian yang terjadi akibat kesalahan teknis sebagaimana hal yang disebutkan sepenuhnya menjadi tanggungjawab Pihak tiket.com, sesuai dengan Pasal 57 Ayat (1) dan (3) PP PMSE.

Prinsip Pertanggungjawaban Mutlak (*Strict Liability*) dalam Hukum Perlindungan Konsumen telah diatur dalam Pasal 19 hingga Pasal 27 UUPK, yang mana perbuatan melawan hukum didasari oleh bentuk khusus *strict liability* yaitu kesalahan yang tidak berdasarkan perbuatan melawan hukum mengenai prinsip pertanggungjawaban sebagaimana umumnya. Karena perbuatan melawan hukum tersebut maka Pelaku Usaha pribadi wajib bertanggungjawab atas kerugian yang ada sebab kelalaian. Pihak tiket.com selaku penyelenggara PMSE bertanggungjawab atas kerugian yang telah diterima oleh Konsumen, dengan pertanggungjawaban sebagai berikut:

Pertanggungjawaban Hukum secara Perdata

Pertanggungjawaban hukum dalam pembatalan secara sepihak timbul akibat adanya suatu perikatan. Dalam Pasal 1338 Ayat (1), (2), (3) bahwa, “Suatu perjanjian mengikat pihak satu dengan yang lainnya. Perjanjian yang dibuat secara sah berarti berlaku sebagai undang-undang bagi mereka yang membuatnya. Perjanjian tidak dapat ditarik kembali apabila tidak ada kata sepakat dari kedua belah pihak, atau karena alasan yang oleh undang-undang dinyatakan cukup untuk itu. Suatu perjanjian haruslah dilaksanakan dengan itikad baik.”

Dalam melaksanakan perikatan dimana dalam kontrak elektronik antara Pihak tiket.com dan Konsumen adanya kealpaan, mempunyai akibat hukum yang sama, bahwa Pihak tiket.com tetap harus bertanggungjawab untuk membayar ganti rugi atas kerugian yang diderita oleh Konsumen, yang disebabkan oleh perbuatan melawan hukum yang dilakukan karena adanya kesalahan sistem elektronik dari Pihak tiket.com, hal tersebut disebutkan dalam Pasal 1365 KUHPerdata mengenai unsur-unsur perbuatan melawan hukum.

Selain itu tindakan Pihak tiket.com dapat dikenakan Pasal 19 UUPK bahwa, ganti rugi atas kerugian Konsumen akibat jasa yang diperdagangkan ialah, (1) berupa pengembalian uang atau penggantian barang dan/atau jasa yang sejenis atau setara nilainya, (2) pemberian ganti rugi dilaksanakan dalam tenggang waktu 7 (tujuh) hari setelah tanggal transaksi, (3) pemberian ganti rugi tidak menghapuskan kemungkinan adanya tuntutan pidana berdasarkan pembuktian lebih lanjut mengenai adanya unsur kesalahan.

Pihak tiket.com dalam Pasal 24 PP PMSE wajib menjaga sistem elektronik yang aman, andal, dan bertanggungjawab dan memiliki kewajiban untuk membangun kepercayaan terhadap sistem yang diselenggarakannya kepada public. Perbuatan pembatalan secara sepihak tersebut diatur dalam PP PMSE Pasal 57 bahwa, kontrak elektronik dianggap otomatis menjadi batal demi hukum apabila terjadi kesalahan teknis akibat sistem elektronik yang tidak aman, andal, dan bertanggungjawab, serta pertanggungjawaban akibat kerugian yang terjadi sebab kesalahan teknis tersebut sepenuhnya adalah tanggungjawab Pihak tiket.com.

Pertanggungjawaban Hukum secara Administratif

Berbagai tindakan yang dapat dilakukan oleh pemerintah dalam menindak kewajiban pertanggungjawaban. Pertanggungjawaban hukum secara administratif dilakukan apabila dalam dimintai pertanggungjawaban perdata Pihak tiket.com tidak mengindahkan permintaan Konsumen. Selain pertanggungjawaban secara perdata dalam Pasal 80 Ayat (1), (2), (3), (4), dan (5) adapula pertanggungjawaban hukum secara administratif. Adapun jenis dari tanggungjawab secara administratif berupa:

1. Diberikan peringatan tertulis;
2. Dimasukan kedalam daftar prioritas pengawasan;
3. Dimasukan dalam daftar hitam;
4. Pemblokiran sementara layanan PMSE oleh instansi terkait yang berwenang; dan
5. Pencabutan izin usaha.

Apabila Pihak tiket.com diberikan peringatan secara tertulis, akan diberikan paling banyak 3 (tiga) kali dalam tenggang waktu 2 (dua) minggu terhitung sejak tanggal surat peringatan sebelumnya diterbitkan. Namun jika pertanggungjawaban administratif berupa dimasukan dalam daftar prioritas pengawasan, akan dikenakan kepada Pelaku Usaha yang tidak melakukan perbaikan setelah diberikan surat peringatan tertulis ketiga.

