

**PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN
DALAM JUAL BELI *ONLINE***

SKRIPSI



Oleh:

MUHAMMAD FIRMAN AHSAN

No. Mahasiswa : 16410349

PROGRAM STUDI (S1) ILMU HUKUM

FAKULTAS HUKUM

UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA

YOGYAKARTA

2021





PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN DALAM JUAL BELI ONLINE

Telah diperiksa dan disetujui Dosen Pembimbing Tugas Akhir untuk diajukan
ke depan TIM Penguji dalam Ujian Tugas Akhir / Pendaran
pada tanggal 08 Maret 2021

Yogyakarta, 29 Mei 2021
Dosen Pembimbing Tugas Akhir,

Abdurrahman Al-Faqih, S.H., M.A., LL.M.





PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN DALAM JUAL BELI ONLINE

Telah Dipertahankan di Hadapan Tim Penguji dalam
Ujian Tugas Akhir / Pendaran
pada tanggal 08 Maret 2021 dan Dinyatakan LULUS

Yogyakarta, 29 Mei 2021

Tim Penguji

1. Ketua : Nurjihad, Dr., S.H., M.H.
2. Anggota : Indah Parmitasari, S.H., M.H.
3. Anggota : Lucky Suryo Wicaksono, S.H., M.Kn., M.H.

Tanda Tangan



Mengetahui:
Universitas Islam Indonesia
Fakultas Hukum
Dekan,

Dr. Abdul Jamil, S.H., M.H.
NIK. 904100102

**ORISINALITAS KARYA TULIS ILMIAH
BERUPA TUGAS AKHIR MAHASISWA**



**FAKULTAS HUKUM UNIVERSITAS
ISLAM INDONESIA**

Yang bertandatangan dibawah ini saya:

Nama : **MUHAMMAD FIRMAN AHSAN**

No. Mhs : **16410349**

Adalah benar benar Mahasiswa Fakultas Hukum
Universitas Islam Indonesia yang telah
melakukan Penulisan Karya Ilmiah (Tugas
Akhir) berupa Skripsi yang berjudul:

**PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP
KONSUMEN JUAL BELI ONLINE**

Karya ilmiah ini akan saya ajukan kepada tim
penguji dalam ujian pendadaranyang
diselenggarakan oleh Fakultas Hukum Universitas
Islam Indonesia. Sehubungan dengan hal tersebut,
dengan ini Sayamenyatakan:

1. Bahwa karya tulis ilmiah ini merupakan benar benar karya saya sendiri dimana naskah penyusunannya patuh terhadap kaidah, etika, dan norma – norma sesuai dengan ketentuan dan kebiasaan yang berlaku;
2. Bahwa saya menjamin hasil karya ilmiah ini merupakan benar benarasli dan bebas dari unsur unsur yang mengandung kriteria dari plagiarisme karya orang lain .
3. Bahwa pada dasarnya hak milik tentang karya tulis ini berada pada saya , namun saya mempersilahkan kepada Perpustakaan Fakultas Hukum Universitas Islam Indonesia menggunakan wewenangnya untuk menggunakan karya tulis saya dengan sebagaimana mestinya.

Selanjutnya berbagai hal yang berkaitan yang telah disebutkan sebelumnya, saya siap dan sanggup bertanggung jawab serta siap menerima

sanksi administrasi maupun sanksi pidana jika melakukan pelanggaran terkait dengan hal-hal yang saya sebutkan diatas.Saya berkomitmen bahwa akan kooperatif apabila terdapat pelanggaran yang terjadi sesuai yang saya sebutkan di atas serta saya siap melakukan penandatanganan berita acara tentang hak dan kewajiban saya di hadapan Tim Fakultas Hukum Universitas Islam Indonesia apabila terdapat tanda-tanda plagiat di dalam hasil karya tulis ilmiah saya .

Demikian surat pernyataan ini dibuat dengan sebenar-benarnya dalam kondisi sehat jasmani maupun rohani tanpa ada paksaan oleh pihak manapun.



CURRICULUM VITAE

1. Nama Lengkap : Muhammad Firman Ahsan
2. Tempat Lahir : Sleman
3. Tanggal Lahir : 22 Mei 1998
4. Jenis Kelamin : Laki – Laki
5. Golongan Darah : -
6. Alamat : RT02 RW33 Sedan, Sariharjo, Ngaglik, Sleman, Yogyakarta
7. Identitas Orang tua:
 - a. Nama : Aris Mawardi
Nomor HP : 085729869107
 - b. Nama : Retno Widiyaningsih
Nomor HP : 085878393339
8. Riwayat Pendidikan :
 - a. SD : SDN Jetis Harjo
Yogyakarta
 - b. SMP : SMP Muhammadiyah 2
Yogyakarta
 - c. SMA : SMA Muhammadiyah 1
Yogyakarta
 - d. Perguruan Tinggi : Universitas Islam Indonesia

HALAMAN MOTTO

**SESUNGGUHNYA TUHANMU MELAPANGKAN REZEKI DAN
MEMBATASINYA BAGI SIAPA YANG DIA KEHENDAKI.
SESUNGGUHNYA, DIA MAHA MENGETAHUI LAGI MAHA MELIHAT
HAMBA-HAMBANYA**

(QS. AL-ISRA: 30)



HALAMAN PERSEMBAHAN

Skripsi ini dipersembahkan untuk :

1. Allah SWT tuhan yang maha esa, yang telah melimpahkan karunia serta rahmatnya sehingga penulis dapat merasakan menulis dan menyelesaikan skripsi ini ;
2. Kedua orang tua, yakni Bapak Aris mawardi. dan Ibu Retnowidyaningsih yang selalu memberikan dukungan dan membimbing serta selalu mencurahkan waktu dan tenaga untuk mendidik serta membesarkan saya sampai seperti ini tanpa rasa lelah ;
3. Kakek, yakni Raden supardjo yang telah memberikan semangat serta dukunganya;
4. Saudara yang senantiasa memberikan dukungan moral dan memberikan dukungan tenaga pikiran serta waktunya;
5. kepada agung Wibowo S.H.,M.K.n dan lusia Nia kurnianti S.H.Mum. yang telah mendukung dan memberi motivasi ;
6. Seluruh pihak yang telah membantu dalam penulisan skripsi ini yang tidak dapat disebutkan satu per satu ;dan
7. Almamater, yaitu Universitas Islam Indonesia.

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Allah SWT tuhan yang mahaesa yang telah melimpahkan rahmat, hidayah, inayah, sertakarunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan tugas akhir berupa skripsi ini.

Penyusunan skripsi dengan judul Perlindungan Hukum terhadap konsumen dalam jual beli yang merupakan sebuah tugas akhir guna memenuhi persyaratan demi memperoleh gelar Sarjana Hukum pada Fakultas Hukum Universitas Islam Indonesia.

Disadari masih banyak kekurangan dalam skripsi ini karena terbatasnya pengalaman yang dimiliki oleh penulis masih sangat kurang. Bahwasanya sebagai bentuk evaluasi, penulis menerima segala masukan dan kritik yang bersifat membangun (*konstruktif*) agar skripsi ini menjadi lebih baik.

Terselesaikannya skripsi ini tidak terlepas dari dukungan serta bantuan beberapa pihak, sehingga pada kesempatan ini dengan segala kerendahan hati dan rasa hormat sebesar-besarnya penulis menyampaikan terimakasih sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah memberikan bantuan sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi, terutama kepada yang saya hormati :

1. Bapak arismawardi dan ibu retnowidyaningsih atas segala doa dan dukungannya;
2. Bapak abdurahman al-faqih S.H., M.H L.M ., selaku dosen pembimbing skripsi atas segala bimbinganya dan memberikan waktunya sehingga tugas akhir berupa skripsi ini dapat diselesaikan sesuai dengan kaidah – kaidah yang ada ;
3. Bapak Dr. Abdul Jamil, S.H., M.H., selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas Islam Indonesia beserta civitas akademik dan Pimpinan Fakultas Hukum Universitas Islam Indonesia serta Pimpinan Universitas Islam Indonesia ;

4. Carda mandala yogyawi S.h dan Muhammad Jihan Arimuko yang telah memberikan waktu, tenaga, dan pikiran serta telah meminjamkan segala sesuatu yang penulis butuhkan dalam menyelesaikan skripsi ini;
5. Subagyoirianto S.E , Drs. Moch. Hardi Wahyono S.S., M.Mpar AndikarayhanS,E, Rafi Triguna, Rivaldi bagas, Rama Adrian, trifa Imani respati yusuf ucups, yang telah memberikan dukungan serta motivasi sehingga penulis lebih percaya diri dalam melakukan penyelesaian tugas akhir; dan
6. Savira citra ningrum yang telah menjadi semangat penulis untuk menyelesaikan tugas akhir ini; dan
7. Seluruh pihak yang tidak bisa penulis sebutkan satu-persatu

Harapan penulis, semoga skripsi ini dapat atau bahkan membantu pembaca dalam menambah pengetahuan, wawasan, dan informasi serta tidak ada pihak yang merasa dirugikan dari penulisan skripsi ini.

Yogyakarta,

Penulis,

(Muhammad Firman Ahsan)

NIM : 16410349

DAFTAR ISI

JUDUL.....	
HALAMAN PENGESAHAN.....	i
HALAMAN ORISINILITAS.....	ii
<i>CURRICULUM VITAE</i>	iv
MOTTO.....	v
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
ABSTRAK.....	xii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah.....	10
C. Tujuan Penelitian.....	11
D. Manfaat Penelitian.....	11
E. Orisinlitas Penulisan.....	11
F. Tinjauan Pustaka.....	20
G. Metode Penelitian.....	26
H. Kerangka Penulisan.....	29
BAB II TINJAUAN UMUM	
A. Tinjauan Umum Tentang Perjanjian.....	31
1. Asas-Asas Dalam Perjanjian.....	35
2. Syarat Sah Perjanjian.....	43

3. Jenis-Jenis Perjanjian.....	48
4. Wanprestasi.....	51
5. Ganti Rugi Karena Melanggar Perjanjian.....	53
B. Tinjauan Umum Tentang Jual Beli.....	57
C. Tinjauan Umum Tentang Jual Beli <i>Online</i>	61
1. Jenis-Jenis Transaksi Perjanjian Jual Beli <i>Online</i>	63
2. Para Pihak Dalam Perjanjian Jual Beli <i>Online</i>	65
D. Tinjauan Umum Tentang Perlindungan Konsumen.....	66
1. Asas-Asas Perlindungan Konsumen.....	68
2. Tujuan Perlindungan Konsumen.....	69
E. Perlindungan Konsumen Dalam Perspektif Islam.....	71
BAB III HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
A. Profil Singkat Tokopedia.....	79
B. Profil Singkat Bukalapak.....	79
C. Profil Singkat Lazada.....	81
D. Perlindungan Hukum Konsumen Dalam Jual beli <i>Online</i>	83
1. Analisis Kasus Yang Dialami Oleh Norman Syah.....	85
2. Analisis Kasus Yang Dialami Oleh Rudy.....	90
3. Analisis Kasus Yang Dialami Oleh Nella.....	95
4. Analisis Kasus Yang Dialami Oleh Steven.....	99
5. Perlindungan Hukum Bagi Keempat Konsumen Di Atas.....	101
E. Pertanggungjawaban Pelaku Usaha Apabila Barang Yang Diterima Tidak Sesuai Dengan Yang Disepakati.....	102

BAB IV PENUTUP

A. Kesimpulan.....	108
B. Saran.....	109
DAFTAR PUSTAKA.....	110



ABSTRAK

Penelitian ini berjudul Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Jua Beli Online. Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji dan menganalisa terkait menganalisis dan mengkaji terkait perlindungan hukum konsumen dalam jual beli online; dan menganalisis bentuk tanggung jawab pelaku usaha apabila barang yang diterima tidak sesuai dengan yang disepakati. Penelitian ini menggunakan penelitian hukum yuridis normatif, yakni menekankan pada bahan pustaka yang menggunakan objek kajian penulisan berupa pustaka seperti peraturan perundang-undangan, buku, jurnal, hasil seminar penelitian yang berhubungan dengan pembahasan dalam penelitian ini, sehingga penulisan ini juga bersifat penulisan pustaka (library research). Metode pengumpulan data yang dilakukan dalam penelitian ini ialah metode pengumpulan data dari hasil pustaka yang dikorelasikan dengan peraturan perundang-undangan atau pendapat ahli serta hasil seminar penelitian yang mempunyai keterkaitan dengan penelitian ini. Hasil penelitian, bahwa keempat konsumen tersebut tidak mendapatkan ganti rugi atas kesalahan penjual dalam mengirim barang yang tidak sesuai dengan apa yang telah dipesan oleh konsumen. Adapun upaya yang telah dilakukan oleh kedua konsumen tersebut sudah sesuai dengan prosedur return barang yang ditetapkan oleh penyedia situs belanja online, namun faktanya bahwa baik dari pihak penyedia platform maupun pihak penjual justru tidak menjalankan prosedur return barang yang dikirim oleh penjual yang tidak sesuai dengan yang dipesan oleh konsumen tersebut sebagaimana yang tercantum di website Tokopedia itu sendiri. Padahal, dalam perjanjian jual beli online tersebut, keempat pembeli sudah melakukan perjanjian jual beli online dengan itikad baik sesuai dengan ketentuan Pasal 1234 KUH Perdata, sehingga berdasarkan yurisprudensi Mahkamah Agung dalam Putusan Nomor 1230 K/Sip/1980 yang kaidah hukumnya menegaskan bahwa pembeli yang beritikad baik harus mendapatkan perlindungan hukum. Pertanggungjawaban pelaku usaha terhadap barang yang diterima tidak sesuai dengan yang dipesan oleh pembeli berdasarkan hasil pembahasan dan penelitian pada bab sebelumnya menunjukkan bahwa dari keempat kasus yang dianalisis tidak ada bentuk pertanggungjawaban yang diberikan oleh pihak pelaku usaha, dalam hal ini penjual telah melakukan wanprestasi dan berdasarkan ketentuan Pasal 1243 KUHP Perdata bahwa pembeli berhak untuk mendapatkan ganti kerugian dari pihak penjual.

Kata kunci : Jual Beli Online, Perlindungan Konsumen,

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Perkembangan dunia globalisasi serta kemajuan teknologi yang sangat pesat memberikan kemudahan bagi kita dalam melakukan transaksi jual beli, baik dari segi penjualan, pemasaran, dan sistem transaksinya.¹ Para pelaku usaha selalu mencari kemudahan dalam penjualan suatu produk yang dimilikinya, baik penjualan yang dilakukan dengan sistem keagenan yang menggunakan jasa agen dalam pemasaran dan penjualan barang, ataupun jual beli secara *online* yang menggunakan media internet sebagai sarana dalam kemudahan transaksi jual beli.²

Jual beli dengan pemanfaatan teknologi yang bisa kita rasakan saat ini yaitu jual beli yang dilakukan secara *online* (*e-commerce*) yang terjadi karena adanya suatu kemajuan teknologi. Jual beli ini dilakukan secara *online*, artinya penjual dan pembeli tidak perlu bertatap muka secara langsung untuk melakukan transaksi jual beli, melainkan hanya melalui media internet sehingga kegiatan jual beli dapat dilakukan kapanpun dan dimanapun kita berada.³ Adanya kemudahan dalam melakukan transaksi jual beli secara *online* (*e-commerce*) haruslah dilakukan dengan cermat dan hati-hati, karena transaksi *e-commerce* dilakukan tanpa adanya tatap muka antara para pihak dalam transaksi jual beli sehingga apabila transaksi *e-*

¹ Rico Huang dan Seno Aji Airlangga, *Menjual Barang Tanpa Tatap Muka DropshipMastery*, Jakarta: PT. Alona Indonesia Raya, 2015, hlm. 11

²*Ibid*, hlm. 12

³*Ibid*, hlm. 12

commerce tidak dilakukan secara cermat dan hati-hati, dikhawatirkan adanya pihak-pihak yang dirugikan terutama pembeli sebagai konsumen.

Berlakunya perdagangan melalui internet ini berkembang pula sistem bisnis *virtual*, seperti *virtual store* dan *virtual company*.⁴ Pelaku bisnis menjalankan bisnis dan perdagangannya melalui media internet dan tidak lagi mengandalkan bisnis perusahaan konvensional yang nyata. Adanya fenomena ini sejalan dengan majunya ilmu pengetahuan dan teknologi yang merupakan motor penggerak bagi produktifitas dan efisiensi produsen atas barang dan jasa yang dihasilkannya dalam rangka mencapai sasaran usaha, maka perlindungan hukum terhadap konsumen dipandang sangat penting keberadaannya.⁵

Perkembangan teknologi internet ini menimbulkan permasalahan baru di bidang hukum, khususnya di bidang hukum perlindungan konsumen. Dalam lingkup pembicaraan hukum dan teknologi, perlindungan konsumen menjadi hal yang sangat efektifitas perkembangan dan penerapan teknologi tersebut di tengah masyarakat.⁶ Sebaliknya Undang-undang Perlindungan Konsumen yang berlaku di Indonesia saat ini masih berbasis pada sesuatu yang sifatnya fisik belum kepada *virtual/nyata*. Transaksi perdagangan melalui media elektronik atau lazim disebut *electronic commerce* (e-

⁴ Imam Sjaputra, *Problematika Hukum Internet Indonesia*, Prenhallindo, Jakarta, 2002, hlm. 92

⁵*Ibid*, hlm. 92

⁶ Edmon Makarim, *Pengantar Hukum Telematika Suatu Kompilasi Kajian*, Rajagrafindo Persada, Jakarta, 2005, hlm. 342

commerce)menyisakan berbagai permasalahan yang belum ada pengaturannya.⁷

E-commerce terbentuk dari berbagai sub sistem yang tersusun secara sistematis, dan masing-masing sub sistem tersebut memiliki permasalahannya tersendiri, yang mana permasalahan tersebut cenderung merugikan konsumen, diantaranya dalam hal yang berkaitan dengan produk yang dipesan oleh konsumen tidak sesuai dengan produk yang ditawarkan, kesalahan dalam pembayaran, ketidaktepatan waktu penyerahan barang atau pengiriman barang serta hal-hal lain yang tidak sesuai dengan kesepakatan awal.⁸ Masalah perlindungan konsumen dalam *e-commerce* merupakan aspek yang penting untuk diperhatikan, karena beberapa karakteristik khas *e-commerce* akan menempatkan pihak konsumen pada posisi yang lemah dan dirugikan, karena hal sebagai berikut:⁹

1. Perusahaan atau toko di internet tidak memiliki alamat secara fisik di suatu negara atau wilayah tertentu, sehingga hal tersebut akan menyulitkan konsumen untuk mengembalikan produk yang tidak sesuai dengan pesanan;
2. Konsumen sulit memperoleh jaminan untuk mendapatkan ganti rugi;
3. Produk yang dibeli konsumen ada kemungkinan tidak sesuai dengan perjanjian awal.

Permasalahan jual beli melalui internet kerap kali terjadi hal-hal yang merugikan pembeli selaku konsumen seperti barang yang spesifikasinya tidak sesuai dengan yang dipromosikan sebelumnya oleh produsen atau penjual. Seperti kasus yang dialami oleh Norman Syah yang beritanya

⁷*Ibid*, hlm. 342

⁸ Abdul Halim Barkatullah, *Perlindungan Hukum Bagi Konsumen dalam Transaksi E-Commerce Lintas Negara di Indonesia*, (Yogyakarta : FH UII Press, 2009), hlm. 4

⁹*Ibid*, hlm. 4

dimuat di media *online* Line.Today tanggal 7 Mei 2020 lalu.¹⁰ Bahwa Norman Syah memesan barang berupa *external disk* merek Seagate seharga 1.600.000 (satu juta enam ratus ribu rupiah) dengan ukuran dua *terabyte* di salah satu toko *online* dengan nama panas_shop melalui aplikasi belanja *online* Tokopedia. Namun setelah barang sampai, Norman Syah mencoba untuk menggunakan barang yang dipesan namun mengalami kesulitan untuk melakukan *copy* data, setelah mencoba beberapa kali ternyata tetap gagal. Norman Syah merasa penasaran sehingga memasukkan nomor serial yang tertera untuk memeriksakan di *website* resmi, namun nomor serial tersebut ternyata tidak terdaftar di situs perusahaan penjual *external disk* tersebut.

Norman Syah membuka *external disk* tersebut dan ternyata di dalamnya terdapat sebuah *flashdisk* kecil dan pemberat, tidak sesuai dengan isi dari *external disk* merek Seagate yang asli. Tampak dari luar barang tersebut seperti aslinya namun setelah dibuka isinya tidak sesuai dengan *external disk* merek Seagate yang asli. Norman Syah komplain kepada toko yang menjual barang tersebut namun tidak dihiraukan oleh penjual sehingga Norman Syah tidak menerima ganti rugi atau pengembalian uang yang telah dibayarkan dari penjual.¹¹

Kasus yang serupa dialami oleh Rudy yang berbelanja di Tokopedia dengan no resi INV/20171031/XVII/X/112977356, Rudy membeli sebuah

¹⁰https://today.line.me/ID/article/MYW69a?utm_source=washare, diakses pada Selasa 14 Juli 2020, Pukul 20 : 23 WIB

¹¹*Ibid*

radio recorder dengan merek Asatron R1051USB (4 band) dengan harga Rp 150.000 (seratus lima puluh ribu rupiah).¹²Pada tanggal 2 November 2017, kiriman barang datang, tapi barang yang dikirim adalah radio dengan merek Mitsuyama. Sekilas, radio Mitsuyama ini mirip dengan radio Asatron, tapi kalau diperhatikan seksama jelas sangat berbeda. Rudy kemudian komplain ke Tokopedia dan diberikan solusi agar Rudy menghubungi penjual barang tersebut secara langsung. Rudy merasa kecewa dengan solusi ini, seolah Tokopedia melempar tanggung jawab, tapi dia ikuti saran itu dan menghubungi penjualnya langsung melalui aplikasi Tokopedia.