Perlunya pembebanan pertanggungjawaban kepada Pihak tiket.com dilandasi dengan urgensi penerapan asas kepastia hukum, asas kehati-hatian dari Pihak tiket.com sebagai penyelenggara PMSE sebagaimana yang tercantum dalam Pasal 3 UU ITE. Berkaitan dengan hal tersebut, tanggungjawab hukum Penyelenggara PMSE dalam *e-commerce* yang dikelola sebagai bentuk itikad baik untuk menjaga pengelola tiket.com dari perbuatan pelanggaran. Hal ini lantas perlu diatur dalam UU ITE, PP PMSE maupun peraturan perundang-undangan lain yang menjadi dasar penyelenggaraan di *e-commerce*.

Klasifikasi hukum di Indonesia secara garis besar dapat dibagi menjadi dua jenis, yaitu hukum publik dan hukum privat. Hukum publik merupakan hukum yang dapat dikatakan wilayah hukumnya mencakup tentang fungsi negara karena negara sebagai arbiter yang melayani kepentingan umum. Sedangkan hukum privat adalah instrument hukum yang mengatur bagaimana hubungan antara individu dengan individu lain dalam masalah kepentingan pribadi.

Upaya hukum adalah upaya ataupun usaha yang diberikan undang-undang kepada seseorang untuk mengupayakan ketidakpuasannya terhadap suatu hal yang berkaitan dengan hubungan hukum. Dalam hal ini berkaitan dengan hak-hak Konsumen yang seharusnya mendapatkan hak atas produk dari Pelaku Usaha. Sengketa konsumen berisikan pihak Pelaku Usaha dan pihak Konsumen yang memiliki permasalahan mengenai kegiatan jual-beli, berdasarkan kejadian tersebut, adanya keharusan dalam menciptakan keadilan yang seharusnya diperoleh Konsumen didalam kegiatan transaksi *online*, keadilan tersebut dapat ditempuh dengan upaya-upaya hukum tertentu. dalam menyelesaikan permasalahan tersebut UUPK dan juga PP PMSE menyediakan berbagai upaya untuk Konsumen, melalui:

1. Penyelesaian Sengketa di Pengadilan
Pada prinsipnya setiap Konsumen yang dirugikan dapat menggugat Pelaku Usaha melalui Lembaga yang bertugas menyelesaikan sengketa antara Konsumen dan Pelaku Usaha (BPSK) atau melalui badan peradilan di tempat kedudukan Konsumen, hal tersebut sebagaimana Pasal 23 UUPK dan Pasal 72 Ayat (1), (2), (3) PP PMSE. Apabila telah dipilih upaya alternatif penyelesaian sengketa dan penyelesaian sengketa melalui BPSK atau Lembaga yang berwenang, maka gugatan melalui pengadilan hanya dapat ditempuh apabila upaya tersebut dinyatakan tidak berhasil oleh salah satu pihak atau oleh para pihak yang bersengketa. Kewenangan menyelesaikan sengketa Konsumen melalui pengadilan pada tata cara pengajuan gugatan dalam masalah Perlindungan Konsumen mengacu pada hukum acara perdata yang berlaku dandapat diselenggarakan secara elektronik (*online dispute resolution*) sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan
2. Penyelesaian Sengketa Melalui Lembaga Instansi yang Berwenang (Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen)

Pihak Konsumen yang dirugikan dapat menyelesaikan sengketa Konsumen dengan cara diluar pengadilan maka dapat dilakukan melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK), sebagaimana diatur dalam Pasal 49 Ayat (1) UUPK dan Pasal 72 Ayat (3) PP PMSE. Sedangkan yang dimaksud dengan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen adalah badan yang bertugas menangani dan menyelesaikan sengketa antara Pelaku Usaha dan Konsumen sebagaimana diatur dalam Pasal 1 Ayat (11) UUPK. Penyelesaian sengketa dalam *e-commerce* juga dapat ditempuh dengan penyelesaian di luar pengadilan, *mekanisme penyelesaian sengketa lainnya juga dapat berupa konsultasi, negosiasi, konsiliasi, mediasi atau arbitrase sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.*