Rudy menyampaikan kepada penjual bahwa barang yang dikirimkan tidak sesuai, dan harga barang itu bila dilihat di lapak lain harganya bisa sekitar 30% lebih murah. Rudy meminta kepada penjual agar mengirimkan barang sesuai pesanan. Tapi, solusi awal dari penjual adalah mengembalikan sebagian dana yang sudah dibayarkan. Rudy tetap meminta agar dikirimkan barang sesuai pesanan, atau kalau memang barang tidak ada dia minta pengembalian keseluruhan dana dan dia akan meretur setelah ongkos kirimnya juga dibayarkan.

Rudy kemudian menyampaikan kepada pihak Tokopedia terkait respon dan solusi yang disampaikan oleh pihak penjual, kemudian petugas Tokopedia menjawab bahwa dananya belum diserahkan ke penjual. Rudy meminta dananya dikembalikan, namun pihak Tokopedia meminta kepada

¹²<https://mediakonsumen.com/2017/11/05/surat-pembaca/barang-diterima-tidak-sesuai-pesanan-belanja-di-tokopedia>, diakses pada 9 September 2020, Pukul 12 : 13 WIB.

Rudy untuk segera meretur terlebih dahulu barang tersebut dalam tempo waktu 6 hari sejak barang diterima, jika barang tersebut tidak diretur maka pembeli dianggap membeli barang tersebut. Tentunya meretur barang tersebut membutuhkan biaya pengiriman yang pada dasarnya menjadi tanggung jawab penjual karena salah mengirimkan pesanan, namun dalam hal ini, pihak Tokopedia justru terlihat membebankan hal tersebut pada pihak pembeli.

Selain kasus pada Tokopedia di atas, penulis juga menemukan kasus serupa yang dialami oleh konsumen pada aplikasi Bukalapak yang bernama Nella pada 25 Februari 2020 lalu, Nella mengalami kerugian sebesar 20 juta rupiah saat membeli masker di *platform* Bukalapak. *Head of Corporate Communications* Bukalapak, ibu Intan Wibisono menjelaskan terkait perihal tersebut bahwa akun mitra penjual yang menawarkan masker tersebut dibajak oleh peretas (*hacker*), pihak Bukalapak telah melakukan pemblokiran terhadap akun mitra tersebut untuk mencegah kerugian lebih lanjut.¹³

Kronologi kejadian bermula saat Nella melihat salah satu toko *online* di Bukalapak menawarkan masker dengan harga promo dengan jumlah pembelian tertentu. Merasa tertarik, Nella kemudian memesan masker tersebut dengan total harga 20 juta rupiah, yang mana masker tersebut oleh Nella nantinya akan dijual kembali. Setelah proses pemesanan dan proses

¹³<https://katadata.co.id/desysetyowati/digital/5e9a470f1302b/konsumen-ditipu-puluhan-juta-bukalapak-blokir-akun-penjual-masker>, diakses pada 03 Desember 2020 12 : 31 WIB

pembayaran selesai, pihak penjual mengkonfirmasi melalui fitur *chat* bahwa barang akan dikirimkan hari itu juga, dengan estimasi pengiriman 4-7 hari kerja. Namun, setelah 1x24 jam uang pembelian di-*transfer* oleh pembeli, pihak penjual tidak merespon. Posisi barangpun tidak berubah, posisinya baru dikemas, tidak ada muncul nomor resi yang sebagaimana mestinya. Akhirnya Nella mencoba menghubungi pihak Bukalapak, setelah proses pengecekan selesai, Bukalapak memberitahu bahwa akun tersebut telah diretas kemudian oleh pihak Bukalapak akun tersebut diblokir. Mengetahui hal itu, Nella merasa khawatir dan panik, dia kemudian menanyakan kepada pihak Bukalapak perihal uang yang di-*transfer* tersebut namun ternyata nomor rekening akun tersebut tidak ter-*filter* terlebih dahulu ke sistem Bukalapak, sehingga dana tersebut secara otomatis langsung masuk ke rekening milik peretas toko *online* tersebut.

Intan menghimbau konsumen untuk mempelajari langkah menjaga keamanan akun, di antaranya merahasiakan data pribadi dan kode *on time password* (OTP), serta tidak membuka tautan mencurigakan. Konsumen juga dihimbau untuk bertransaksi melalui *platform* resmi Bukalapak sesuai dengan proses pada sistem yang disediakan oleh Bukalapak.

Kasus lainnya terjadi pada situs belanja *online* Lazada, pada awal Mei 2020 lalu, pasangan suami isteri Steven dan Andrea, lantaran baru menempati rumah baru, mereka hendak mengisi rumah tersebut dengan perabotan rumah tangga. Keduanya melihat iklan perabotan rumah tangga yang dibutuhkan di aplikasi Lazada. Setelah selesai memilih barang yang

diinginkan, Stevan kemudian mengkonfirmasi pemesanan dan pembayaran, lalu Steven melakukan *transfer* uang senilai 4,8 juta rupiah (total belanja), setelah itu oleh pihak penjual ia diminta untuk mengkonfirmasi ulang karena barang yang dipesan sedang diskon, padahal menurut Steven kalau diskon biasanya secara otomatis tertulis pada iklan atau gambar barang dan jumlah harganya otomatis terpotong. Kemudian Steven menerima pesan Whatsapp dengan link yang seolah mengarahkan pembeli kepada toko *online* pada situs Lazada, Steven sedikit curiga namun karena situs tersebut mirip (persis) dengan situs Lazada yang telah didesain dan dimodifikasi oleh pelaku sehingga situs tersebut menjadi mirip dengan Lazada, namun jika melihat alamat situsnya, itu bukanlah alamat situs Lazada

Kelalaian Steven karena mengisi format akun dan password yang tersedia pada situs tersebut. Selang beberapa menit, penjual kemudian mengkonfirmasi adanya pembatalan massal dari Lazada, dan menanyakan soal OTP kepada Stevan. Disinilah kecurigaan Steven makin kuat setelah melihat alasan pembatalan karena pembeli berubah pikiran dan ada permintaan *refund* ke nomor rekening yang tidak dikenal.¹⁴

Steven kemudian melaporkan kepada pihak Lazada, sayangnya meski ditanggapi oleh *customer service* dan dijanjikan akan diinvestigasi, hingga dua bulan berlalu belum juga ada solusi. Steven malah mendapatkan email *refund* telah terjadi, tapi tidak jelas ke rekening mana. Akhirnya pada Juli lalu,

¹⁴<https://inet.detik.com/security/d-5078857/cerita-korban-penipuan-di-lazada-uang-jutaan-melayang>, diakses pada 03 Desember 2020 12 : 31 WIB

Steven melaporkan ke pihak Kepolisian, ia berharap kasus tersebut dapat diusut tuntas. Setelah membuat laporan, Steven terkejut karena mendapatkan fakta bahwa banyak korban lain yang mengalami kasus serupa, kagetnya lagi, setelah ia mengetahui bahwa banyak forum dan komunitas korban yang mengalami kasus serupa di Lazada.

Perlindungan hukum bagi konsumen jual beli diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (selanjutnya disebut UUPK) yang bertujuan untuk menjamin kepastian hukum dalam perlindungan konsumen. Pasal 1 Ayat (1) UUPK menyebutkan perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberikan perlindungan kepada konsumen.¹⁵

Pada tahun 2008 Pemerintah Indonesia menerbitkan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi elektronik yang kemudian diubah dalam Undang-undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang Perubahan Atas Undang-undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (selanjutnya disebut UUIITE), dalam UUIITE ini diatur mengenai transaksi elektronik salah satunya adalah kegiatan jual beli dalam media internet. Pasal 9 UUIITE menyebutkan bahwa pelaku usaha yang menawarkan produk melalui sistem elektronik harus menyediakan informasi yang lengkap dan benar berkaitan dengan syarat kontrak, produsen dan produk yang ditawarkan. Jika barang yang diterima

¹⁵ Edmon Makarim, *Kompilasi Hukum Telematik*, Rajagrafindo Persada, Jakarta, 2004, hlm. 37

oleh konsumen atau pembeli tidak sesuai dengan informasi/iklan yang disediakan oleh pelaku usaha atau terdapat cacat tersembunyi pada barang maka pelaku usaha wajib memberikan batas waktu kepada konsumen untuk mengembalikan barang yang dikirim.

Ketidaksesuaian spesifikasi barang yang diterima oleh konsumen atau pembeli dengan barang yang tertera dalam iklan atau foto penawaran barang merupakan bentuk pelanggaran/larangan bagi pelaku usaha dalam memperdagangkan barang. Pasal 4 huruf h UUPK menegaskan jika barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sesuai sebagaimana mestinya maka konsumen berhak mendapatkan kompensasi, ganti rugi, dan/atau penggantian. Sedangkan pelaku usaha itu sendiri berdasarkan Pasal 7 huruf g UUPK wajib memberikan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian.

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, Penulis kemudian mengangkat kasus tersebut ke dalam penelitian akhir dengan judul **PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN DALAM JUAL BELI *ONLINE***

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, Peneliti merumuskan masalah dengan pertanyaan penelitian sebagai berikut:

1. Bagaimana perlindungan hukum konsumen dalam jual beli *online*?

2. Bagaimana pertanggungjawaban pelaku usaha apabila barang yang diterima tidak sesuai dengan yang disepakati?

C. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini ialah sebagai berikut:

1. untuk menganalisis dan mengkaji terkait perlindungan hukum konsumen dalam jual beli *online*; dan
2. untuk mengetahui dan menganalisis bentuk tanggung jawab pelaku usaha apabila barang yang diterima tidak sesuai dengan yang disepakati.

D. Manfaat Penelitian

1. Secara teoritis penulis berharap hasil penelitian ini nantinya bisa bermanfaat untuk pengembangan ilmu hukum, khususnya dalam hal perlindungan hukum terhadap konsumen dalam transaksi jual beli *online* dan bentuk tanggung jawab pelaku usaha terhadap hak konsumen dalam transaksi jual beli *online*.
2. Secara praktis hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran dalam hal perlindungan hukum terhadap konsumen dalam transaksi jual beli *online* dan bentuk tanggung jawab pelaku usaha terhadap hak konsumen dalam transaksi jual beli *online*.

E. Orisinalitas Penulisan

Setelah melakukan telaah pustaka dengan beberapa metode salah satunya dengan telaah sumber-sumber pustaka terkait berupa penelitian terdahulu yang berkaitan dengan pokok masalah yang dikaji dalam

penelitian ini. Penulis menemukan beberapa Penelitian terdahulu yang kemudian dijadikan sebagai literatur dalam kajian teori oleh penulis dan menunjukkan bahwa penelitian yang dilakukan oleh penulis berbeda dengan penelitian sebelumnya sehingga dapat dipastikan terkait keaslian penelitian ini. Berikut penelitian terdahulu yang penulis maksud:

1. Muhammad Latief, *Perlindungan Hukum Kepada Konsumen dalam Jual Beli Online dengan Sistem Dropshipping (Studi Pada Usaha Dropshipping Askomsel Bandar Lampung)*, Skripsi, Fakultas Hukum Universitas Lampung, Bandar Lampung, 2019.

- a. Hasil Penelitian

Hasil penelitian menunjukkan bahwa perjanjian jual beli dropshipping di Askomsel melibatkan tiga pihak yaitu Askomsel, supplier, dan konsumen yang dibuat dengan memenuhi syarat sah perjanjian dalam bentuk kontrak elektronik sesuai ketentuan Pasal 1320 KUH Perdata dan Pasal 48 Ayat (3) PP PSTE. Pelaksanaan perjanjian dimulai setelah dikirimnya bukti pembayaran oleh konsumen. Askomsel berkewajiban mengirimkan barang sesuai pesanan, menanggung dan menjamin terhadap cacat tersembunyi sesuai dengan ketentuan Pasal 1491 KUH Perdata.

- b. Perbedaan Penelitian

Perbedaan antara penelitian terdahulu dengan penelitian saat ini dapat dilihat dari objek penelitian yang berbeda. Penelitian terdahulu objek penelitiannya ialah perlindungan hukum konsumen

dropshipping, sedangkan objek penelitian yang Peneliti angkat dalam penelitian ini ialah perlindungan hukum konsumen pembeli *external disk* merek Seagate. Perbedaan lainnya dapat dilihat dari tempat penelitian, penelitian sebelumnya dilakukan di Bandar Lampung sedangkan penelitian saat ini dilakukan di Yogyakarta.

2. Muhammad Khadafi, *Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen dalam Transaksi E-Commerce*, Skripsi, Fakultas Hukum Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta, 2016. Penelitian ini menganalisis perlindungan hukum terhadap konsumen dalam transaksi *e-commerce*.

- a. Hasil penelitian

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa dalam sengketa antara konsumen dan pelaku usaha selama ini peraturan yang digunakan untuk melindungi hak-hak konsumen adalah UUPK, namun UU ini tidak secara khusus mengatur mengenai hak-hak konsumen dalam *e-commerce*. Dengan kata lain konsumen sulit menggugat pelaku usaha *e-commerce* dengan UUPK karena pelaku usaha *e-commerce* sangat sulit dijangkau.

- b. Perbedaan penelitian

Perbedaan antara penelitian terdahulu dengan penelitian saat ini dapat dilihat dari fokus penelitiannya, bahwa penelitian terdahulu menitikberatkan pada kekhususan UUPK dalam menangani sengketa konsumen *e-commerce*. Sedangkan penelitian saat ini

tidak hanya menitikberatkan pada UUPK namun pendekatan juga menggunakan UUTE dalam melindungi konsumen yang mengalami kerugian akibat transaksi jual beli *online*.

3. Apriyanti, *Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen dalam Transaksi E-Commerce Ditinjau dari Hukum Perikatan*, Fakultas Syariah dan Hukum, Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah, Jakarta, 2014. Penelitian ini menganalisis perlindungan hukum yang didapatkan oleh konsumen dalam melakukan sebuah transaksi di media elektronik.

- a. Hasil penelitian

Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagaimana diatur dalam Pasal 1 ayat (1) Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen bahwa perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen. Dalam transaksi yang biasanya menggunakan *paper based economy*, akan tetapi dalam transaksi *e-commerce* berubah menjadi *digital electronic economy* perlunya penanganan khusus dalam kaca mata hukum perikatan khususnya yang diatur dalam KUH Perdata Pasal 1320 kiranya berbasis pada kekuatan hukum yang dimiliki oleh konsumen dalam melakukan transaksi. Undang-undang Informasi dan Transaksi Elektronik Pasal 5 ayat (1) dan (2) menyebutkan bahwa informasi elektronik dan/atau dokumen elektronik dan/atau hasil cetaknya merupakan alat bukti hukum yang sah.

b. Perbedaan penelitian

Perbedaan antara penelitian terdahulu dengan penelitian saat ini dapat dilihat dari objek penelitian yang berbeda, objek penelitian terdahulu ialah perlindungan konsumen ditinjau dari hukum perikatan, sedangkan objek penelitian yang Peneliti angkat dalam penelitian ini ialah perlindungan hukum konsumen pembeli *external disk* merek Seagate. Perbedaan lainnya dapat dilihat dari tempat penelitian, penelitian sebelumnya dilakukan di Jakarta sedangkan penelitian saat ini dilakukan di Yogyakarta.

4. Chusnan Nur Alvin, *Perlindungan Hukum Bagi Konsumen dalam Jual Beli Berbasis E-commerce menurut Hukum Islam dan Hukum Positif (Studi Toko Bursaneka Shop Yogyakarta)*. Skripsi, Fakultas Syariah dan Hukum Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga, Yogyakarta, 2019. Penelitian ini mengangkat permasalahan terkait konsep perlindungan konsumen dalam transaksi berbasis *e-commerce* yang diterapkan oleh Toko Bursaneka Shop dan perbedaan perlindungan hak-hak konsumen dalam transaksi *e-commerce* menurut Hukum Islam dan Hukum Positif yang diterapkan oleh Toko Bursaneka Shop.

a. Hasil Penelitian

Penelitian ini menemukan kesimpulan bahwa konsep perlindungan konsumen dalam jual beli *e-commerce* di Toko Bursaneka Shop telah menerapkan prinsip-prinsip muamalah dalam upaya melindungi hak-hak konsumen, yakni meliputi prinsip sukarela,

prinsip kejujuran informasi dan *khiyar ru'yah*. Toko Bursaneka Shop selalu memberikan informasi mengenai kejelasan barang yang akan diperjualbelikan dengan valid, prinsip kejujuran ini memiliki kesamaan dengan hak atas informasi barang dan/atau jasa yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi barang. Toko Bursaneka Shop memberikan garansi atau jaminan ganti rugi kepada konsumen jika ada kecacatan barang yang telah dibelinya sehingga konsumen berhak untuk membatalkan akad jual beli tersebut.

b. Perbedaan Penelitian

Perbedaan antara penelitian terdahulu dengan penelitian saat ini dapat dilihat dari pendekatan penelitiannya, bahwa penelitian terdahulu menggunakan pendekatan Hukum Islam dan Hukum Positif, mengedepankan aspek muamalah dalam transaksi antara produsen dengan konsumen, sedangkan Peneliti dalam penelitian terkini mengedepankan pendekatan perundang-undangan khususnya UUPK dan UUTE terkait perlindungan hukum konsumen *e-commerce* dalam transaksi *online*.

5. Hillary Ayu Sekar Gusti, Wanprestasi Penjual Dalam Perjanjian Jual Beli *E-Commerce*, Program Studi (S1) Ilmu Hukum Fakultas Hukum Universitas Islam Indonesia Yogyakarta, 2018. Penelitian ini mengangkat permasalahan perlindungan hukum bagi pembeli dalam

perjanjian jual beli melalui *e-commerce* terhadap penjual melakukan wanprestasi.

a. Hasil Penelitian

Wanprestasi penjual yang biasanya terjadi dalam transaksi jual beli *e-commerce* seperti tidak sampainya barang tepat waktu, barang terdapat cacat, barang tidak sesuai dengan deskripsi, iklan yang menyesatkan, sampai pelanggaran terhadap data pribadi konsumen. Karena jual beli *e-commerce* sangat digandrungi masyarakat di era modern seperti sekarang ini, hal – hal tersebut meresahkan konsumen. Untuk itu terdapat peraturan terkait upaya perlindungan hukum bagi konsumen seperti UU No. 8 Tahun 1999, UU No. 11 Tahun 2008, PP No. 82 Tahun 2012 dan KUHPerdara. Namun isi dalam peraturan – peraturan tersebut belum benar – benar mengatur secara khusus mengenai perlindungan konsumen terhadap wanprestasi penjual di dalam transaksi jual beli *e-commerce*. Untuk itu diharapkan agar dibuat aturan yang mengatur secara khusus mengenai perlindungan konsumen terhadap wanprestasi penjual di dalam transaksi jual beli *e-commerce*.

b. Perbedaan Penelitian

Perbedaan antara penelitian terdahulu dengan penelitian saat ini dapat dilihat dari objek penelitian yang berbeda, penelitian terdahulu menitikberatkan pada perlindungan hukum bagi pembeli dalam perjanjian jual beli melalui *e-commerce* terhadap penjual

melakukan wanprestasi. Sedangkan objek penelitian yang Peneliti angkat dalam penelitian ini ialah terkait perlindungan hukum konsumen *e-commerce* sebagai pembeli *external disk* merek Seagate.

6. Didin Sumasyhari, *Perlindungan Konsumen E-Commerce Pada Lazada.Co.Id Tinjauan Hukum Ekonomi Islam dan Hukum Positif*. Skripsi, Fakultas Syari'ah Institut Agama Islam Negeri Surakarta, 2016. Penelitian ini mengangkat permasalahan terkait upaya-upaya lazada dalam perlindungan konsumen dan perlindungan konsumen yang diberikan lazada menurut hukum ekonomi Islam dan hukum positif di Indonesia.

- a. Hasil penelitian

Hasil penelitian menunjukkan bahwa upaya perlindungan konsumen oleh lazada terdapat dalam peraturan kontrak baku beserta syarat dan ketentuan (*Terms of Use*) penggunaan maupun penjualan lazada. Upaya perlindungan konsumen tersebut berfokus kepada dua hal, yaitu pengembalian produk (*return*) dan pengembalian dana (*refund*). Selain itu terdapat pemberian *voucher* oleh lazada sebagai bentuk ganti rugi jika terjadi kesalahan terhadap konsumen. Lazada membatasi tanggung jawab dalam kontrak bakunya yang hanya berkisar pada akses pengguna terhadap informasi dari *platform* lazada. Tanggung jawab lazada sebagai pelaku usaha terangkum pada pasal 6 syarat dan ketentuan

penjualan lazada tentang “pengembalian, perbaikan dan penggantian produk”. Syarat & ketentuan penggunaan dan penjualan lazada tersebut akan diatur dan ditafsirkan sesuai dengan hukum Indonesia. Sebagai bentuk kepastian hukum konsumen akan tunduk pada yurisdiksi eksklusif Pengadilan Negeri Jakarta Selatan. Perlindungan konsumen lazada menurut tinjauan hukum ekonomi Islam telah sesuai, seperti terdapat konsep khiyar. Terkandung di dalamnya konsep khiyar syarat, khiyar rukyat dan *khiyar aib* (cacat), yaitu dalam pengembalian produk (*return*) dan pengembalian dana (*refund*).

Penyelesaian sengketa yang diatur dalam kontrak baku, lazada telah sesuai dengan konsep tahkim (arbitrase) yaitu dengan memilih forum (*choice of forum*) sesuai dengan aturan Badan Arbitrase Nasional Indonesia (BANI). Perlindungan konsumen lazada menurut tinjauan hukum positif sebagian telah sesuai aturan hukum positif, seperti memberikan kejelasan informasi bagi konsumen dalam *platform* lazada. Terdapat sebagian aturan lain yang masih belum sesuai, seperti implementasi pengembalian dana (*refund*) dan produk (*return*) yang belum sesuai; penyelesaian sengketa yang memberatkan konsumen; *voucher* lazada sebagai ganti rugi yang belum tentu sesuai dengan kehendak konsumen; terjadi pembatalan sepihak oleh pihak penjual, pembatasan tanggung jawab lazada terhadap kerugian konsumen.

b. Perbedaan Penelitian

Perbedaan antara penelitian terdahulu dengan penelitian saat ini dapat dilihat dari objek penelitian yang berbeda, penelitian terdahulu menitikberatkan pada tanggung jawab Lazada.co.id dalam upaya melindungi hak konsumen *e-commerce* yang melakukan transaksi *online* melalui aplikasi Lazada.co.id. sedangkan objek penelitian yang Peneliti angkat dalam penelitian ini ialah terkait perlindungan hukum konsumen *e-commerce* sebagai pembeli *external disk* merek Seagate.

F. Tinjauan Pustaka

1. Perjanjian Jual Beli

Perjanjian dalam artian luas berarti setiap perjanjian yang menimbulkan akibat hukum sebagai yang dikehendaki (atau dianggap dikehendaki) oleh para pihak, termasuk didalamnya perkawinan, perjanjian kawin. Dalam arti sempit, perjanjian hanya ditujukan kepada hubungan hukum dalam lapangan hubungan harta kekayaan saja sebagaimana diatur dalam buku III KUHPerduta.¹⁶ Pada dasarnya, ketika dipenuhinya prestasi, baik melalui pembayaran maupun kompensasi atau pembebasan hutang, maka perjanjian tersebut telah menunaikan tugasnya (tercapai tujuannya) dan hapuslah perjanjian tersebut, dalam artian perjanjian tersebut tidak lagi merlahirkan perikatan baru dan

¹⁶ Ridwan Khairandy, *Kebebasan Berkontrak & Pacta Sunt servanda Versus Iktikad Baik: Sikap Yang Harus diambil Pengadilan*, Cetakan Pertama, FH UII Press, Yogyakarta 2015, hlm 4

perikatan yang lama pun berakhir.¹⁷Ciri utama dari sebuah perikatan yaitu adanya hubungan hukum antara para pihak, dimana dengan hubungan itu terdapat hak (prestasi) dan kewajiban (kontra prestasi) yang saling dipertukarkan oleh para pihak.

2. Perjanjian Jual Beli *Online*

Pada umumnya perjanjian itu sendiri terjadi biasanya secara langsung dan tidak langsung, terkait dengan perjanjian yang terjadi secara tidak langsung ini biasa ditemui dalam perjanjian jual beli *online* antara penjual dan pembeli yang biasanya tidak bertemu secara langsung atau menandatangani suatu perjanjian bersama secara langsung, perjanjian antara keduanya biasanya dilakukan secara lisan dengan mengutamakan asas kepercayaan, karena pada umumnya perjanjian itu sendiri dibuat bisa dengan tulisan maupun lisan, tentunya kedua cara pembuatan perjanjian ini sendiri memiliki akibat hukum yang berbeda pula khususnya mengenai kekuatan perjanjian itu sendiri.

3. Perlindungan Konsumen

Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (selanjutnya disebut UUPK) tidak hanya mencantumkan hak-hak dan kewajiban-kewajiban dari konsumen, melainkan juga hak-hak dan kewajiban-kewajiban dari pelaku usaha. Namun, terlihat bahwa hak yang diberikan kepada konsumen lebih banyak dibandingkan

¹⁷ Agus Yudha Hernoko, *Hukum Perjanjian Asas Proporsionalitas dalam kontrak komersial*, Cetakan Pertama, Kencana Prenadamedia Group, Jakarta, 2010, hlm 20

kepada pelaku usaha dan kewajiban pelaku usaha lebih banyak daripada kewajiban yang dibebankan kepada konsumen.¹⁸

Pertanggungjawaban kontraktual (*contractual liability*) merupakan tanggung jawab perdata yang didasarkan perjanjian dari pelaku usaha barang dan/atau jasa, atas kerugian yang dialami oleh konsumen akibat mengkonsumsi barang yang dihasilkannya atau memanfaatkan jasa yang diberikannya.¹⁹ Dalam prakteknya, dewasa ini perjanjian atau kontrak yang dilakukan antara pelaku usaha dengan konsumen hampir selalu menggunakan perjanjian atau kontrak yang berbentuk standar atau baku. Dalam hukum perjanjian, perjanjian atau kontrak semacam ini disebut dengan istilah perjanjian baku.

Perjanjian jual beli antara konsumen dengan produsen telah mengalami banyak perkembangan terutama dalam hal sistem yang diterapkan. Salah satu bentuk dari perkembangan itu adalah munculnya pelaku usaha dalam dunia internet yang tentunya dalam proses jual belinya juga mengalami perubahan baik mekanisme maupun sistem jual beli itu sendiri. *e-commerce* adalah kegiatan bisnis yang melibatkan konsumen (*consumers*), manufaktur (*manufacture*), *service providers*, dan pedagang perantara (*intermediaries*) dengan menggunakan jaringan komputer yakni internet.²⁰

¹⁸ Gunawan Widjaya, Ahmad Yani, *Hukum Tentang Perlindungan Konsumen*, Cetakan Kedua, Gramedia Pustaka Utama, Jakarta, 2001, hlm 28

¹⁹*Ibid*, hlm 29

²⁰Abdul Halim Barakatullah, Teguh Prasetyo *Bisnis E-Commerce Studi Sistem Keamanan Dan Hukum Di Indonesia*, Pustaka Pelajar, Yogyakarta, 2006, hlm. 10.

E-commerce merupakan penggerak ekonomi baru dalam dunia teknologi yang mempunyai sistem yang lebih praktis karena pembeli dan penjual tidak perlu untuk bertemu terlebih dahulu untuk melakukan transaksi. Perkembangan *e-commerce* sendiri tidak dapat lepas dari pertumbuhan internet karena pada dasarnya *e-commerce* berjalan melalui jaringan internet.²¹Budi Agus Riswandi menjelaskan bahwa masalah perlindungan konsumen *e-commerce* merupakan aspek yang penting untuk diperhatikan, karena beberapa karakteristik khas *e-commerce* akan menempatkan pihak konsumen pada posisi yang lemah atau dirugikan seperti perusahaan.²²

4. Jenis-jenis transaksi dalam *e-commerce*

Secara garis besar perdagangan atau transaksi *e-commerce* dapat dikelompokkan menjadi 2 (dua) bagian, yakni transaksi *business to business* dan *business to consumer*.²³Dua kelompok inilah yang menyelimuti hampir semua transaksi *e-commerce* yang ada. *Business to business* merupakan sistem komunikasi bisnis *online* antar pelaku bisnis sedangkan *business to consumer* merupakan sistem komunikasi bisnis *online* antar pelaku bisnis dengan konsumen.

a. *Business to business*

²¹*Ibid*, hlm. 1

²² Budi Agus Riswandi, *Hukum dan Internet di Indonesia*, UII Press, Yogyakarta, 2003, hlm. 62

²³ Benjamin W dan Jane K W, *The Law of e-commerce*, (T.tp New York Aspen and Business, 1999), hlm. 8 dalam Didik M Arief Mansur dan Elisatris Gulton, *Cyber Law Aspek Hukum Teknologi Informasi*, Refika Aditama, Bandung, 2005, hlm. 48

Business to business merupakan sistem komunikasi antar pelaku bisnis/usaha atau dengan kata lain transaksi secara elektronik antar perusahaan yang dilakukan secara rutin dan dalam kapasitas atau volume produk yang besar.²⁴ Aktivitas *e-commerce* dalam ruang lingkup ini ditunjukkan untuk menunjang kegiatan para pelaku bisnis itu sendiri. Dilihat dari karakteristiknya, transaksi *e-commerce business to business* mempunyai karakteristik sebagai berikut:²⁵

- 1) *Tranding partners* yang sudah saling mengetahui dan antara mereka sudah saling terjalin hubungan yang berlangsung cukup lama. Pertukaran informasi hanya berlangsung di antara mereka dan karena sudah sangat mengenal maka pertukaran informasi tersebut dilakukan atas dasar kebutuhan dan kepercayaan;
- 2) Pertukaran data dilakukan secara berulang-ulang dan berskala dengan format data yang telah disepakati. Jadi *service* yang digunakan antara kedua sistem tersebut sama dan menggunakan standar yang sama;
- 3) Salah satu pelaku tidak harus menunggu *patner* mereka lainnya untuk mengirim data; dan
- 4) Model yang umum digunakan adalah *pear to pear* dimana *processing intelgance* dapat didistribusikan di kedua pelaku bisnis.

b. *Business to consumer*

Business to consumer adalah suatu transaksi bisnis secara elektronik yang dilakukan pelaku usaha dengan pihak konsumen untuk memenuhi kebutuhan tertentu dan pada saat tertentu.²⁶ Dalam transaksi bisnis ini produk yang diperjualbelikan mulai produk brang dan atau jasa baik dalam bentuk berwujud maupun dalam

²⁴*Ibid*, hlm. 49

²⁵*Ibid*,

²⁶*Ibid*, hlm. 50

bentuk elektronik atau digital yang telah siap untuk dikonsumsi.

Karakteristik transaksi *e-commerce business to consumer* adalah sebagai berikut:²⁷

- 1) Terbuka untuk umum, dimana informasi disebarkan secara umum pula;
- 2) *Service* yang dilakukan juga bersifat umum sehingga mekanismenya dapat digunakan oleh orang banyak;
- 3) *Service* yang diberikan berdasarkan permintaan konsumen berinisiatif sedangkan produsen harus siap memberikan respon terhadap inisiatif konsumen; dan
- 4) Sering dilakukan pendekatan *client-server*, yang mana konsumen dipihak klien menggunakan sistem yang minimal berbasis *web* dan pihak penyedia barang atau jasa *business procedure* berada pada pihak *server*.

5. Pihak-pihak dalam transaksi *e-commerce*

Transaksi *e-commerce* pada umumnya melibatkan berbagai pihak baik yang terlibat secara langsung maupun pihak yang tidak terlibat secara langsung. Pihak-pihak yang terlibat dalam transaksi *e-commerce* diantaranya:²⁸

- a. Penjual (*merchant*), yakni perusahaan/produsen yang menawarkan produknya melalui internet. Untuk menjadi *merchant* maka seseorang tersebut harus mendaftarkan diri sebagai *merchant account* pada sebuah bank, tentunya ini dimaksudkan agar *merchant* dapat menerima pembayaran dari *customer* dalam bentuk *credit card*;

²⁷*Ibid*, hlm. 50

²⁸*Ibid*, hlm. 51

- b. Konsumen, yakni orang yang ingin memperoleh produk (barang/jasa) melalui pembelian secara *online*;
- c. *Acquirer*, yakni pihak perantara penagihan (antara penjual dan penerbit) dan perantara pembayaran (antara pemegang dan penerbit). Perantara penagihan adalah pihak yang meneruskan tagihan kepada penerbit berdasarkan tagihan yang masuk kepadanya yang diterbitkan oleh penjual barang/jasa. Pihak perantara penagihan inilah yang melakukan pembayaran kepada penjual.
- d. *Issuer*, perusahaan *credit card* yang menerbitkan kartu;
- e. *Certification Authorities*, pihak ketiga yang netral yang memegang hak untuk mengeluarkan sertifikasi kepada *merchant*, kepada *issuer* dan dalam beberapa hal diberikan pula kepada konsumen.

G. Metode Penelitian

Metode penelitian dalam penelitian ini memberikan gambaran rancangan penelitian yang meliputi antara lain, jenis penelitian, objek penelitian, sumber data, teknik pengumpulan data, metode pengumpulan data dan analisis data, yang selanjutnya diolah dan dilakukan analisis. Adapun metode penelitian yang digunakan oleh penulis ialah sebagai berikut:

1. Jenis penelitian

Jenis penelitian yang digunakan adalah yuridis normatif, yakni menekankan pada bahan pustaka yang menggunakan objek kajian

penulisan berupa pustaka seperti peraturan perundang-undangan, buku, jurnal, hasil seminar penelitian yang berhubungan dengan pembahasan dalam penelitian ini, sehingga penulisan ini juga bersifat penulisan pustaka (*library research*).²⁹

2. Objek penelitian

Objek penelitian dalam penelitian ini adalah perlindungan hukum konsumen dalam jual beli *online* di Tokopedia dan pertanggungjawaban pelaku usaha apabila barang yang diterima tidak sesuai dengan yang disepakati.

3. Sumber data

Sumber data yang digunakan oleh penulis dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

a. Sumber data sekunder, yakni data yang diperoleh secara tidak langsung dari objeknya, tetapi melalui sumber lain baik lisan maupun tulisan. Adapun sumber data sekunder dalam penelitian ini ialah sebagai berikut:

1) Bahan hukum primer

- a) Berita/data di media *online* dan/atau media massa terkait konsumen *e-commerce* dalam penelitian ini;
- b) Kitab Undang-undang Hukum Perdata;
- c) Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen;

²⁹ Soerjono Soekanto, *Penelitian Hukum Normatif*, Rajawali Press, Jakarta, 1998, hlm. 15.

- d) Undang-undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik
- 2) Bahan hukum sekunder
 - a) Buku atau referensi yang berkaitan dengan permasalahan yang sedang dikaji;
 - b) Karya tulis hukum atau pendapat ahli hukum yang termuat dalam media massa atau media *online*;
 - c) Jurnal hukum yang berkaitan dengan penelitian
- 3) Bahan hukum tersier
 - a) Kamus bahasa hukum;
 - b) Kamus besar bahasa Indonesia.
4. Metode pengumpulan data

Metode pengumpulan data merupakan teknik atau cara yang dilakukan untuk memperoleh informasi yang dibutuhkan dalam rangka mencapai tujuan penelitian. Penelitian ini menggunakan metode pendekatan normatif yuridis, yakni meneliti dan membahas sekitaran kasus dengan menitikberatkan pada *library research*. Metode pengumpulan data yang dilakukan dalam penelitian ini ialah metode pengumpulan data dari hasil pustaka yang dikorelasikan dengan peraturan perundang-undangan atau pendapat ahli serta hasil seminar penelitian yang mempunyai keterkaitan dengan penelitian ini.
5. Analisis data

Penelitian ini merupakan penelitian yuridis normatif yang berkaitan dengan perlindungan hukum terhadap konsumen dalam transaksi jual beli *onlinedan* bentuk tanggung jawab pelaku usaha terhadap hak konsumen dalam transaksi jual beli *online*. Analisa yang digunakan adalah analisa kualitatif dengan menekankan hasil data pustaka. Data yang didapatkan oleh penulis kemudian dipadukan dengan data dokumen atau data pustaka dan peraturan yang berlaku kemudian dituangkan dalam bentuk uraian yang sistematis, selanjutnya untuk memperoleh penyelesaian masalah, ditarik kesimpulan secara deduktif yakni dari hal yang bersifat umum ke khusus.

H. Kerangka Penulisan

Bab I pendahuluan yang terdiri atas latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, tinjauan pustaka, orisinilitas penulisan, metode penelitian, dan kerangka penulisan. Pada bab ini penulis menitikberatkan pada alasan bahwa adanya persoalan hukum yang akan dibahas sebagai proses awal dalam penelitian yang akan dilakukan mengenai perlindungan hukum terhadap konsumen dalam transaksi jual beli *onlinedan* bentuk tanggung jawab pelaku usaha terhadap hak konsumen dalam transaksi jual beli *online*.

Bab II tinjauan umum tentang perjanjian, perlindungan hukum terhadap konsumen dalam transaksi jual beli *onlinedan* bentuk tanggung jawab pelaku usaha terhadap hak konsumen dalam transaksi jual beli *online*. Pada bab ini menitikberatkan pada segi teori atau tinjauan pustaka yang diperoleh

dari bahan hukum yang berhubungan dengan penelitian. Bab III membahas rumusan masalah dengan memaparkan hasil dari penelitian dan melakukan analisa dasar hukum yang dapat digunakan untuk menitikberatkan pada permasalahan yang diteliti. Bab IV penutup yang berisikan kesimpulan dari penelitian dan saran.





BAB II

TINJAUAN UMUM TENTANG PERJANJIAN, JUAL BELI, JUAL BELI ONLINE, PERLINDUNGAN KONSUMEN DAN PERLINDUNGAN KONSUMEN DALAM PERSPEKTIF ISLAM

A. Tinjauan Umum Tentang Perjanjian

Perjanjian dalam artian luas berarti setiap perjanjian yang menimbulkan akibat hukum sebagai yang dikehendaki (atau dianggap dikehendaki) oleh para pihak, termasuk didalamnya perkawinan, perjanjian kawin. Dalam arti sempit, perjanjian hanya ditujukan kepada hubungan hukum dalam lapangan hubungan harta kekayaan saja sebagaimana diatur dalam buku III KUHPerdara.³⁰ Pada dasarnya, ketika dipenuhinya prestasi, baik melalui pembayaran maupun kompensasi atau pembebasan hutang, maka perjanjian tersebut telah menunaikan tugasnya (tercapai tujuannya) dan hapuslah perjanjian tersebut, dalam artian perjanjian tersebut tidak lagi melahirkan perikatan baru dan perikatan yang lama pun berakhir.³¹ Ciri utama dari sebuah perikatan yaitu adanya hubungan hukum antara para pihak, dimana dengan hubungan itu terdapat hak (prestasi) dan kewajiban (kontra prestasi) yang saling dipertukarkan oleh para pihak.

Perikatan sebagai suatu hubungan hukum yang terjadi antara dua pihak yang menimbulkan hak di satu pihak dan kewajiban di pihak yang lain.

Karena terdapat hubungan hukum antara para pihak, maka apabila pihak

³⁰ Ridwan Khairandy, *Kebebasan Berkontrak & Pacta Sunt servanda Versus Iktikad Baik: Sikap Yang Harus diambil Pengadilan*, Cetakan Pertama, FH UII Press, Yogyakarta 2015, hlm 4

³¹ Agus Yudha Hernoko, *Hukum Perjanjian Asas Proporsionalitas dalam kontrak komersial*, Cetakan Pertama, Kencana Prenadamedia Group, Jakarta, 2010, hlm 20

yang dibebani kewajiban tersebut tidak memenuhi kewajiban seperti yang diminta dengan sukarela, maka pihak yang mempunyai hak dapat melakukan upaya tuntutan hukum agar kewajiban tadi dapat dipenuhi.³²

Tiap pihak dalam hubungan hukum tersebut mempunyai hak dan kewajiban secara timbal balik. Pihak yang satu mempunyai hak untuk menuntut sesuatu dari pihak yang lain dan pihak yang lain wajib memenuhi tuntutan tersebut dan sebaliknya. Pihak yang mempunyai hak dari pihak lain disebut kreditor atau pihak yang berpiutang, sedangkan pihak yang dibebani kewajiban untuk memenuhi tuntutan disebut dengan debitor atau yang berutang. Dengan demikian dalam hubungan hukum antara kreditor dan debitor berarti hak kreditor dijamin oleh hukum atau undang-undang. Hak yang lahir dari perjanjian tersebut bersifat relatif karena hubungan hukum tersebut hanya dapat dituntut dan dipertahankan terhadap pihak-pihak yang tertentu saja, yaitu pihak yang terikat karena adanya persetujuan maupun karena undang-undang.³³

Istilah perjanjian berasal dari bahasa Belanda yakni *ovreenkomst* dan dalam bahasa Inggris dikenal dengan istilah *contract/agreement*.³⁴ Pasal 1313 KUHPerdara menentukan bahwa suatu perjanjian adalah suatu perbuatan dengan mana satu orang atau lebih mengikatkan dirinya terhadap satu orang atau lebih. Abdulkadir Muhammad merumuskan pengertian perjanjian sebagai suatu persetujuan dengan mana dua orang atau lebih saling

³² Ahmadi Miru, *Hukum Perdata : Materiil dan Formil*, USAID, Jakarta, 2015, hlm. 268.