Penyelesaian sengketa terhadap pembatalan secara sepihak tersebut, dapat dilakukan dengan upaya hukum yang telah disebutkan diatas, Pihak tiket.com dan Konsumen berinisial D memiliki kewenangan untuk menetapkan forum pengadilan, arbitrase, atau Lembaga alternatif penyelesaian sengketa lainnya yang berwenang menangani sengketa tersebut. Mekanisme penyelesaian sengketa lainnya juga dapat berupa konsultasi, negosiasi, konsiliasi, mediasi atau arbitrase sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Dari hal yang telah dipaparkan, kejadian pembatalan secara sepihak oleh Pihak tiket.com kepada Konsumen dapat diselesaikan dengan upaya hukum melalui jalur litigasi maupun non-litigasi. Penyelesaian sengketa juga diatur secara umum dalam KUHPerdata berkenaan pembatalan secara sepihak yang dilakukan oleh Pihak tiket.com terhadap Konsumen, kemudian diatur secara khusus dalam UUPK mengenai Perlindungan terhadap Konsumen, dalam pembatalan secara sepihak juga secara khusus diatur melalui PP PMSE mengenai upaya hukum yang dapat dilakukan oleh Konsumen dalam penyelesaian sengketa PMSE oleh penyelenggara PMSE yaitu Pihak tiket.com.

D. Kesimpulan

Berdasarkan pembahasan dalam penelitian ini, peneliti menyimpulkan beberapa hasil penelitian sebagai berikut:

1. Perdagangan Melalui Sistem Elektronik merupakan hasil dari kemajuan teknologi dibidang perdagangan. Perlunya pembebanan pertanggungjawaban kepada Pihak tiket.com dilandasi dengan urgensi penerapan asas kepastia hukum, asas kehati-hatian dari Pihak tiket.com sebagai penyelenggara PMSE sebagaimana yang tercantum dalam Pasal 3 UU ITE. Berkaitan dengam hal tersebut, tanggungjawab hukum Penyelenggara PMSE dalam *e-commerce* yang dikelola sebagai bentuk itikad baik untuk menjaga pengelola tiket.com dari perbuatan pelanggaran. Hal ini lantas perlu diatur dalam UU ITE, PP PMSE maupun peraturan perundang-undangan lain yang menjadi dasar penyelenggaraan di e-commerce.
2. Pembatalan secara sepihak oleh Pihak tiket.com kepada Konsumen dapat diselesaikan dengan upaya hukum melalui jalur litigasi maupun non-litigasi. Penyelesaian sengketa juga diatur secara umum dalam KUHPerdata berkenaan pembatalan secara sepihak yang dilakukan oleh Pihak tiket.com terhadap Konsumen, kemudian diatur secara khusus dalam UUPK mengenai Perlindungan Terhadap Konsumen dalam pembatan secara sepihak juga secara khusus diatur melalui PP PMSE mengenai upaya hukum yang dapat dilakukan oleh Konsumen dalam penyelesaian sengketa PMSE oleh penyelenggara PMSE yaitu Pihak tiket.com.

Acknowledge

Penulis ingin menyampaikan rasa syukur kepada Alloh SWT., serta mengucapkan terimakasih terhadap kedua orang tua tercinta saya Harry Santosa,S.Pd.,MM dan Ika Yuniar Junaedi, serta adik saya Muhammad Kevin yang selalu memberi doa dan dukungan baik secara moril maupun materil kepada saya sehingga saya dapat menyelesaikan penelitian ini.

Serta Penulis mengucapkan terima kasih kepada Bapak Asep Hakim, S.H., M.H selaku dosen pembimbing yang sudah selalu meluangkan waktunya untuk membimbing Penulis dalam

menyusun tugas akhir skripsi.

Penulis juga ingin menyampaikan terima kasih kepada Bapak Prof. Dr.H. Edi Setiadi S.H.,M.H., selaku Rektor Universitas Islam Bandung, Bapak Dr. Efek Yusdiansyah, S.H., M.H., selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas Islam Bandung, Bapak Dr. Ade Mahmud, S.H., M.H. selaku Kaprodi Ilmu Hukum, serta seluruh Bapak dan Ibu staf Akademik dan staf Administrasi Fakultas Hukum Universitas Islam Bandung.

Daftar Pustaka

- [1] Made Bella (dkk), “Perlindungan Konsumen Terkait Pembatalan Secara Sepihak Voucher Hotel Oleh Pelaku Usaha Traveloka”, Kerthasemaya, 2019, Hlm.2.
- [2] Dewi Irmawati, “Pemanfaatan E-commerce Dalam Dunia Bisnis”, Jurnal Ilmiah Orasi Bisnis, Edisi Ke-VI November 2013, Hlm.104.
- [3] Rieyke Ustadiyanto, “Framework E-commerce”, Andi, Yogyakarta, 2001, Hlm.138.
- [4] Yuhanda, “Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Electronic Commerce Berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 80 Tahun 2019 Tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik”, Thesis, Universitas Bung Hatta, 2021, Hlm.6.
- [5] Triyadi Rizki, Ramli Tatty Aryani. (2022). *Hak Atas Informasi Pemadaman Listrik dan Pembayaran Kompensasi Ditinjau dari Hukum Positif*. Jurnal Riset Ilmu Hukum, 2(2), 69-74.