³³ R. Subekti, *Hukum Perjanjian*, Intermasa, Jakarta, 2001, hlm. 1

³⁴ *Ibid*

mengikatkan diri untuk melaksanakan suatu hal mengenai harta kekayaan.³⁵ Dalam definisi tersebut terdapat konsensus antara pihak-pihak untuk melaksanakan sesuatu hal, mengenai harta kekayaan, yang dapat dinilai dengan uang. Perjanjian melaksanakan perkawinan misalnya, tidak dapat dinilai dengan uang, bukan hubungan antara debitur dan kreditor, karena perkawinan itu bersifat kepribadian bukan kebendaan.³⁶

Perjanjian merupakan suatu peristiwa yang konkret dan dapat diamati, baik itu perjanjian yang dilakukan secara tertulis maupun tidak tertulis. Hal ini berbeda dari perikatan yang tidak konkret, tetapi abstrak atau tidak dapat diamati karena perikatan itu hanya merupakan akibat dari adanya perjanjian tersebut yang menyebabkan orang atau para pihak terikat untuk memenuhi apa yang dijanjikan.³⁷

Buku III Kitab Undang-undang Hukum Perdata (selanjutnya disebut KUHPerdata) mengatur tentang *verbintenissenrecht*, dimana tercakup pula istilah *overennkomst*, dikenal dari 3 terjemahan *verbentenis*, yaitu perikatan, perutusan dan perjanjian, sedangkan *overeenkomst* ada 2 terjemahan, yaitu perjanjian dan persetujuan.³⁸ Pengertian dari perjanjian itu sendiri, diatur dalam dalam Pasal 1313 KUHPerdata yang berbunyi “Perjanjian adalah

³⁵ Abdulkadir Muhammad, *Hukum Perdata Indonesia*, Citra Aditya Bakti, Bandung, 2000, hlm. 224.

³⁶ *Ibid*

³⁷ Ahmadi Miru, *Hukum Kontrak dan Perancangan Kontrak*, Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2011, hlm. 3

³⁸ Handri Raharjo, *Hukum Perjanjian di Indonesia*, Pustaka Yustisia, Yogyakarta, 2009 hlm 41

suatu perbuatan dengan mana satu pihak atau lebih mengikatkan dirinya terhadap satu orang atau lebih”.³⁹

Dari pengertian perjanjian yang disebutkan dalam Pasal 1313 KUHPerdara tersebut, perjanjian diartikan hanya mengikatkan diri terhadap satu orang atau lebih, berbeda dengan pendapat dari Subekti yang mengemukakan pengertian perjanjian yang lebih luas bahwa perikatan sebagai suatu hubungan hukum antara dua orang atau dua pihak, berdasarkan mana pihak yang satu berhak menuntut suatu hal dari pihak yang lain, dan pihak yang lain berkewajiban untuk memenuhi tuntutan tersebut. Sedangkan perjanjian adalah suatu peristiwa dimana seorang berjanji kepada seorang lain atau dimana dua orang itu saling berjanji untuk melaksanakan suatu hal.⁴⁰

Setiawan mendefinisikan perjanjian adalah suatu perbuatan hukum dimana satu orang atau lebih mengikatkan dirinya atau saling mengikatkan dirinya terhadap satu orang atau lebih.⁴¹ Abdul Kadir Muhammad memberikan pengertian perikatan adalah suatu hubungan hukum yang terjadi antara orang yang satu dengan orang yang lain karena perbuatan peristiwa atau keadaan.⁴² Perikatan terdapat dalam bidang hukum harta kekayaan; dalam bidang hukum keluarga; dalam bidang hukum pribadi. Perikatan yang meliputi beberapa bidang hukum tersebut disebut perikatan dalam arti luas.

³⁹ Lihat Pasal 1313 KUHPerdara

⁴⁰ Subekti, *Op Cit*, hlm 1

⁴¹ Setiawan, *Pokok-Pokok Hukum Perikatan*, Alumni, Bandung, 1979, hlm 4

⁴² Abdul Kadir Muhammad, *Hukum Perjanjian*, Alumni, Bandung, 2004, hlm 6

M. Yahya Harahap menjelaskan perjanjian maksudnya adalah hubungan hukum yang menyangkut hukum kekayaan antara 2 (dua) orang atau lebih, yang memberi hak pada satu pihak dan kewajiban pada pihak lain tentang suatu prestasi.⁴³ Wirjono Rodjodikoro mengartikan perjanjian yaitu suatu perhubungan hukum mengenai harta benda antara dua pihak, dalam mana satu pihak berjanji atau dianggap berjanji untuk melakukan suatu hal atau untuk tidak melakukan sesuatu hal, sedangkan pihak lain berhak untuk menuntut pelaksanaan perjanjian tersebut.⁴⁴ Syahmin menjelaskan bahwa bentuknya perjanjian itu berupa suatu rangkaian perkataan yang mengandung janji-janji atau kesanggupan yang diucapkan atau ditulis.⁴⁵

1. Asas-Asas dalam Perjanjian

Di dalam hukum perjanjian dikenal beberapa asas yang menjadi dasar kehendak para pihak dalam mencapai tujuan. Beberapa asas tersebut diantaranya sebagai berikut:⁴⁶

a. Asas Konsensualisme

Asas konsensualisme memiliki peranan penting dalam perjanjian, yakni bahwa untuk melahirkan perjanjian adalah cukup dengan dicapainya sepakat mengenai hal-hal pokok dari perjanjian tersebut dan bahwa perjanjian itu lahir pada saat detik tercapainya kesepakatan para pihak, walaupun perjanjian tersebut belum dilaksanakan pada

⁴³ M. Yahya Harahap, *Segi-Segi Hukum Perjanjian*, Alumni, Bandung, 1986, hlm 6.

⁴⁴ Wirjono Rodjodikoro, *Asas-Asas Hukum Perjanjian*, Mazdar Madju, Bandung, 2000, hlm 4.

⁴⁵ Syahmin, *Hukum Kontrak Internasional*, Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2006, hlm 140.

⁴⁶ *Ibid*, hlm. 5

saat itu. Hal ini berarti bahwa dengan tercapainya kesepakatan oleh para pihak, melahirkan hak dan kewajiban bagi mereka atau biasa juga disebut bahwa perjanjian tersebut bersifat obligator, yakni melahirkan kewajiban bagi para pihak untuk memenuhi perjanjian tersebut. Kemudian, untuk beralihnya hak milik masih dibutuhkan suatu perbuatan hukum yaitu penyerahan.

Asas konsensualisme menjelaskan bahwa lahirnya perjanjian ialah pada saat terjadinya kesepakatan, maka apabila kesepakatan telah tercapai antara para pihak, kemudian lahirlah suatu perjanjian, walaupun perjanjian tersebut tidak langsung dilaksanakan pada saat itu. Hal ini berarti bahwa dengan tercapainya suatu kesepakatan menimbulkan hak dan kewajiban bagi mereka yang membuat suatu kesepakatan atau biasa juga disebut bahwa kontrak tersebut sudah bersifat obligator, yakni melahirkan kewajiban bagi para pihak untuk memenuhi perjanjian tersebut. Asas ini hanya berlaku terhadap kontrak konsensual.⁴⁷

Adakalanya undang-undang menetapkan, bahwa untuk sahnya suatu perjanjian diharuskan perjanjian itu dilakukan secara tertulis (perjanjian “perdamaian”) atau dengan akta notaris (perjanjian penghibahan barang tetap), tetapi hal yang demikian itu merupakan suatu kekecualian. Bahwa perjanjian itu sudah sah dalam arti sudah

⁴⁷ Herlien Budiono, *Ajaran Umum Hukum Perjanjian dan Penerapannya di Bidang Kenotariatan*, Citra Aditya Bakti, 2010, hlm 29

mengikat, apabila sudah tercapai kesepakatan mengenai hal-hal yang pokok dari perjanjian itu. Jual beli, tukar menukar, sewa-menyewa adalah perjanjian yang konsensual.⁴⁸

Asas Konsensualisme merupakan “roh” dari suatu perjanjian. Hal ini tersimpul dari kesepakatan para pihak, namun demikian pada situasi tertentu terdapat perjanjian yang tidak mewujudkan kesepakatan yang sesungguhnya. Hal ini disebabkan adanya kecacatan kehendak (*wilsgebreke*) yang mempengaruhi timbulnya perjanjian. Dalam BW cacat kehendak meliputi tiga hal, yakni kesesatan (*dwaling*), penipuan (*bedrog*), paksaan (*dwag*).

b. Asas Kebebasan Berkontrak

Asas kebebasan berkontrak merupakan salah satu asas yang sangat penting dalam hukum perjanjian. Kebebasan berkontrak ini oleh sebagian sarjana hukum biasanya didasarkan pada Pasal 1338 ayat (1) KUHPerdara menentukan bahwa semua perjanjian yang dibuat secara sah berlaku sebagai undang-undang bagi mereka yang membuatnya. Apabila dicermati ketentuan tersebut pada kalimat perjanjian yang dibuat secara sah menunjukkan kebebasan berkontrak yang terkandung di dalamnya.

Asas kebebasan berkontrak menjamin kebebasan kepada seseorang untuk secara bebas dalam beberapa hal yang berkaitan dengan perjanjian. Hukum perjanjian di Indonesia menganut sistem terbuka,

⁴⁸ Subekti, *Op Cit*, hlm 15

hal ini berarti hukum memberikan kebebasan untuk mengadakan perjanjian yang dikehendaki asal tidak bertentangan dengan undang-undang, ketertiban umum dan kesusilaan. Dengan diaturnya sistem terbuka, maka hukum perjanjian menyiratkan asas kebebasan berkontrak yang dapat disimpulkan dari Pasal 1338 (1) KUHPerdara yang menjelaskan bahwa “Semua perjanjian yang dibuat secara sah berlaku sebagai undang-undang bagi mereka yang membuatnya.”⁴⁹Berdasarkan hal tersebut, maka asas kebebasan berkontrak menjadi asas yang sangat penting dalam suatu perjanjian. Kebebasan ini adalah perwujudan dari kehendak bebas yang dimaksud dalam hak asasi manusia.

Kebebasan berkontrak memberikan jaminan kebebasan kepada seseorang untuk secara bebas dalam beberapa hal yang berkaitan dengan perjanjiannya, diantaranya:

- 1) Bebas menentukan apakah ia akan melakukan perjanjian atau tidak;
- 2) Bebas menentukan dengan siapa ia akan melakukan perjanjian;
- 3) Bebas menentukan isi atau klausul perjanjian;
- 4) Bebas menentukan bentuk perjanjian; dan
- 5) Kebebasan-kebebasan lainnya yang tidak bertentangan dengan peraturan perundang-undangan.

⁴⁹ A Qirom Syamsudin Meliala, *Pokok-Pokok Hukum Perjanjian Beserta Perkembangannya*, Liberty, Yogyakarta, 2004, hlm 9.

Asas kebebasan berkontrak merupakan suatu dasar yang menjamin kebebasan orang dalam melakukan perjanjian. Hal ini tidak terlepas juga dari sifat Buku III KUHPerdara yang hanya merupakan hukum yang mengatur sehingga para pihak dapat menyimpanginya (mengesampingkannya), kecuali terhadap pasal-pasal tertentu yang sifatnya memaksa.

c. *Asas Pacta Sunt Servanda*

Asas Mengikatnya Perjanjian (*Pacta Sunt Servanda*), artinya setiap orang yang membuat perjanjian, dia terikat untuk memenuhi perjanjian tersebut karena perjanjian tersebut mengandung janji-janji yang harus dipenuhi dan janji tersebut mengikat para pihak sebagaimana mengikatnya suatu undang-undang. Hal ini dapat dilihat pada Pasal 1338 ayat (1) KUHPerdara khususnya pada kalimat “berlaku sebagai undang-undang” yang menunjukkan pokok (asas) kekuatan mengikatnya perjanjian yang terkandung di dalamnya.

Setiap orang yang membuat perjanjian, dia terikat untuk memenuhi perjanjian tersebut karena kontrak tersebut mengandung janji-janji yang harus dipenuhi dan janji tersebut mengikat para pihak sebagaimana mengikatnya undang-undang, sesuai dengan ketentuan Pasal 1338 ayat (1) KUHPerdara yang menentukan bahwa semua perjanjian yang dibuat secara sah berlaku sebagai undang-undang bagi mereka yang membuatnya.

Pasal 1338 KUHPerdato berkaitan dengan asas *pacta sunt servanda* yang mewajibkan para pihak memenuhi unsur apa saja yang telah merupakan ikatan mereka satu sama lain dalam perjanjian yang dibuat.⁵⁰ Pasal 1338 KUHPerdato mengarahkan pemahaman bahwa sebenarnya setiap subjek hukum dan sesama subjek hukum lainnya dapat melakukan perbuatan hukum sebagai pembentuk undang-undang dengan menggunakan perjanjian, ini berarti setiap subjek hukum dapat membentuk hukum.⁵¹ Perjanjian menurut Pasal 1313 KUHPerdato adalah suatu perbuatan dimana satu orang atau lebih mengikatkan diri terhadap satu orang lain atau lebih.

Sepanjang perjanjian itu tidak melanggar undang-undang maka perjanjian itu adalah sah.⁵² Hal ini terdapat dalam Pasal 1320 KUHPerdato mengenai syarat sahnya sebuah perjanjian yang harus dipenuhi yaitu, kesepakatan mereka yang mengikatkan dirinya, kecakapan untuk membuat suatu pemikiran, suatu pokok persoalan tertentu suatu sebab yang tidak terlarang.⁵³ Mengenai isi Pasal 1313 KUHPerdato tersebut, Subekti menyebutkan bahwa suatu perjanjian adalah peristiwa dimana seorang berjanji kepada orang lain dimana dua orang itu saling berjanji untuk melaksanakan suatu hal.⁵⁴

d. Asa Iktikad Baik

⁵⁰ Muhammad Syaifuddin, *Op Cit*, hlm 91

⁵¹ P.N.H Simanjuntak, *Pokok-Pokok Hukum Perdata*, Djambatan, Jakarta, 2007, hlm 35

⁵² Lihat Pasal 1313 KUHPerdato

⁵³ Lihat Pasal 1320 KUHPerdato

⁵⁴ R Subekti, *Hukum Perjanjian*, Intermasa, Jakarta, 1990, hlm 2

Asas iktikad baik merupakan suatu asas dengan definisi yang abstrak, karena iktikad baik masih sulit untuk dirumuskan secara jelas dan pasti. Iktikad baik harus dilakukan sejak dari sebelum dilakukan perjanjian sampai setelah dilakukan suatu perjanjian. Abdulkadir Muhammad berpendapat bahwa iktikad baik adalah dalam melaksanakan perjanjian harus dilakukan dengan cara mengindahkan ketentuan norma-norma kepatutan dan kesusilaan.⁵⁵

Asas iktikad baik pada perkembangannya dapat dibedakan menjadi dua macam, yakni:⁵⁶

1) Iktikad baik dalam arti subjektif

Asas subjektif memiliki peran penting dalam tahap prakontraktual, yaitu pada saat sebelum suatu perjanjian dibuat. Iktikad baik dalam arti ini berkaitan dengan sikap batin dan kejujuran seseorang pada saat melakukan perbuatan hukum yang berupa pikiran bahwa syarat-syarat yang diperlukan untuk terjadinya perjanjian itu telah dipenuhi.

2) Iktikad baik dalam arti objektif

Asas objektif ini berada pada tahap kontraktual yaitu pada saat para pihak melaksanakan suatu perjanjian. Perjanjian yang dibuat harus dilaksanakan sesuai dengan norma kepatutan dan keadilan yang ada di dalam masyarakat. Kepatutan dimaksudkan untuk

⁵⁵ Abdulkadir Muhammad, *Op Cit*, hlm. 99.

⁵⁶ *Ibid*

menyeimbangkan, sehingga tidak ada kepentingan salah satu pihak yang terdesak. Keadilan artinya bahwa kepastian untuk mendapatkan apa yang telah diperjanjikan harus dengan memperhatikan norma-norma yang berlaku.

Pada Pasal 1338 ayat (3) KUHPerdara mengatur bahwa, “suatu perjanjian harus dilaksanakan dengan iktikad baik”. Dengan memegang suatu iktikad baik maka para pihak dalam menjalankan suatu perjanjian tidak boleh bertentangan dengan kepatutan dan keadilan.

e. Asas Personalitas (Kepribadian)

Pasal 1315 KUHPerdara menjadi dasar asas kepribadian yang menyatakan bahwa, “pada umumnya seseorang tidak dapat mengadakan perjanjian untuk kepentingan dirinya sendiri”. Setiap tindakan yang dilakukan oleh perorangan akan mengikat pribadi tersebut, dan tidak mengikat bagi orang lain yang tidak terlibat dalam perjanjian tersebut. Pasal tersebut diperkuat lagi dalam Pasal 1340 ayat (1) KUHPerdara yang menyatakan bahwa, “suatu perjanjian hanya berlaku bagi para pihak yang membuatnya”.

Perjanjian ada kalanya dapat melibatkan pihak ketiga (*derden beding*), yang nantinya memang akan ditentukan dan disyaratkan lain didalam perjanjian. Kehadiran pihak ketiga ini, bila dikaitkan dengan asas ini, menjadikan suatu hal yang dikecualikan keberadaannya. Perjanjian untuk pihak ketiga berarti seorang dapat mengadakan

perjanjian untuk kepentingan pihak ketiga dengan suatu syarat yang ditentukan.

Janji bagi kepentingan pihak ketiga adalah janji yang dibuat oleh para pihak kemudian dituangkan dalam suatu perjanjian, dimana ditentukan bahwa pihak ketiga akan memperoleh hak atas suatu prestasi. Segala perjanjian dalam pembentukannya tidaklah boleh merugikan siapapun termasuk bagi pihak ketiga. Ini sesuai aturan dalam Pasal 1340 ayat (2) KUHPerdara yang menyatakan bahwa, “perjanjian tidak boleh merugikan atau menguntungkan pihak ketiga, kecuali mengenai apa yang telah diatur dalam Pasal 1317 KUHPerdara”.

2. Syarat Sah Perjanjian

Pasal 1320 KUHPerdara menentukan perjanjian dapat dikatakan sah apabila perjanjian tersebut telah memenuhi syarat sah suatu perjanjian sebagai berikut:

- 1) Sepakat mereka yang mengikatkan diri;
- 2) Kecakapan membuat suatu perikatan;
- 3) Suatu hal tertentu; dan
- 4) Suatu sebab yang halal.

Syarat pertama dan kedua merupakan syarat yang bersifat subjektif, karena berkaitan dengan subjek dari perjanjian atau pihak-pihak yang mengadakan perjanjian. Apabila kedua syarat subjektif tidak dapat terpenuhi, maka dapat mengakibatkan batalnya suatu perjanjian atau

dapat dimintakan pembatalan. Sedangkan pada syarat perjanjian ketiga dan keempat merupakan syarat objektif sah nya sebuah perjanjian, karena berkaitan erat dengan objek perjanjian. Apabila salah satu atau kedua syarat objektif tidak terpenuhi maka akan mengakibatkan perjanjian batal demi hukum.

Berikut penjelasan mengenai syarat sah perjanjian di atas:

1) Sepakat mereka yang mengikatkan diri

Maksud dari sepakat mereka yang mengikatkan dirinya mengandung makna bahwa para pihak yang membuat perjanjian telah sepakat atau ada persesuaian kemauan atau saling menyetujui kehendak masing-masing, yang dilahirkan oleh para pihak dengan tidak ada paksaan, kekeliruan dan penipuan. Subekti menjelaskan bahwa menurut ajaran yang lazim dianut sekarang, perjanjian harus dianggap dilahirkan penawaran (*efferte*) menerima yang termaksud dalam surat tersebut, sebab detik itulah dianggap sebagai detik lahirnya kesepakatan. Bahwasannya mungkin ia tidak membaca surat itu, hal itu menjadi tanggung jawab sendiri. Ia dianggap sepiantasnya membaca surat-surat yang diterimanya dalam waktu sesingkat-singkatnya.⁵⁷

Persoalan kapan lahirnya perjanjian juga sangat penting untuk diketahui dan ditetapkannya, berhubung adakalanya terjadi perubahan dalam peraturan perundang-undangan yang mempunyai pengaruh

⁵⁷*Ibid*

terhadap pelaksanaan perjanjian, beralihnya risiko dalam perjanjian, tempat lahirnya perjanjian dan ditutupnya perjanjian dan sebagainya.

Kesepakatan merupakan persesuaian pernyataan kehendak antara satu orang atau lebih dengan pihak lainnya. Pertanyaannya adalah “Kapan momentum terjadinya persesuaian pernyataan kehendak tersebut?” Ada empat teori yang menjawab hal ini, yakni:⁵⁸

a) Teori ucapan

Kesepakatan (*toesteming*) terjadi pada saat pihak yang menerima penawaran menyatakan bahwa ia menerima penawaran. Jadi, dilihat dari pihak yang menerima, yaitu pada saat menjatuhkan pulpen untuk menyatakan menerima, kesepakatan sudah terjadi. Kelemahan teori ini adalah sangat teoritis karena menganggap terjadinya kesepakatan secara otomatis.

b) Teori pengiriman

Kesepakatan terjadi apabila pihak yang menerima penawaran mengirimkan telegram. Kritik terhadap teori ini, bagaimana hal itu bisa diketahui? Bisa saja, walaupun sudah dikirim, tidak diketahui oleh pihak yang menawarkan teori ini juga sangat teoritis, menganggap terjadinya kesepakatan secara otomatis.

c) Teori pengetahuan

Teori pengetahuan berpendapat bahwa kesepakatan terjadi apabila pihak yang menawarkan itu mengetahui adanya *acceptatie*

⁵⁸ R. Joni Bambang, *Hukum Ketenagakerjaan*, Pustaka Setia, Bandung, 2013, hlm 87.

(penerimaan), tetapi penerimaan itu belum diterimanya (tidak diketahui secara langsung).

2) Cakap untuk membuat suatu perikatan

Cakap untuk membuat suatu perjanjian berdasarkan Pasal 1329 KUHPerdara adalah setiap orang adalah cakap untuk membuat perikatan-perikatan, jika ia oleh undang-undang tidak dinyatakan tak cakap. Menurut Abdulkadir Muhammad, pada dasarnya setiap orang yang sudah dewasa dan sehat pikirannya adalah cakap menurut hukum.⁵⁹

3) Suatu hal tertentu

Salah satu syarat sahnya suatu perjanjian adalah adanya unsur suatu hal tertentu, maksudnya adalah objek dari suatu perjanjian. Suatu perjanjian haruslah mempunyai objek (*bepaald onderwerp*) tertentu, sekurang-kurangnya dapat ditentukan.⁶⁰ Suatu hal dapat diartikan sebagai objek dari perjanjian, yang diperjanjikan haruslah suatu hal atau suatu barang yang cukup jelas atau tertentu.

Pasal 1332 KUHPerdara menentukan bahwa hanya barang-barang yang dapat diperdagangkan saja yang dapat menjadi pokok-pokok perjanjian. Pasal 1333 KUHPerdara menyatakan bahwa suatu persetujuan itu harus mempunyai pokok suatu barang yang paling sedikit dapat ditentukan jenisnya. Tidak menjadi halangan bahwa

⁵⁹ Abdul Kadir Muhammad, *Op Cit*, hlm 93.

⁶⁰ Munir Fuady, *Op Cit*, hlm 71

jumlah barang tidak tentu asal barang kemudian dapat ditentukan atau dihitung.

Pasal 1334 ayat (1) KUHPerdara menentukan bahwa barang-barang yang baru akan ada di kemudian hari juga dapat menjadi objek suatu perjanjian. Menurut Wirdjono Prodjodikoro, barang yang belum ada dijadikan objek perjanjian tersebut bisa dalam pengertian relatif (nisbi). Belum ada pengertian mutlak misalnya, perjanjian jual beli padi dimana tanamannya baru sedang berbunga, sedangkan belum ada pengertian relatif, misalnya perjanjian jual beli yang diperjual belikan sudah berwujud beras, pada saat perjanjian diadakan masih milik penjual.⁶¹ Pasal 1332 KUHPerdara menyebutkan bahwa barang-barang yang dapat dijadikan objek perjanjian hanyalah barang-barang yang dapat diperdagangkan. Lazimnya barang-barang yang diperdagangkan untuk kepentingan umum dianggap sebagai barang-barang diluar perdagangan, sehingga tidak bisa dijadikan objek perjanjian.

4) Suatu sebab yang halal

Undang-undang tidak menyebutkan pengertian mengenai sebab (*orzaak, causa*). Yang dimaksud dengan sebab bukanlah sesuatu yang mendorong para pihak untuk mengadakan perjanjian, karena alasan yang menyebabkan para pihak untuk membuat perjanjian itu tidak

⁶¹ Wirdjono Prodjodikoro, *Asas-asas Hukum Perjanjian*, Cetakan Ketujuh, Sumur Bandung, Bandung, 2004, hlm 29.

menjadi perhatian umum. Adapun sebab yang tidak diperbolehkan ialah jika isi perjanjian bertentangan dengan undang-undang, kesusilaan dan ketertiban umum.

Yurisprudensi yang ditafsirkan dengan *causa* adalah isi atau maksud dari perjanjian. Pasal 1335 KUHPerdota menyatakan bahwa suatu perjanjian tanpa sebab, atau yang telah dibuat karena sesuatu sebab yang palsu atau terlarang, tidak mempunyai kekuatan. Pembentuk undang-undang mempunyai pandangan bahwa perjanjian-perjanjian mungkin juga diadakan tanpa sebab atau dibuat karena sesuatu sebab yang palsu atau terlarang. Yang dimaksud dengan sebab yang terlarang dalam Pasal 1337 KUHPerdota yakni suatu sebab adalah terlarang, apabila dilarang oleh undang-undang, atau apabila berlawanan dengan kesusilaan baik atau ketertiban umum. Perjanjian yang dibuat dengan sebab yang demikian tidak mempunyai kekuatan.

3. Jenis-Jenis Perjanjian

Terdapat beberapa jenis perjanjian yang dikenal secara umum, yakni:⁶²

a. Perjanjian dilihat dari segi prestasi

1) Perjanjian timbal balik

Dalam perjanjian timbal-balik, kedua belah pihak masing-masing harus memenuhi kewajiban utama atau prestasi. Contohnya

⁶² C ST Kansil, *Modul Hukum Perdata (Termasuk Asas-Asas Hukum Perdata)*, Pradnya Paramita, Jakarta, 2006, hlm 207

seperti perjanjian jual-beli sebagaimana dalam Pasal 1457 KUHPerdota dan perjanjian sewa–menyewa yang terdapat pada Pasal 1548 KUHPerdota. Kriteria perjanjian ini adalah kewajiban untuk berprestasi bagi kedua belah pihak.⁶³

2) Perjanjian timbal balik tidak sempurna atau perjanjian timbal balik kebetulan

Dalam perjanjian ini, pihak yang satu memenuhi kewajiban yang tidak seimbang dengan kewajiban pihak pertama. Dari perjanjian timbal balik tidak sempurna bagi satu pihak senantiasa timbul suatu kewajiban pokok. Contohnya Perjanjian Pemberian Kuasa (Pasal 1792 jo 1808 KUHPerdota), yang memberi kuasa (*lastgever*) harus mengganti hanya ongkos-ongkos yang betul-betul telah dikeluarkan oleh yang menerima kuasa (*lasthebber*).

3) Perjanjian sebelah

Perjanjian sebelah (*eenzijdige overeenkomst*) yaitu perjanjian yang dimana hanya satu pihak mempunyai kewajiban atau prestasi, contoh:

- a) Perjanjian pinjam ganti (*verbruiklening*) Pasal 1754 KUHPerdota dalam mana yang meminjam mempunyai kewajiban membayar kembali apa yang telah dipinjamnya;

⁶³*Ibid*, hlm 208

b) Perjanjian pemberian atau hibah (*schenking*) pada Pasal 1666 KUHPerdota, hanya pihak pemberi (penghibah) saja yang memberikan prestasi.

b. Perjanjian dilihat dari segi kesepakatan

1) Perjanjian konsensual

Perjanjian konsensual yaitu perjanjian yang terwujud dengan tercapainya persetujuan kehendak para pihak.

2) Perjanjian *rieel*

Perjanjian *rieel* yaitu perjanjian yang baru tercipta apabila di samping persetujuan kehendak antara pihak-pihak secara *obligatoire*, diikuti pula dengan penyerahan barang (*levering*). Perjanjian *rieel* adalah umpama suatu perjanjian penitipan, kredit, pinjam-pakai, pinjam ganti, dan gadai, apabila barang yang bersangkutan belum diserahkan, maka hanya terdapat suatu perjanjian pendahuluan (*pactum de contrahendo voorovereenkomst*).

c. Perjanjian dilihat dari segi pembebanan

1) Perjanjian dengan cuma-cuma (*omniet*).

Perjanjian dengan cuma-cuma (*omniet*) yaitu perjanjian dengan mana pihak yang satu memberikan suatu keuntungan kepada pihak yang lain, tanpa menerima sesuatu manfaat bagi dirinya sendiri. Contoh, suatu hibah (*schenking*), Pasal 1666 KUHPerdota dan suatu pinjam-pakai (*bruiklening*), Pasal 1740 KUHPerdota

2) Perjanjian atas beban (*onder bezwarenden*)⁶⁴

Perjanjian atas beban (*onder bezwarenden*) yaitu perjanjian yang mewajibkan masing-masing pihak memberikan sesuatu dan berbuat sesuatu. Dalam Pasal 1314 KUH Perdata, contohnya perjanjian jual beli, sewa menyewa, dll. Suatu perjanjian timbal-balik selalu merupakan suatu perjanjian atas beban, akan tetapi tidak selalu perjanjian atas beban merupakan suatu perjanjian timbal-balik, contoh: suatu perjanjian pinjam-ganti dengan bunga (*verbruiklening op interessen*).

4. Wanprestasi

Wanprestasi adalah tidak memenuhi atau lalai melaksanakan kewajiban sebagaimana yang ditentukan dalam perjanjian yang dibuat antara kreditur dengan debitur.⁶⁵ Wanprestasi atau tidak dipenuhinya janji dapat terjadi baik karena disengaja maupun tidak disengaja.⁶⁶ Wanprestasi berasal dari bahasa Belanda "*wanprestatie*" yang artinya tidak dipenuhinya prestasi atau kewajiban yang telah ditetapkan terhadap pihak-pihak tertentu di dalam suatu perikatan, baik perikatan yang dilahirkan dari suatu perjanjian ataupun perikatan yang timbul karena undang-undang.⁶⁷

⁶⁴*Ibid*, hlm 210

⁶⁵ Ahmad Miru, *Hukum Kontrak dan Perancangan Kontrak*, Rajawali Press, Jakarta, 2007, hlm 74

⁶⁶*Ibid*

⁶⁷ Abdulkadir Muhammad, *Op Cit*, hlm 20

Pengertian wanprestasi pada umumnya memiliki ragam penafsiran sehingga tidak ada kesepakatan bersama untuk menentukan istilah nama yang hendak digunakan, seperti ingkar janji, cidera janji, melanggar janji dan sebagainya. Subekti mengemukakan, wanprestasi adalah kelalaian atau kealpaan yang dapat berupa 4 (empat) jenis, yaitu:⁶⁸

- a. Tidak melakukan apa yang telah disanggupi akan dilakukannya;
- b. Melaksanakan apa yang telah diperjanjikannya, tetapi tidak sebagaimana yang diperjanjikan;
- c. Melakukan apa yang diperjanjikan tetapi tidak tepat waktu;
- d. Melakukan perbuatan yang menurut perjanjian tidak boleh dilakukan.

Wirjono Prodjodikoro menjelaskan bahwa wanprestasi adalah ketiadaan suatu prestasi di dalam hukum perjanjian, berarti suatu hal yang harus dilaksanakan sebagai isi dari suatu perjanjian.⁶⁹ Mariam Darus Badruzaman dalam bukunya menjelaskan bahwa apabila debitur karena kesalahannya tidak melaksanakan apa yang diperjanjikan maka debitur itu wanprestasi atau cidera janji.⁷⁰ M Yahya Harahap mengatakan bahwa wanprestasi dapat dimaksudkan juga sebagai pelaksanaan kewajiban yang tidak tepat pada waktunya atau dilaksanakan tidak selayaknya.⁷¹

Pasal 1243 KUHPerdara menyatakan bahwa penggantian biaya, rugi dan bunga karena tidak dipenuhinya suatu perikatan, barulah mulai diwajibkan, apabila si berutang, setelah dinyatakan lalai memenuhi

⁶⁸ Subekti, *Hukum Perjanjian*, Cetakan Kedua, Pembimbing Masa, Jakarta, 1970, hlm 50

⁶⁹ Wirjono Prodjodikoro, *Op Cit*, hlm 17

⁷⁰ Mariam Darus Badruzaman, *Asas-Asas Hukum Perikatan*, FH USU, Medan, 1970, hlm 10, dalam Subekti, *Op Cit*, hlm 59

⁷¹ M Yahya Harahap, *Segi-Segi Hukum Perjanjian*, Alumni, Bandung, 1980, hlm 60.

perikatannya, tetap melalaikannya, atau jika sesuatu yang harus diberikan atau dibuatnya, hanya dapat diberikan atau dibuatnya, hanya dapat diberikan atau dibuat dalam tenggang waktu yang telah dilampaukannya. Mengenai melanggar perjanjian, Abdulkadir Muhammad menjabarkan bahwa melanggar perjanjian dapat terjadi dalam beberapa cara misalnya satu pihak dengan tegas melepaskan tanggung jawabnya dan menolak melaksanakan kewajiban di pihaknya.⁷²

Hal di atas dapat terjadi baik pada waktu maupun sebelum waktu pelaksanaan itu tiba. Jika satu pihak melepaskan kewajibannya lebih dulu, hal ini dikenal sebagai pelanggaran lebih dulu (*anticipatory breach*). Seseorang dapat menolak kewajibannya secara diam-diam dengan membuat dirinya sendiri tidak mampu melaksanakan kewajibannya, misalnya jika ia sudah berjanji untuk menjual lukisan tersebut ke tempat lain. Kemungkinan lain, satu pihak hanya lalai melaksanakan perjanjian, atau semata-mata lalai melaksanakan satu atau beberapa dari banyak kewajibannya dalam perjanjian itu. Jika kewajiban yang dilanggar itu adalah bagian yang fundamental daripada perjanjian, berarti disitu terjadi pelanggaran syarat pokok (*condition*). Jika hanya bagian yang ringan saja, berarti disitu terjadi pelanggaran syarat pelengkap (*warranty*).⁷³

5. Ganti Rugi Karena Melanggar Perjanjian

⁷² S. B Marsh and J. Soulsby, *Business Law*, Alih Bahasa, Abdulkadir Muhammad, Edisi Pertama, Cetakan Keempat, Alumni, Bandung, 2013, hlm 158

⁷³ *Ibid*, hlm 158

Apabila seseorang telah melanggar perjanjian betapapun ringannya pelanggaran itu, pihak lainnya dapat menuntut ganti rugi.⁷⁴ ini adalah upaya hukum yang utama bagi pelanggaran perjanjian. Asas-asas untuk menilai kerugian tersebut adalah sebagai berikut:

a. Ganti rugi sebagai akibat pelanggaran

Asas pokok adalah bahwa penggugat seharusnya diberi ganti rugi, tetapi tidak lebih daripada ganti rugi untuk setiap kerugian yang ia derita sebagai akibat dari pelanggaran yang dilakukan oleh tergugat. Kerugian yang diakibatkan oleh pelanggaran itu dapat berupa kerugian uang, kerugian barang, kerugian pribadi. Apabila tidak ada kerugian yang diderita, misalnya apabila seorang penjual lalai menyerahkan barang tetapi pembeli dapat membeli di tempat lain tanpa biaya tambahan, pengadilan boleh membebaskan ganti rugi nominal sebagai tanda adanya pelanggaran.

Ganti rugi yang patut dicontoh atau ganti rugi yang bersifat menghukum yang melebihi kerugian sebenarnya yang diderita yang dimaksudkan untuk dijadikan hukuman terhadap pihak yang melanggar itu, walaupun ganti rugi itu telah dibebankan di waktu lampau pada bank yang telah menolak cek pedagang itu ketika rekeningnya tidak mempunyai dana yang cukup untuk membayar jumlah hutangnya.⁷⁵

⁷⁴*Ibid*, hlm 161

⁷⁵*Ibid*, hlm 161

b. Ganti rugi bersifat terbatas

Penggugat tidak dapat diberi ganti rugi untuk semua akibat yang mungkin secara logis timbul karena pelanggaran yang dilakukan tergugat, jika tidak demikian, berarti ada akhirnya tanggung jawab itu, suatu kerugian itu sifatnya terbatas sekali. Pengadilan menyarankan dua pengujian yang masih membentuk dasar ketentuan-ketentuan yang mencakup terbatasnya ganti rugi, kerugian atau kerusakan yang dipandang sebagai akibat dan pelanggaran seharusnya meliputi:⁷⁶

- 1) Kerugian yang boleh dipertimbangkan itu selayak dan sepatut mungkin, yang timbul secara wajar, yaitu menurut cara biasanya timbul karena pelanggaran;
- 2) Kerugian lainnya yang mungkin dianggap sudah selayaknya terjadi menurut pendapat kedua belah pihak, pada waktu mereka membuat perjanjian sehingga tergugat sebenarnya menerima tanggung jawab itu.

c. Kewajiban memperkecil kerugian

Pihak yang dirugikan mempunyai kewajiban untuk mengurangi atau memperkecil kerugiannya, yaitu mengambil langkah-langkah yang patut atau perlu untuk mengurangi kerugian itu. Seorang pekerja dapat diberhentikan secara melawan hukum harus berusaha mendapatkan pekerjaan lain; seorang penjual barangnya ditolak harus berusaha menjual barangnya dengan harga lebih mahal di tempat lain;

⁷⁶*Ibid*, hlm 162

seorang pembeli barang yang barangnya tidak diserahkan harus berusaha membeli semurah mungkin di tempat lain. Kerugian yang timbul karena lalai mengambil langkah-langkah demikian tidak akan diberikan penggantian. Sebaliknya, hanya langkah-langkah yang patut perlu diambil untuk mengurangi kerugian; misalnya pembeli tidak perlu berkelana berkeliling duni mencari supplier yang mungkin paling murah.

d. Menilai lebih dulu kerugian yang mungkin terjadi

Dalam beberapa hal, pihak-pihak yang meramalkan kemungkinan terjadi pelanggaran dalam perjanjian semula, berusaha untuk melihat lebih dulu kerugian-kerugian yang dapat dibayar karena pelanggaran itu, bagi kerugian-kerugian yang dihapuskan (*liquidated*) ketentuan semacam ini akan berlaku secara sempurna jika ada usaha sungguh-sungguh untuk memperkirakan lebih dulu kerugian semacam itu. Jika itu bukan perkiraan lebih dulu yang sungguh-sungguh, melainkan suatu usaha untuk menetapkan kerugian yang bersifat hukuman, apabila sama sekali tidak akan dibebankan sebaliknya, klausula kerugian yang dihapuskan itu akan menjadi batal sebagai suatu hukuman.

Inti dari suatu hukuman adalah bahwa itu dimasukkan *in torrem*, untuk menakuti orang yang mungkin sering sekali melakukan kelalaian, klausula-klausula semacam ini biasanya sering timbul dalam perjanjian sewa beli, sehingga jika seorang penyewa

mengembalikan barang setelah membayar hanya satu angsuran, ia mungkin harus membayar berdasarkan perjanjian, sampai setengah atau lebih daripada harga sewa beli semula. Pengadilan menyatakan klausula-klausula semacam ini akan batal, dan apabila Undang-Undang Kredit Konsumen 1974 itu berlaku, hukuman yang demikian itu tidak diperlakukan lagi oleh undang-undang.⁷⁷

B. Tinjauan Umum Tentang Jual Beli

Buku III KUHPerdato mengatur tentang "*Verbintenissenrecht*", dimana tercakup pula istilah "*Overeenkomst*". Dikenal 3 (tiga) terjemahan dari "*Verbintenis*", yaitu: perikatan, perutangan, dan perjanjian, sedang untuk "*Overeenkomst*" ada 2 (dua) terjemahan, yaitu: perjanjian dan persetujuan. Pasal 1313 KUHPerdato mengatur bahwa suatu perjanjian adalah suatu perbuatan dengan mana satu orang atau lebih mengikatkan dirinya terhadap satu orang lain atau lebih. Pasal ini menerangkan secara sederhana tentang pengertian perjanjian yang menggambarkan tentang adanya dua pihak yang saling mengikatkan diri. Dengan pengertian tersebut sudah jelas bahwa dalam perjanjian itu terdapat satu pihak mengikatkan dirinya kepada pihak lain. Pengertian perjanjian dalam hukum kontrak, mengandung makna perbuatan hukum berdasarkan kata sepakat untuk menimbulkan akibat hukum.⁷⁸

⁷⁷*Ibid*, hlm 165

⁷⁸ Djaja S. Melinda, *Perkembangan Hukum Perdata tentang Benda dan Hukum Perikatan*, Nuansa Aulia, Bandung, 2007, hlm. 75.

Perjanjian atau *Verbinteniss* mengandung pengertian suatu hubungan hukum kekayaan/harta benda antara dua orang atau lebih, yang memberi kekuatan hak pada satu pihak untuk memperoleh prestasi dan sekaligus mewajibkan pada pihak lain untuk menunaikan prestasi. Dari pengertian singkat tersebut di jumpai didalamnya beberapa unsur yang member wujud pengertian perjanjian, antara lain: hubungan hukum (*rechtsbetrekking*) yang menyangkut hukum kekayaan antara dua orang (*person*) atau lebih, yang member hak pada satu pihak dan kewajiban pada pihak lain tentang suatu prestasi.⁷⁹

Istilah perjanjian jual beli berasal dari terjemahan dari *contract of sale*. Perjanjian jual beli menurut KUHPerdara diatur dalam pasal 1457 sampai dengan pasal 1540, yang dimaksud dengan jual beli menurut pasal 1457 adalah suatu perjanjian, dengan mana pihak yang satu mengikatkan dirinya untuk menyerahkan suatu kebendaan, dan pihak yang lain untuk membayar harga yang telah dijanjikan. Pasal 1458 yang berbunyi jual beli itu dianggap telah terjadi antara kedua belah pihak, seketika setelahnya orang-orang ini mencapai sepakat tentang kebendaan tersebut dan harganya, meskipun kebendaan itu belum diserahkan, maupun harganya belum dibayar.

Berdasarkan Pasal 1457 KUHPerdara, jual beli ialah suatu persetujuan dengan mana pihak yang satu mengikatkan diri untuk menyerahkan suatu barang, dan pihak yang lain untuk membayar harga yang

⁷⁹ Salim. H.S, *Hukum Kontrak, (Teori dan Teknik Penyusunan Kontrak)*, Sinar Grafika, Jakarta, 2011, hlm. 48.

dijanjikan.⁸⁰ Ketentuan Pasal 1457 KUHPerdara di atas, dapat diketahui bahwa perjanjian melahirkan kewajiban secara timbal balik kepada para pihak yang membuat perjanjian tersebut, seperti dalam perjanjian jual beli maka pihak penjual diwajibkan untuk menyerahkan suatu barang dan dipihak pembeli diwajibkan untuk membayar harga dari barang tersebut.⁸¹

Menurut BW jual beli adalah suatu perjanjian timbale balik dalam mana pihak yang satu si penjual berjanji untuk menyerahkan hak milik atas suatu barang sedang pihak yang lain si pembeli berjanji untuk membayar harga yang terdiri dari sejumlah uang sebagai imbalan dari perolehan hak milik tersebut.⁸² Barang yang menjadi objek perjanjian jual beli harus cukup tertentu, misalnya setidak-tidaknya dapat ditentukan wujud dan jumlahnya pada saat akan diserahkan hak miliknya kepada si pembeli.

Adapun perikatan yang timbul akibat dari perjanjian jual beli tersebut berlaku sampai berakhirnya perikatan berdasarkan waktu yang telah ditentukan bersama atau akibat lain yang mengharuskan berakhirnya perikatan tersebut. Penjual dan pembeli sebagai para pihak dalam perjanjian jual beli yang telah sepakat untuk melakukan transaksi suatu barang yang sebelumnya telah bersama-sama menetapkan harga yang pantas dengan metode pembayaran dalam bentuk uang, maka penjual dan pembeli dalam hal ini telah mengikatkan diri masing-masing sebagai para pihak yang

⁸⁰Lihat Pasal 1457 KUHPerdara

⁸¹Gunawan Widjaja, Kartini Muljadi, *Jual Beli*, Cetakan Pertama, RajaGrafindo Persada, Jakarta 2003, hlm. 27

⁸² Subekti, *Aneka Perjanjian*, Alumni, Bandung, 1975, hlm 11

mempunyai hak dan kewajiban yang melekat sampai berakhirnya perikatan tersebut.

a. Hubungan hukum

Menurut Soeroso hubungan hukum adalah hubungan antara dua atau lebih subjek hukum.⁸³ Dalam hal ini hak dan kewajiban pihak yang satu berhadapan dengan hak dan kewajiban pihak yang lain. Hukum sebagai himpunan peraturan-peraturan yang mengatur hubungan sosial memberikan suatu hak kepada subjek hukum untuk berbuat sesuatu atau menuntut sesuatu yang diwajibkan oleh hak itu, dan terlaksananya kewenangan/hak dan kewajiban tersebut dijamin oleh hukum. Setiap hubungan hukum mempunyai dua segi, yakni segi kekuasaan dengan lawannya *plicht* atau kewajiban. Kewenangan yang diberikan oleh hukum kepada subjek hukum (orang atau badan hukum) dinamakan hak.

Perihal penjelasan hubungan hukum di atas, dalam hal jual beli (dagang), menurut Agus Sardjono dalam bukunya pengantar hukum dagang, bahwa istilah yang digunakan terkait dengan pedagang perantara adalah *lastgeving* yang kadang diterjemahkan secara ganti-ganti dengan penyuruhan, pemberian kuasa atau keagenan.⁸⁴ Landasan utama dari kegiatan pedagang perantara adalah kontrak atau perjanjian, khususnya antara pihak yang menyuruh dan pihak yang disuruh untuk melakukan suatu pekerjaan atau urusan.

⁸³ Soeroso, *Pengantar Ilmu Hukum*, Sinar Grafika, Jakarta, 2011, hlm 19

⁸⁴ Agus Sardjono, *Pengantar Hukum Dagang*, Rajawali Pers, Jakarta, 2016, hlm. 29

Macam-macam pedagang perantara menurut Agus Sardjono adalah sebagai berikut:⁸⁵

- 1) Bursa dagang, merupakan suatu tempat pertemuan para pedagang, juragan perahu, makelar, kasir dan orang-orang lain yang termasuk dalam gelanggang perdagangan. Pertemuan itu diadakan atas kekuasaan Menteri Keuangan;
- 2) Makelar, adalah seorang pedagang perantara yang diangkat oleh pejabat yang berwenang untuk itu. Ia menyelenggarakan perusahaan dengan melakukan pekerjaan atas amanat dan nama orang lain dengan mendapat upah atau provisi tertentu. Sebelum diperbolehkan melakukan pekerjaannya itu, ia harus bersumpah di hadapan Pengadilan Negeri yang termasuk dalam wilayah hukumnya;
- 3) Kasir adalah seseorang, yang dengan menerima upah atau provisi tertentu, dipercaya dengan pekerjaan menyimpan uang dan melakukan pembayaran-pembayaran;
- 4) Komisioner adalah perusahaan yang pekerjaannya membuat kontrak atas amanat orang lain, tetapi ketika komisioner membuat kontrak tersebut, ia melakukannya atas namanya sendiri. Dalam melaksanakan amanat tersebut, komisioner mendapatkan upah atau provisi dari si pemberi amanatnya;
- 5) Ekspediter adalah orang yang pekerjaannya menyuruh orang lain untuk menyelenggarakan pengangkutan barang-barang dagangan atau

⁸⁵*Ibid*

barang lainnya melalui daratan atau perairan. Orang yang disuruh oleh ekspediter adalah pengangkut. Sedangkan ia sendiri disuruh oleh orang lain (pemilik barang) untuk mengirimkan barangnya ke tempat lain;

6) Pengangkut adalah orang yang menyelenggarakan pengangkutan. Sedangkan pengangkutan itu sendiri diartikan sebagai perjanjian timbal balik antara pengangkut dengan pengirim barang, di mana pengangkut mengikatkan diri untuk menyelenggarakan pengangkutan dari suatu tempat ke tempat lain dengan selamat, sedangkan pengirim mengikatkan diri untuk membayar ongkos angkutan

b. Kewajiban Penjual

Berdasarkan Pasal 1474 KUHPerdara menentukan bahwa dalam perjanjian jual beli pihak penjual mempunyai dua kewajiban utama yaitu menyerahkan barangnya dan mananggungnya. Makna penyerahan barang dalam pasal tersebut ialah pemindahan barang yang telah dijual kedalam kekuasaan dan hak milik si pembeli, artinya jika barang tersebut telah dipindahkan kekuasaan dan hak milik kepada si pembeli maka barang tersebut telah menjadi milik si pembeli baik dalam penguasaan maupun hak miliknya.

c. Kewajiban Pembeli

Berdasarkan Pasal 1513 kewajiban utama pembeli ialah membayar harga pembelian yang telah disepakati pada waktu dan tempat yang telah ditetapkan dalam persetujuan juga. Adapun untuk penentuan harga

barang yang disepakati mengacu pada ketentuan Pasal 1465 KUHPerdara bahwa penentuan harga barang disepakati oleh kedua belah pihak, atau jika tidak bisa juga ditaksirkan atas perkiraan harga oleh pihak ketiga.

Apabila di dalam perjanjian jual beli tidak memuat perjanjian tentang tempat dan waktu dilakukannya pembayaran maka berdasarkan ketentuan Pasal 1514 KUHPerdara pembayaran dilakukan oleh pembeli di tempat dan waktu penyerahan barang dilakukan. Apabila pembeli tidak membayar harga pembelian sesuai dengan perjanjian maka penjual dapat menuntut pembatalan jual beli itu menurut ketentuan Pasal 1266 KUHPerdara dan Pasal 1267 KUHPerdara, hal ini sesuai dengan ketentuan Pasal 1517 KUHPerdara.

C. Tinjauan Umum Tentang Jual Beli *Online*

Jual beli adalah proses transaksi umum yang biasa terjadi dalam masyarakat. Perjanjian jual beli pada umumnya dilakukan secara lisan dan tertulis atas dasar kesepakatan para pihak (penjual dan pembeli).⁸⁶ Hingga saat ini, perjanjian jual beli telah mengalami banyak perkembangan, terutama dalam tata cara atau sistem yang diterapkan. Salah satu bentuk dari perkembangan itu adalah munculnya pelaku usaha dalam dunia internet yang tentunya dalam proses jual belinya juga mengalami perubahan baik mekanisme maupun sistem jual beli itu sendiri.

Seiring dengan teknologi informasi yang didukung pula dengan teknologi komputer yang semakin canggih, teknologi komunikasi pada saat

⁸⁶ Subekti, *Op Cit*, hlm. 18.

ini menjadi sarana penunjang bagi penyebaran informasi hampir keseluruhan dunia. Jaringan komunikasi global dengan fasilitas teknologi komputer tersebut dikenal sebagai internet. Internet mempunyai pengertian sebagai suatu jaringan komunikasi (*network*) yang bersifat global yang tercipta dari saling terkoneksi perangkat-perangkat komputer, baik yang berbentuk personal computer maupun super komputer. Aktivitas bisnis dengan teknologi internet disebut sebagai *electronic commerce (e-commerce)* dan saat ini dalam pengertian bahasa Indonesia telah dikenal dengan istilah “Perniagaan Elektronik”.⁸⁷

E-Commerce adalah kegiatan bisnis yang melibatkan konsumen (*consumers*), manufaktur (*manufacture*), *service providers*, dan pedagang perantara (*intermediaries*) dengan menggunakan jaringan computer yakni internet.⁸⁸ Sebagai suatu perdagangan yang berbasis teknologi, kehadiran *e-commerce* diyakini mampu mereformasi perdagangan yang pada umumnya berlaku dimasyarakat bahwa penjual dan pembeli yang biasanya melakukan interaksi secara langsung atau bertatapapan menjadi interaksi yang tidak langsung, bisa dikatakan bahwa *e-commerce* merupakan penggerak ekonomi baru dalam dunia teknologi yang mempunyai sistem yang lebih praktis karena pembeli dan penjual tidak perlu untuk bertemu terlebih dahulu untuk melakukan transaksi. Perkembangan *e-commerce* sendiri tidak

⁸⁷Abdul Halim Barakatullah, Teguh Prasetyo *Bisnis E-Commerce Studi Sistem Keamanan Dan Hukum Di Indonesia*, Cetakan Kedua, Pustaka Pelajar, Yogyakarta 2006, hlm. 10

⁸⁸*Ibid*

dapat lepas dari pertumbuhan internet karena pada dasarnya *e-commerce* berjalan melalui jaringan internet.⁸⁹

Pada suatu pertukaran data elektronik (*Electronic Data Interchanges*) lazimnya para pihak mengikuti suatu metode pertukaran data bisnis yang bersifat standar dengan format yang lazim telah disepakati bersama oleh para pihak tersebut, seperti yang diatur dalam konsep *Electronic data Interchanges Agreement* di Eropa. Beberapa pokok dari konsep EDI masyarakat Eropa yang mengacu pada UNCITRAL model *Law on Electronic Commerce* (1996/1998) telah menjadi pedoman dalam proses transaksi EDI.⁹⁰

Perjanjian jual beli online (*e-commerce*) adalah suatu transaksi komersial yang dilakukan antara penjual dan pembeli atau dengan pihak lain dalam suatu hubungan perjanjian yang sama untuk mengirimkan sejumlah barang, jasa, dan peralihan hak. Pada transaksi jual beli melalui internet, para pihak yang terkait di dalamnya melakukan hubungan hukum yang diruangkan melalui suatu bentuk perjanjian atau kontrak yang dilakukan secara elektronik.

Pengertian kontrak elektronik dijelaskan dalam pasal 1 angka 17 UU ITE yang berbunyi sebagai berikut: “Kontrak elektronik adalah perjanjian para pihak yang dibuat melalui Sistem Elektronik.” Sedangkan pengertian dari Sistem elektronik adalah serangkaian perangkat dan prosedur elektronik

⁸⁹*Ibid*, hlm. 11

⁹⁰*Ibid*

yang berfungsi mempersiapkan, mengumpulkan, mengolah, menganalisis, menyimpan, menampilkan, mengumumkan, mengirimkan, dan atau menyebarkan Informasi Elektronik. Pelaku usaha yang menawarkan barang atau jasa secara elektronik wajib menyediakan barang atau jasa secara elektronik wajib menyediakan informasi mengenai syarat-syarat kontrak, produsen dan produk secara lengkap dan benar.⁹¹

1. Jenis-jenis Transaksi Perjanjian Jual Beli *Online*

Transaksi *e-commerce* meliputi banyak hal, maka untuk membedakannya perlu dibagi dalam jenis-jenis *e-commerce* sebagai berikut:⁹²

a. *Business to business*

Transaksi yang terjadi antara perusahaan dalam hal ini, baik pembeli maupun penjual adalah sebuah perusahaan dan bukan perorangan biasanya transaksi ini dilakukan karena mereka telah sering mengetahui satu sama lain dan transaksi jual beli tersebut dilakukan untuk menjalin kerja sama antara perusahaan itu.

b. *Business to consumer*

Transaksi antara perusahaan dengan konsumen atau individu. Pada jenis ini transaksi disebarkan secara umum, dan konsumen yang berinisiatif melakukan transaksi. Produsen harus siap menerima respon dari konsumen tersebut. Biasanya sistem yang

⁹¹ Pasal 1 angka 7 Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik

⁹² Abdul Halim Barakatullah, Teguh Prasetyo, *Op Cit*, hlm. 12.

digunakan adalah system web karena system ini yang sudah umum dipakai dikalangan masyarakat.

c. *Consumer to consumer*

Transaksi jual beli yang terjadi antar individu dengan individu yang akan saling menjual barang.

d. *Consumer to business*

Transaksi *consumer to business* memungkinkan individu menjual barang pada perusahaan.

e. *Non-business electronic commerce*

Transaksi yang merupakan kegiatan non bisnis seperti kegiatan lembaga pendidikan, organisasi nirlaba, keagamaan dan lain-lain.

f. *Intrabusiness (organizational) electronic commerce*

Kegiatan ini meliputi semua aktifitas internal organisasi melalui internet untuk melakukan pertukaran barang, jasa, informasi dan menjual produk perusahaan kepada karyawan.

g. *Governer to citizens*

Pelayanan pemerintah terhadap warga negaranya melalui teknologi *e-commerce*, selain itu dapat digunakan untuk kerjasama antara pemerintah dengan pemerintah lain atau dengan perusahaan.

h. *Mobile commerce*

Memungkinkan penggunaan internet tanpa kabel, seperti mengakses internet melalui handphone.

2. Para Pihak Dalam Perjanjian Jual Beli Online

Transaksi *online* melibatkan beberapa pihak, baik yang terlibat secara langsung maupun tidak langsung, tergantung kompleksitas transaksi yang dilakukan. Artinya apakah semua proses transaksi dilakukan secara online atau hanya beberapa tahap saja yang dilakukan secara online. Pihak-pihak yang terlibat dalam jual beli *online* terdiri dari:⁹³

- a. Penjual (*merchant*), yaitu perusahaan/produsen yang menawarkan produknya melalui internet. Untuk menjadi *merchant*, maka seseorang harus mendaftarkan diri sebagai *merchant account* pada sebuah bank, tentunya ini dimaksudkan agar *merchant* dapat menerima bayaran dari customer dalam bentuk *credit card*.
- b. Konsumen/*card holder*, yaitu orang-orang yang ingin memperoleh produk (barang/jasa) melalui pembelian secara *online*. Konsumen yang akan berbelanja di internet dapat berstatus perorangan atau perusahaan. Apabila konsumen merupakan perorangan, maka yang perlu diperhatikan dalam transaksi *online* adalah bagaimana sistem pembayaran yang digunakan, apakah pembayaran dilakukan dengan mempergunakan *credit card* (kartu kredit) atau dimungkinkan pembayaran dilakukan secara manual/cash. Hal ini penting untuk diketahui, mengingat tidak semua konsumen yang akan berbelanja di internet adalah pemegang kartu kredit/*card holder*. Pemegang kartu kredit adalah orang yang namanya tercetak pada kartu kredit yang dikeluarkan oleh penerbit berdasarkan perjanjian yang dibuat
- c. *Acquirer*, yaitu pihak perantara penagihan (antara penjual dan penerbit) dan perantara pembayaran (antara pemegang dan penerbit). Perantara penagihan adalah pihak yang meneruskan penagihan kepada penerbit berdasarkan tagihan yang masuk kepadanya yang diberikan oleh penjual barang/jasa. Pihak perantara pembayaran (antara pemegang dan penerbit) adalah bank dimana pembayaran kartu kredit dilakukan oleh pemilik kartu kredit/*card holder*, selanjutnya bank yang menerima pembayaran ini akan mengirimkan uang pembayaran tersebut kepada penerbit kartu kredit (*issuer*).
- d. *Issuer*, yaitu perusahaan *credit card* yang menerbitkan kartu.
- e. *Certification Authorities*, yaitu pihak ketiga yang netral yang memegang hak untuk mengeluarkan sertifikat kepada *merchant*, kepada *issuer* dan dalam beberapa hal diberikan kepada *card holder*. Apabila transaksi *online* tidak sepenuhnya dilakukan secara *online*

⁹³*Ibid*

dengan kata lain hanya proses transaksinya saja yang *online*, sementara pembayaran tetap dilakukan secara manual/*cash*.

D. Tinjauan Umum Tentang Perlindungan Konsumen

Perlindungan konsumen berdasarkan Pasal 1 angka 1 Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (selanjutnya disebut UUPK) adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberikan perlindungan kepada konsumen. Meskipun undang-undang ini disebut sebagai Undang-Undang Perlindungan Konsumen namun bukan berarti kepentingan pelaku usaha tidak ikut menjadi perhatian, hanya saja keberpihakan perlindungan bagi konsumen berdasarkan rumusan pengertian di atas didasarkan pada posisi konsumen yang jauh lebih lemah dibandingkan pelaku usaha.⁹⁴

Dengan pemahaman bahwa perlindungan konsumen mempersoalkan perlindungan hukum yang diberikan kepada konsumen dalam usahanya untuk memperoleh barang dan jasa dari kemungkinan timbulnya kerugian karena penggunaannya, maka hukum perlindungan konsumen dapat dikatakan sebagai hukum yang mengatur tentang pemberian perlindungan kepada konsumen dalam rangka pemenuhan kebutuhannya sebagai konsumen. Dengan demikian, hukum perlindungan konsumen mengatur hak dan kewajiban pelaku usaha serta cara-cara mempertahankan hak dan menjalankan kewajiban itu. Hukum perlindungan konsumen merupakan bagian dari hukum konsumen yang lebih luas yang memuat asas-asas atau

⁹⁴ Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2010, hlm. 1.

kaidah-kaidah bersifat mengatur, dan juga mengandung sifat yang melindungi kepentingan konsumen.⁹⁵

UUPK tidak hanya mencantumkan hak-hak dan kewajiban-kewajiban dari konsumen, melainkan juga hak-hak dan kewajiban-kewajiban dari pelaku usaha. Namun, terlihat bahwa hak yang diberikan kepada konsumen lebih banyak dibandingkan kepada pelaku usaha dan kewajiban pelaku usaha lebih banyak daripada kewajiban yang dibebankan kepada konsumen.⁹⁶

1. Asas-Asas Perlindungan Konsumen

Upaya perlindungan konsumen di tanah air didasarkan pada sejumlah asas dan tujuan yang telah diyakini bisa memberikan arahan dalam implementasinya di tingkatan praktis. Dengan adanya asas dan tujuan yang jelas, hukum perlindungan konsumen memiliki dasar pijakan yang benar-benar kuat.⁹⁷ Pada Pasal 2 UUPK menentukan Perlindungan Konsumen berasaskan manfaat, keadilan, keseimbangan, keamanan, dan keselamatan konsumen, serta kepastian hukum.

Perlindungan konsumen diselenggarakan sebagai usaha bersama berdasarkan 5 (lima) asas yang relevan dalam pembangunan nasional, yaitu:⁹⁸

a. Asas manfaat

⁹⁵ Jades Sidabalok, *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*, Citra Aditya Bakti, Bandung, 2014, hlm. 37.

⁹⁶ Gunawan Widjaya, Ahmad Yani, *Hukum Tentang Perlindungan Konsumen*, Gramedia Pustaka Utama, Jakarta, 2001, hlm 28

⁹⁷*Ibid*

⁹⁸*Ibid*

Asas ini dimaksudkan untuk mengamanatkan bahwa segala upaya dalam menyelenggarakan perlindungan konsumen harus memberikan manfaat sebesar-besarnya bagi kepentingan konsumen dan pelaku usaha secara keseluruhan.

b. Asas keadilan

Asas ini dimaksudkan agar partisipasi seluruh rakyat dapat diwujudkan secara maksimal dan memberikan kesempatan kepada konsumen dan pelaku usaha untuk memperoleh haknya dan melaksanakan kewajibannya secara adil.

c. Asas keseimbangan

Asas ini dimaksudkan untuk memberikan keseimbangan antara kepentingan konsumen, pelaku usaha, dan pemerintah dalam arti materiil dan spiritual.

d. Asas keamanan dan keselamatan konsumen

Asas ini dimaksudkan untuk memberikan jaminan atas keamanan dan keselamatan kepada konsumen dalam penggunaan, pemakaian, dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang dikonsumsi atau digunakan.

e. Asas kepastian hukum

Asas ini dimaksudkan agar pelaku usaha maupun konsumen menaati hukum dan memperoleh keadilan dalam menyelenggarakan perlindungan konsumen serta negara menjamin kepastian hukum.

2. Tujuan Perlindungan Konsumen

Berdasarkan Pasal 3 Undang-Undang Perlindungan Konsumen, yang menjadi tujuan perlindungan konsumen yaitu:

- a. Meningkatkan kesadaran, kemampuan, dan kemandirian konsumen untuk melindungi diri;
- b. Mengangkat harkat dan martabat konsumen dengan cara menghindarkannya dari akses negatif pemakaian barang dan/atau jasa;
- c. Meningkatkan pemberdayaan konsumen dalam memilih, menentukan, dan menuntut hak-haknya sebagai konsumen;
- d. Menciptakan sistem perlindungan konsumen yang mengandung unsur kepastian hukum dan keterbukaan informasi serta akses mendapatkan informasi;

Pasal 4 UUPK mengatur bahwa setiap konsumen berhak untuk mendapatkan hak sebagai berikut:

1. Hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa;
2. Hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan;
3. Hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa;
4. Hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan;
5. Hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut;
6. Hak untuk mendapat pembinaan dan pendidikan konsumen;
7. Hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
8. Hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya; dan
9. Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya

Selain mendapatkan hak, konsumen juga mempunyai kewajiban yang harus dilaksanakan, sebagaimana yang disebutkan dalam Pasal 5 UUPK sebagai berikut:

1. Membaca atau mengikuti petunjuk informasi dan prosedur pemakaian atau pemanfaatan barang dan/atau jasa, demi keamanan dan keselamatan;
2. Beritikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang dan/atau jasa;
3. Membayar sesuai dengan nilai tukar yang disepakati; dan
4. Mengikuti upaya penyelesaian hukum sengketa perlindungan konsumen secara patut.

Selain hak dan kewajiban konsumen, UUPK juga mengatur tentang hak dan kewajiban bagi pelaku usaha, adapun hak pelaku usaha diatur didalam

Pasal 6 UUPK sebagai berikut:

1. Hak untuk menerima pembayaran yang sesuai dengan kesepakatan mengenai kondisi dan nilai tukar barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;
2. Hak untuk mendapat perlindungan hukum dari tindakan konsumen yang beritikad baik;
3. Hak untuk melakukan pembelaan diri sepatutnya di dalam penyelesaian hukum sengketa konsumen;
4. Hak untuk rehabilitasi nama baik apabila terbukti secara hukum bahwa kerugian tidak diakibatkan oleh barang/jasa yang diperdagangkan;
5. Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya

Adapun kewajiban bagi pelaku usaha diatur dalam Pasal 7 UUPK sebagai berikut:

1. Beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya;
2. Memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberikan penjelasan penggunaan, perbaikan dan pemeliharaan;
3. Memperlakukan atau melayani konsumen secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
4. Menjamin mutu barang dan/jasa yang diproduksi dan/atau diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu barang dan/jasa yang berlaku;
5. Memberi kesempatan kepada konsumen untuk menguji, dan/atau mencoba barang dan/atau jasa tertentu serta memberikan jaminan dan/atau garansi atas barang yang dibuat dan/atau yang diperdagangkan;
6. Memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian. Dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;

7. Memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian;

E. Perlindungan Konsumen dalam Perspektif Islam

Secara historis, sejarah perlindungan konsumen dalam Islam sudah dimulai sejak Nabi Muhammad SAW belum diangkat menjadi Rasul, beliau membawa barang dagangan Khadijah binti Khuwailid dengan mendapatkan imbalan atau upah. Sekalipun tidak banyak literatur yang berbicara tentang aspek perlindungan konsumen ketika itu, namun prinsip-prinsip perlindungan konsumen dapat ditemukan dari praktik-praktek bisnis yang dilakukan oleh Rasulullah SAW. Kejujuran, keadilan dan integritas Rasulullah tidak diragukan lagi oleh penduduk Mekkah, sehingga potensi tersebut meningkatkan reputasi dan kemampuannya dalam berbisnis.⁹⁹

Setelah Muhammad SAW diangkat menjadi Rasul, konsumen mendapatkan perhatian yang cukup besar dalam ajaran Islam, baik dalam Al-Qur'an maupun Hadits. Bisnis yang adil dan jujur menurut Al-Qur'an adalah bisnis yang tidak menzalimi dan tidak pula dizalimi. Allah SWT berfirman dalam QS. Al-Baqarah ayat (279) "maka jika kamu tidak mengerjakan (meninggalkan sisa riba), maka ketahuilah, bahwa Allah dan Rasul-Nya akan memerangimu. Dan jika kamu bertaubat (dari pengambilan riba), maka bagimu pokok hartamu, kamu tidak menganiaya dan tidak pula dianiaya".

⁹⁹ Mahdi Rizqullah Ahmad, *Biografi Rasulullah Sebuah Studi Analisis Sumber-Sumber Autentik*, Qisthi Press, Jakarta, 2000, hlm. 152

Sepintas ayat di atas memang berbicara tentang riba, tetapi secara implisit mengandung pesan-pesan perlindungan konsumen. Di akhir ayat disebutkan tidak menganiaya dan tidak dianiaya (tidak menzalimi dan tidak pula dizalimi). Dalam konteks bisnis, potongan pada akhir ayat tersebut mengandung perintah perlindungan konsumen, bahwa antara pelaku usaha dan konsumen dilarang untuk saling menzalimi atau merugikan satu dengan yang lainnya. Hal ini berkaitan dengan hak-hak konsumen dan juga hak-hak pelaku usaha (produsen). Konsep bisnis dalam Islam harus dilandasi oleh nilai-nilai dan etika yang menjunjung tinggi kejujuran dan keadilan.¹⁰⁰

Setelah Rasulullah SAW hijrah dari Makkah ke Madinah, beliau sebagai pemimpin agama dan sekaligus sebagai pemimpin negara, praktek bisnis yang tidak adil dan mengarah pada kezaliman dilarang dan dihapuskan. Praktek-praktek dalam berbisnis yang dilarang oleh Rasulullah ketika beliau memerintah di Madinah antara lain :¹⁰¹

1. Talaqqi Rukban, adalah mencegat pedagang yang membawa barang dari tempat produksi sebelum sampai ke pasar.⁵ Rasulullah SAW bersabda "Jangan kamu mencegat para pedagang ditengah jalan. Pemilik barang berhak memilih setelah sampai pasar, apakah ia menjual kepada mereka yang mencegat atau kepada orang yang ada di pasar". (*Muttafakun alaih*);
2. Melipat gandakan harga, menurut Imam Ghazali, dilarang melipat gandakan harga dari kebiasaan yang berlaku;
3. Bai'al-gharar, bisnis yang mengandung unsur penipuan karena tidak adanya kepastian;
4. Gisyah, adalah menyembunyikan cacat barang yang dijual, bisa juga dengan mencampur produk cacat ke dalam produk yang berkualitas baik;
5. Bisnis Najasy, adalah praktik berbisnis di mana seseorang berpura-pura sebagai pembeli yang menawar dengan tawaran tinggi yang disertai

¹⁰⁰Jusmailani, *Bisnis Berbasis Syariah*, Bumi Aksara, Jakarta. 2008, hlm. 49

¹⁰¹*Ibid*

- dengan pujian kualitas secara tidak wajar, dengan tujuan untuk menaikkan harga barang;
6. Produk haram, adalah memperdagangkan barang-barang yang telah dilarang dan diharamkan oleh Al-Qur'an dan Sunnah;
 7. Riba, adalah pengambilan tambahan dalam transaksi bisnis;
 8. Tathfif, adalah mengurangi timbangan atau takaran barang yang akan dijual.

Dari praktik-praktik bisnis yang dilarang tersebut dapat ditarik benang merah, bahwa prinsip bisnis yang diajarkan oleh Rasulullah SAW mengandung nilai-nilai perlindungan terhadap hak-hak konsumen, sekalipun pada saat itu belum mengenal terminologi konsumen. Karena itu, kejujuran, keadilan dan transparansi merupakan pondasi ajaran Islam dalam berbisnis. Uraian di atas juga membuktikan, bahwa sebelum bangsa Barat dan dunia modern mengenal perlindungan konsumen, Islam telah mengimplementasikan nilai-nilai dan prinsip-prinsip perlindungan konsumen tersebut dalam tataran praktis.

Pengertian jual beli secara *syara'* adalah tukar menukar harta dengan harta untuk memiliki dan memberi kepemilikan. sebagian ulama memberi pengertian bahwa yang dimaksud jual beli adalah tukar menukar harta meskipun masih ada dalam tanggungan atau kemanfaatan yang mubah dengan sesuatu yang semisal dengan keduanya, untuk memberikan secara tetap.¹⁰²

Adapun makna jual beli menurut istilah ada beberapa definisi, salah satunya adalah definisi yang disebutkan oleh Syaikh Al-Qalyubi dalam

¹⁰² Abdurrahman As-sa'di, dkk., *fiqh Jual Beli: Panduan Praktis Bisnis Syari'ah*, terj. Abdullah, Senayan Publishing, Jakarta, 2008, hlm. 143.

Hasyiyah-nya bahwa jual beli yaitu akad saling mengganti dengan harta yang berakibat kepada kepemilikan terhadap suatu benda atau manfaat untuk tempo waktu selamanya dan bukan untuk bertaqarrub kepada Allah.¹⁰³

Jual beli menurut Ulama Malikiyah ada dua macam, yaitu jual beli yang bersifat umum dan jual beli yang bersifat khusus. Jual beli dalam arti umum adalah suatu perikatan tukar menukar sesuatu yang bukan kemanfaatan dan kenikmatan. Perikatan adalah akad yang mengikat dua beleh pihak. Tukar menukar yaitu salah satu pihak menyerahkan ganti penukaran atas sesuatu yang ditukarkan oleh pihak lain. Sesuatu yang bukan manfaat ialah bahwa benda yang dipertukarkan adalah dzat (berbentuk), ia berfungsi sebagai objek penjualan, jadi bukan manfaatnya atau bukan hasilnya.¹⁰⁴

Hendi Suhendi menjelaskan dalam bukunya bahwa jual beli dibolehkan dengan adanya dalil dari Al-qur'an, sunnah dan *ijma'* ulama.¹⁰⁵ Allah Berfirman dalam Al-Qur'an Surat Al-Baqarah ayat (275) yang artinya *"Padahal Allah telah menghalalkan jual beli dan mengharamkan riba"*. Dalam Al-Qur'an Surat An-nisa ayat (29) Allah berfirman yang artinya *"Hai orang-orang yang beriman, janganlah kamu saling memakan harta sesamamu dengan jalan yang batil, kecuali dengan jalan perniagaan yang Berlaku dengan suka sama-suka di antara kamu. dan janganlah kamu*

¹⁰³ *Ibid*

¹⁰⁴ Rachmat Syafei, *Fiqh Muamalah*, Bandung, Pustaka Setia, 2001. hlm. 74.

¹⁰⁵ Hendi Suhendi, *Fiqh Muamalah*, Rajawali Press, Jakarta, 2010, hlm. 69.

membunuh dirimu. Sesungguhnya Allah adalah Maha Penyayang kepadamu”.

Ayat di atas menjelaskan bahwa Allah telah mengharamkan memakan harta orang lain dengan cara yang batil. Batil menurut ijma ulama yaitu tanpa ganti dan hibah atau semua jenis akad yang rusak yang tidak boleh secara *syara'* baik karna unsur riba jahalah (tidak diketahui). Di sisi lain Allah telah menghalalkan kita melakukan perdagangan. Masalah perdagangan sebenarnya sudah dimulai dari bangsa arab. Ketika Rasulullah diutus, Sedang waktu itu bangsa arab telah memiliki beraneka macam perdagangan dan pertukaran. Oleh karena itu, sebagian yang mereka lakukan pada saat itu dibenarkan oleh Rasulullah Saw, sepanjang tidak bertentangan dengan *nash* Al-Qur^{an} atau syariat yang dibawa olehnya.

Dalil sunah yang menunjukkan hukum jual beli di antaranya adalah hadist yang diriwayatkan oleh Rifa^{ah} bin Rafi^{ah} dari Rasulullah Saw, ketika di tanya tentang usaha apa yang paling utama, Beliau bersabda, yang artinya dari Rifa'ah Ibnu Rafi' bahwa Nabi Shallallaahu 'alaihi wa Sallam pernah ditanya: Pekerjaan apakah yang paling baik?. Beliau bersabda: "Pekerjaan seseorang dengan tangannya dan setiap jual-beli yang bersih." Riwayat Al-Bazzar. Hadits shahih menurut Hakim.

Jual beli yang *mabrur* adalah setiap jual beli yang tidak ada dusta dan khianat, sedangkan dusta itu adalah penyamaran dalam barang yang dijual, dan penyamaran itu adalah menyembunyian aib barang dari penglihatan pembeli. Adapun khianat, selain menyamarkan bentuk barang yang dijual,

sifat, atau hal-hal luar ia juga menyifatkan dengan sifat yang tidak benar atau memberi tau harga dus.¹⁰⁶

Ulama telah sepakat bahwa jual-beli diperbolehkan dengan alasan bahwa manusia tidak akan mampu mencukupi kebutuhan dirinya, tanpa bantuan orang lain. Namun demikian, bantuan atau barang milik orang lain yang dibutuhkannya itu, harus diganti dengan barang lainnya yang sesuai. Sudah sangat jelas bahwa jual beli adalah kebutuhan semua manusia, sehingga Allah menghalalkannya, namun ada sebagian jual beli yang dilarang yaitu jual beli yang tidak sesuai dengan tujuan dan jiwa syariat Islam.

1. Rukun Jual Beli

Rukun berarti sisinya yang paling kuat, sedangkan arkan berarti hal-hal yang harus ada untuk terwujudnya satu akad. Rukun jual beli ada tiga, yaitu:¹⁰⁷

a. Kedua belah pihak yang berakad (*aqidain*);

Aqidain adalah pihak-pihak yang melakukan akad, yaitu mereka yang membuat ijab dan qabul, dalam jual beli yaitu penjual dan pembeli.

b. Objek akad (*ma' kud alaih*); dan

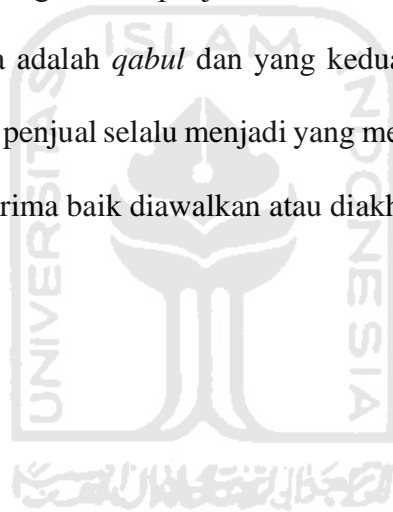
Ma'qud 'Alaihi, yaitu harta yang akan dipindahkan dari tangan salah seorang yang berakad kepada pihak lain, baik harga atau barang berharga

¹⁰⁶*Ibid*

¹⁰⁷ Juhaya S Pradja, *Ekonomi Syariah*, Pustaka Setia, Bandung, 2012, hlm 111

c. Ijab kabul (*sighat*)

Shighat adalah ijab dan qabul. Ijab diambil dari kata *aujaba* yang artinya meletakkan, dari pihak penjual yaitu pemberian hak milik, dan qabul yaitu orang yang menerima hak milik. Jika penjual berkata “*bi’tuka*” (saya jual kepadamu) buku ini dengan ini dan ini, maka ini adalah ijab, dan ketika pihak lain berkata “*qobiltu*” (saya terima) maka inilah *qabul*. Jika pembeli berkata “juallah kepadaku kitab ini dengan harga begini” lalu penjual berkata “saya jual kepadamu”, maka yang pertama adalah *qabul* dan yang kedua adalah ijab. Jadi dalam akad jual beli penjual selalu menjadi yang melafalkan ijab dan pembeli menjadi penerima baik diawalkan atau diakhirkan akadnya.



BAB III
PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN
DALAM JUAL BELI *ONLINE*

A. Perlindungan Hukum Konsumen dalam Jual Beli *Online*

1. Profil Singkat Tokopedia

Tokopedia.com merupakan salah satu perusahaan jual-beli berbasis digital terbesar di Indonesia. Sejak resmi diluncurkan pada pertengahan Tahun 2009 lalu, Tokopedia berhasil menjadi salah satu perusahaan internet Indonesia dengan pertumbuhan yang sangat pesat. Dengan mengusung model bisnis *marketplace* dan mall *online*, Tokopedia memungkinkan setiap individu, toko kecil, dan *brand* untuk membuka dan mengelola toko *online*. Layanan dasar Tokopedia bisa digunakan oleh semua kalangan secara gratis, Tokopedia memiliki visi untuk membangun Indonesia yang lebih baik melalui internet. Tokopedia mempunyai program untuk mendukung para pelaku usaha mikro kecil dan menengah (UMKM) dan perseorangan untuk mengembangkan usaha mereka dengan memasarkan produk secara *online*.¹⁰⁸

Terdapat beberapa metode pembayaran yang bisa digunakan dalam bertransaksi di Tokopedia.com, diantaranya saldo Tokopedia, *transfer* bank, serta pembayaran instan seperti Mandiri Clickpay, Mandiri e-

¹⁰⁸<http://republikpos.com2016/10/profil-perusahaan-tokopedia-dan-kisah-pendiri-nya>, diakses pada tanggal 19 Oktober 2020 Pukul 20 : 12 WIB

cash, BCA Clickpay, pembayaran via Indomaret dan terakhir dengan sistem COD atau bayar di tempat setelah barang sampai di tempat konsumen.

2. Profil Singkat Bukalapak

Bukalapak didirikan oleh Achmad Zaky pada awal tahun 2010 sebagai divisi agensi digital bernama Suitmedia yang berbasis di Jakarta.¹⁰⁹ Namun, Bukalapak baru berstatus sebagai sebuah Perseroan Terbatas (PT) pada September 2011 dan dikelola oleh manajemen yang dipimpin oleh Achmad Zaky sebagai CEO (*Chief Executive Office*) dan Nugroho Herucahyono sebagai CTO (*Chief Technology Officer*). Setelah berdiri kurang lebih setahun, Bukalapak mendapat penambahan modal dari Batavia Incubator (perusahaan gabungan dari *Rebright Partners* yang dipimpin oleh Takeshi Ebihara, *Japanese Incubator* dan Corfina Group). Di tahun 2012, Bukalapak menerima tambahan investasi dari GREE Ventures yang dipimpin oleh Kuan Hsu.

Bukalapak sebagai penyedia tempat jual-beli online dengan slogan mudah & terpercaya; yang memberikan jaminan 100% uang kembali kepada pembeli jika barang tidak dikirimkan oleh pelapak. Situs ini pertamakali dibuat oleh pendirinya berdasarkan pada pengalaman kurang menyenangkan yang didapat ketika berbelanja *online*. Hal tersebutlah yang melatarbelakangi visi Bukalapak untuk menyediakan

¹⁰⁹<https://dailysocial.id/post/bukalapak-online-payment>, diakses pada 3 Desember 2020, pukul 13 : 21 WIB

tempat jual beli *online* yang aman bagi semua orang. Semangat itu pula yang menjadi alasan seluruh karyawan Bukalapak.com dalam bekerja. Misinya adalah turut membantu UKM Indonesia mengembangkan bisnisnya. Siapapun yang bertransaksi di Bukalapak, berarti ia turut berperan dalam menciptakan lingkungan bisnis *online* yang aman.

Pada bulan Maret 2014, Bukalapak mengumumkan investasi oleh Aucfan, IREP, 500 *Startups*, dan GREE Ventures. Tidak berselang lama dari pemberitaan tersebut, di tanggal 18 Maret 2014 Bukalapak pun meluncurkan aplikasi seluler untuk Android. Aplikasi yang dikenal dengan mobile Bukalapak tersebut diciptakan khusus untuk para penjual untuk mempermudah penjual dalam mengakses lapak dagangannya dan melakukan transaksinya melalui *smartphone*. Sejak pertama kali diluncurkan sampai dengan 3 Juli 2014, aplikasi tersebut telah di-*download* oleh lebih dari 87 ribu user Bukalapak.

Ketika calon pembeli ingin membeli sebuah barang dari penjual di Bukalapak, maka pembeli harus melakukan *transfer* pembayaran ke Bukalapak terlebih dahulu. Jika transfer telah berhasil, Bukalapak akan memberi tahu penjual bahwa pembayaran sudah diterima oleh Bukalapak dan penjual bisa melakukan pengiriman barang yang sudah dipesan pembeli melalui pesan SMS. Ketika barang tiba di pembeli, pembeli melakukan konfirmasi penerimaan barang kepada Bukalapak, dan Bukalapak akan melakukan transfer uang pembelian kepada penjual. Dengan program jaminan ini, bila pembeli tidak menerima

barang sampai batas waktu tertentu, dana pembeli akan dikembalikan 100%.

3. Profil Singkat Lazada

Lazada diluncurkan pada bulan Maret 2012 dan berkembang pesat hingga saat ini. Lazada Indonesia merupakan salah satu bagian dari jaringan retail online Lazada Group yang beroperasi di enam negara di Asia Tenggara, yang terdiri dari Lazada Indonesia, Lazada Malaysia, Lazada Thailand, Lazada Vietnam, lazada Singapore dan Lazada Filipina dengan total pengguna 550 juta pengguna dari total keseluruhan enam negara tersebut.¹¹⁰

Lazada merupakan perusahaan yang bergerak di bidang layanan jual beli *online* dan ritel *e-commerce*, hasil pengembangan dari perusahaan inkubator teknologi internet asal Jerman yaitu Rocket Internet. Raket internet juga telah sukses menciptakan berbagai perusahaan-perusahaan yang inovatif dan kreatif di berbagai belahan dunia, yang berkantor pusat di Berlin, Jerman. Proyek yang dimiliki Rocket Internet lainnya di Indonesia antara lain zalora, foodpanda, traveloka.

Pada tahap awal pengembangannya Rocket Internet banyak membantu mulai dari merekrut tenaga ahli, menyuntikan dana, dan mengimplementasikan *platfrom* teknologinya. Namun setelah lazada mampu berkembang secara mandiri, Rocket Internet tidak lagi banyak

¹¹⁰<http://lazada.co.id/mengulik-sejarah-jejak-perjalanan-lazada-indonesia/> diakses pada 4 Desember 2020, Pukul 10 : 32 WIB

terlibat dalam kegiatan operasionalnya. Pada saat ini Rocket Internet lebih berperan dari segi investasi dan pendanaannya. Selain Rocket Internet, lazada juga mendapatkan suntikan dana dari beberapa investor besar seperti; JP Morgan, Tesco, Temasek Holdings, Summit Partners, Investment AB Kinnevik, Access Industries, dan Verlinvest dengan total pendanaan sekitar \$ 520 milyar.

Lazada sebagai perusahaan yang bergerak dibidang ritel *e-commerce* di Indonesia berharap dapat memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam membeli berbagai jenis produk dari berbagai kategori, mulai dari produk elektronik, dekorasi rumah, produk kesehatan hingga produk kecantikan, dengan cukup mengakses situs maupun aplikasi dari Lazada. Ditunjang dengan fasilitas *multiple payment* termasuk *cash-on-delivery*, memberikan kemudahan bagi konsumen khususnya di Indonesia untuk mendapat barang-barang terbaru yang diinginkannya.

Selain memberikan kemudahan transaksi lazada juga memberikan berbagai promo serta diskon dengan potongan harga murah dan penawaranpenawaran yang pastinya menarik untuk para pembeli. Untuk informasi mengenai segala produk dapat diakses di *website* Lazada indonesia yaitu lazada.co.id. Lazada merupakan perintis *e-commerce* di beberapa negara dengan pertumbuhan tercepat di dunia dengan beberapa pengalaman belanja *online* cepat, aman dan nyaman. Bagi Lazada prioritas tertinggi adalah untuk menciptakan pengalaman belanja *online* terbaik untuk setiap pelanggan di Indonesia.

Proses transaksi jual beli *online* berbeda dengan transaksi jual beli konvensional, dalam hal pelaku usaha dan konsumen bisa bertatap muka secara langsung atau tidak langsung. Transaksi jual beli *online* terjadi dimana penjual dan pembeli tidak saling bertemu (tatap muka) secara langsung, hanya menggunakan *digital signature* atau instrumen elektronik lain sebagai alat dalam transaksi perdagangan.¹¹¹ Pada umumnya transaksi *online* dilakukan karena jarak antara penjual (pelaku usaha) dengan pembeli (konsumen) jauh dan transaksi yang dilakukan cukup rumit dan memakan biaya yang cukup besar apabila dilakukan dengan tatap muka.¹¹² Pada dasarnya, transaksi jual beli *online* memiliki kesamaan dengan mekanisme jual beli secara konvensional, yang berbeda ialah sistem/alat yang digunakan (*online* dan *offline*).

Permasalahan jual beli melalui internet kerap kali terjadi hal-hal yang merugikan pembeli selaku konsumen seperti barang yang spesifikasinya tidak sesuai dengan yang dipromosikan sebelumnya oleh produsen atau penjual. Seperti kasus yang dialami oleh Norman Syah yang beritanya dimuat di media *online* Line.Today tanggal 7 Mei 2020 lalu dan kasus yang serupa dialami oleh Rudy yang berbelanja di Tokopedia dengan no resi INV/20171031/XVII/X/112977356, Rudy membeli sebuah radio recorder dengan merek Asatron R1051USB (4 band) dengan harga Rp 150.000 (seratus lima puluh ribu rupiah) namun barang yang dikirim

¹¹¹Grace Joice S. N. Rumimper, *Tanggung Jawab Pelaku Usaha Terhadap Konsumen Dalam Jual Beli Melalui Internet*, Jurnal Vol.I/No.3/2013, hlm, 56.

¹¹² Janus Sibalok, *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*. Citra Aditya Bakti,Bandung, 2010, hlm, 69.

adalah radio dengan merek Mitsuyama, barang yang dikirim berbeda dengan yang dipesan oleh pembeli. Untuk menganalisis kedua permasalahan tersebut, penulis membagi analisis menjadi dua bagian, pertama analisis terhadap kasus yang dialami oleh Norman Syah dan kedua analisis kasus yang dialami oleh Rudy.

4. Analisis Kasus yang dialami oleh Norman Syah (nomor resi pemesanan INV/20200415/XX/IV/52244484)

Norman Syah memesan barang berupa *external disk* merek Seagate seharga 1.600.000 (satu juta enam ratus ribu rupiah) dengan ukuran dua *terabyte* di salah satu toko *online* dengan nama panas_shop melalui aplikasi belanja *online* Tokopedia. Namun setelah barang sampai, Norman Syah mencoba untuk menggunakan barang yang dipesan namun mengalami kesulitan untuk melakukan *copy* data, setelah mencoba beberapa kali ternyata tetap gagal. Norman Syah merasa penasaran sehingga memasukkan nomor serial yang tertera untuk memeriksakan di *website* resmi, namun nomor serial tersebut ternyata tidak terdaftar di situs perusahaan penjual *external disk* tersebut.¹¹³

Norman Syah membuka *external disk* tersebut dan ternyata di dalamnya terdapat sebuah *flashdisk* kecil dan pemberat, tidak sesuai dengan isi dari *external disk* merek Seagate yang asli. Tampak dari luar barang tersebut seperti aslinya namun setelah dibuka isinya tidak sesuai

¹¹³https://today.line.me/ID/article/MYW69a?utm_source=washare, diakses pada Selasa 14 Juli 2020, Pukul 20 : 23 WIB

dengan *external disk* merek Seagate yang asli. Norman Syah komplain kepada toko yang menjual barang tersebut namun tidak dihiraukan oleh penjual sehingga Norman Syah tidak menerima ganti rugi atau pengembalian uang yang telah dibayarkan dari penjual.¹¹⁴

Norman Syah kemudian mem-*posting* kejadian yang ia alami di halaman sosial media Facebook melalui akun miliknya atas nama Norman Syah pada 4 Mei 2020 lalu kemudian status yang ia *posting* tersebut viral dan telah disukai oleh 52 orang, dan dikomentari oleh 124 orang serta di bagikan sebanyak 13 kali oleh orang lain.¹¹⁵ Kemudian *postingan* ini sampai kepada redaksi Line-today hingga dimuat di *website* Line-today dan menjadi semakin viral. Setelah kejadian tersebut, hingga hari ini panas_shop selaku penjual *external disk* tersebut telah ditutup permanen oleh pihak Tokopedia dengan keterangan telah melakukan pelanggaran, dan pihak Tokopedia telah mengimbau untuk tidak melakukan transaksi dengan toko tersebut melalui media apapun, namun pada kenyataannya hingga hari ini (22 Oktober 2020) toko *online* tersebut masih aktif di *platform e-commerce* Tokopedia dan masih bisa membalas pesan pengunjung dengan memiliki 55 rating satu bintang dari total 467 ulasan pengunjung.¹¹⁶

¹¹⁴*Ibid*

¹¹⁵<https://web.facebook.com/norman.syah.792/posts/10219829336517942> diakses pada Rabu 15 Juli 2020, Pukul 09 : 10 WIB

¹¹⁶https://www.tokopedia.com/panasshop-1?fbclid=IwAR3frNJXic1JXiuH_v6FH6pYZx1_poNcAszw3QrlCy5N6MUK82ITx6fpV4Bc diakses pada Kamis 22 Oktober 2020, Pukul 15 : 20 WIB

Berdasarkan kasus di atas, bahwa hingga saat ini belum ada undang-undang khusus yang mengatur mengenai transaksi *online*. Begitu pula dengan Undang-undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik meskipun telah diubah dalam Undang-undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang Perubahan Atas Undang-undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik, namun belum dapat digunakan sebagai jalan keluar untuk penyelesaian kasus di atas. Undang-undang di Indonesia saat ini yang dapat digunakan sebagai pedoman dalam hal ini adalah Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK) karena bertujuan untuk menciptakan sistem perlindungan konsumen yang mengandung unsur kepastian hukum dan keterbukaan informasi serta akses untuk mendapatkan informasi, meskipun UUPK sendiri tidak secara khusus mengatur transaksi *online*. Beberapa pasal yang dapat dijadikan pedoman dalam menyelesaikan kasus penipuan pada transaksi *online* adalah sebagai berikut:

- a. Pasal 8 ayat (1) huruf f yang menyebutkan bahwa pelaku usaha dilarang memproduksi dan/atau memperdagangkan barang dan/atau jasa yang tidak sesuai dengan mutu, kondisi maupun janji sebagaimana yang dinyatakan dalam label, keterangan, iklan maupun promosi penjualan barang dan/atau jasa tersebut.
- b. Pasal 16 huruf a yang menyebutkan bahwa pelaku usaha dalam menawarkan barang dan/atau jasa melalui pesanan dilarang untuk

tidak menepati pesanan dan/atau kesepakatan waktu penyelesaian sesuai dengan yang dijanjikan serta dilarang untuk tidak menepati janji atas suatu pelayanan dan/atau prestasi.

Ketidaksesuaian spesifikasi barang yang diterima oleh Norman Syah dengan barang yang tertera dalam iklan/foto penawaran barang merupakan bentuk pelanggaran/larangan bagi pelaku usaha dalam memperdagangkan barang. Maka dalam hal ini, berdasarkan ketentuan Pasal 4 huruf h UUPK, Norman Syah sebagai konsumen berhak mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian atas *external disk* yang diterima tidak sesuai dengan yang dipesan/diperjanjikan di awal. Bagi panas_shop selaku penjual itu sendiri berdasarkan Pasal 7 huruf g UUPK wajib memberi kompensasi, ganti rugi, dan/atau penggantian *external disk* yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian.

Transaksi di atas diakui sebagai transaksi elektronik yang sah dan dapat dipertanggungjawabkan, persetujuan oleh Norman Syah selaku pembeli untuk membeli barang secara *online* dengan cara melakukan klik persetujuan atas transaksi merupakan bentuk tindakan penerimaan yang menyatakan persetujuan dalam kesepakatan pada transaksi elektronik. Tindakan penerimaan tersebut kemudian dapat dikatakan sebagai bentuk kontrak elektronik Pasal 1 ayat (17) Peraturan Pemerintah Nomor 71 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik (PP PSTE) menjelaskan bahwa kontrak elektronik merupakan perjanjian

para pihak yang dibuat melalui sistem elektronik. Dalam hal ini, bukti kontrak elektronik antara Norman Syah dan panas_shop dapat dilihat melalui nomor resi pemesana pada website Tokopedia dengan nomor resi INV/20200415/XX/IV/52244484.

Pasal 48 ayat (3) PP PSTE menegaskan terkait dengan *external disk* yang diterima oleh Norman Syah tidak sesuai dengan yang dipesan berdasarkan pesanan dalam nomor resi di atas, maka pelaku usaha wajib memberikan batas waktu kepada konsumen (pembeli) untuk mengembalikan barang yang dikirim apabila tidak sesuai dengan kontrak atau terdapat cacat tersembunyi.

Persoalan yang dialami oleh pembeli ialah bahwa pihak penjual tidak merespon keluhan dari Norman Syah dan tidak dapat dihubungi, pembeli sudah menghubungi pihak Tokopedia selaku penyelenggara sistem elektronik tempat penjual membuka toko *online*-nya, pihak Tokopedia kemudian meminta bukti transfer kepada Norman Syah dalam bentuk foto kemudian Norman Syah diminta untuk menunggu selama komplain masih diproses lebih lanjut. Setelah menunggu kurang lebih 1x24 jam, Norman Syah kembali menghubungi pihak Tokopedia untuk meminta kepastian ganti rugi terhadap barang yang dipesan namun pihak Tokopedia hanya memberitahukan bahwa pemilik toko tidak dapat dihubungi, dan akun toko tersebut telah ditutup oleh pihak Tokopedia, terkait ganti rugi yang dipertanyakan oleh Norman Syah selaku pembeli, Tokopedia justru menyarankan pembeli untuk menghubungi pihak

penjual dengan memberikan nomor telepon penjual yang digunakan pada saat pendaftaran toko *online* di Tokopedia. Pihak Tokopedia beralasan bahwa Tokopedia tidak bertanggungjawab terhadap ganti rugi kepada pembeli yang diakibatkan oleh kelalaian penjual.

Berdasarkan hal tersebut, tidak ada penyelesaian yang konkrit yang dapat dilakukan oleh pihak Tokopedia selaku penyelenggara sistem elektronik, dan hanya memberikan berupa himbauan kepada pembeli agar lebih selektif dalam melakukan transaksi serta memberi sanksi kepada penjual yang justru membuat pembeli tidak dapat mengklaim ganti rugi.

Berdasarkan penjelasan di atas maka perlu adanya kepastian hukum terhadap perlindungan bagi konsumen yang melakukan transaksi *online*. Selain dikarenakan konsumen memiliki hak-hak yang penting untuk ditegakkan, tetapi juga demi menumbuhkan kesadaran pelaku usaha agar tidak melakukan perbuatan yang dapat menimbulkan kerugian terhadap konsumen. Dengan menumbuhkan kesadaran pelaku usaha mengenai pentingnya perlindungan konsumen sehingga tumbuh sikap yang jujur dan bertanggung jawab dalam berusaha. Dalam hal ini disamping keberadaan UUPK, regulasi yang secara khusus mengatur tentang kegiatan jual beli *online* diperlukan karena tidak hanya dapat memberikan perlindungan bagi konsumen tetapi juga pelaku bisnis *online*.

5. Analisis Kasus yang dialami oleh Rudy (nomor Resi Pemesanan INV/20171031/XVII/X/112977356)

Kasus yang serupa dialami oleh Rudy yang berbelanja di Tokopedia dengan no resi INV/20171031/XVII/X/112977356, Rudy membeli sebuah radio *recorder* dengan merek Asatron R1051USB (4 band) dengan harga Rp 150.000 (seratus lima puluh ribu rupiah).¹¹⁷ Pada tanggal 2 November 2017, barang telah diterima oleh Rudy, tapi barang yang dikirim adalah radio dengan merek Mitsuyama. Sekilas, radio Mitsuyama ini mirip dengan radio Asatron, tapi kalau diperhatikan seksama jelas sangat berbeda. Rudy kemudian komplain kepada penjual namun tidak direspon oleh penjual, Rudy lalu menghubungi pihak Tokopedia dan menceritakan kejadian yang ia alami dengan detail namun pihak Tokopedia lagi-lagi hanya memberi solusi agar Rudy menghubungi penjual barang tersebut secara langsung. Rudy merasa kecewa dengan solusi ini, seolah Tokopedia melempar tanggung jawab.

Rudy menyampaikan kepada penjual bahwa barang yang dikirimkan tidak sesuai, dan harga barang itu bila dilihat di lapak lain harganya bisa sekitar 30% lebih murah. Rudy meminta kepada penjual agar mengirimkan barang sesuai pesanan. Setelah menunggu kurang lebih 2x24 jam akhirnya pihak penjual merespon dan memberikan solusi awal dari penjual adalah mengembalikan sebagian dana yang sudah

¹¹⁷<https://mediakonsumen.com/2017/11/05/surat-pembaca/barang-diterima-tidak-sesuai-pesanan-belanja-di-tokopedia>, diakses pada 9 September 2020, Pukul 12 : 13 WIB.

dibayarkan oleh pembeli, namun Rudy tetap meminta agar dikirimkan barang sesuai pesanan, atau kalau memang barang tidak ada dia minta pengembalian keseluruhan dana dan dia akan meretur setelah ongkos kirimnya juga dibayarkan.

Rudy kemudian menyampaikan kepada pihak Tokopedia terkait respon dan solusi yang disampaikan oleh pihak penjual, kemudian petugas Tokopedia menjawab bahwa dananya belum diserahkan ke penjual. Rudy meminta dananya dikembalikan, namun pihak Tokopedia meminta kepada Rudy untuk segera meretur terlebih dahulu barang tersebut dalam tempo waktu 6 hari sejak barang diterima, jika barang tersebut tidak diretur maka pembeli dianggap membeli barang tersebut. Tentunya meretur barang tersebut membutuhkan biaya pengiriman yang pada dasarnya menjadi tanggung jawab penjual karena salah mengirimkan pesanan, namun dalam hal ini, pihak Tokopedia justru terlihat membebankan hal tersebut pada pihak pembeli.

Ketentuan mengenai pembeli dianggap membeli barang apabila dalam tempo waktu 6 hari sejak barang diterima pembeli tidak meretur barang tersebut sebelumnya tidak terdapat pada perjanjian (kontrak elektronik antara penjual dan pembeli. Mengenai hal ini, aturan tersebut dianggap sebagai kalusula baku, maka dalam hal ini pelaku usaha diwajibkan mengikuti prosedur yang telah ditentukan dalam peraturan perundang-undangan, yakni UUPK. Pasal 48 ayat (2) PPSTE menyebutkan bahwa kontrak elektronik yang dibuat dengan klausula baku harus sesuai dengan

ketentuan mengenai klausula baku sebagaimana diatur dalam peraturan perundang-undangan. Dengan adanya ketentuan tersebut, seharusnya ketentuan retur barang yang dimaksud oleh Tokopedia di atas semestinya memperhatikan hak-hak konsumen selaku pembeli yang dalam hal ini dirugikan atas kejadian tersebut.

Pasal 18 ayat (1) UUPK menyebutkan bahwa pelaku usaha dalam menawarkan barang dan/atau jasa yang ditujukan untuk diperdagangkan dilarang membuat dan/atau mencantumkan klausula baku pada setiap dokumen dan/atau perjanjian apabila:

- a. Menyatakan pengalihan tanggung jawab pelaku usaha;
- b. Menyatakan pelaku usaha berhak menolak menyerahkan kembali barang yang dibeli konsumen;
- c. Menyatakan bahwa pelaku usaha berhak menolak penyerahan kembali uang yang dibayarkan atas barang dan/atau jasa yang dibeli oleh konsumen;
- d. Menyatakan pemberian kuasa dari konsumen kepada pelaku usaha baik secara langsung maupun tidak langsung untuk melakukan segala tindakan sepihak yang berkaitan dengan barang yang dibeli oleh konsumen secara angsuran;
- e. Mengatur perihal pembuktian atas hilangnya kegunaan barang atau pemanfaatan jasa yang dibeli konsumen;

- f. Memberi hak kepada pelaku usaha untuk mengurangi manfaat jasa atau mengurangi harta kekayaan konsumen yang menjadi objek jual beli jasa;
 - g. Menyatakan tunduknya konsumen kepada peraturan yang berupa aturan baru, tambahan, lanjutan dan/atau perubahan lanjutan yang dibuat sepihak oleh pelaku usaha dalam masa konsumen memanfaatkan jasa yang dibelinya;
 - h. Menyatakan bahwa konsumen memberi kuasa kepada pelaku usaha untuk pembebanan hak tanggungan, hak gadai atau hak jaminan terhadap barang yang dibeli oleh konsumen secara angsuran;
- Mengenai hal tersebut, seharusnya pihak penjual yang bertanggungjawab atas kesalahan pengiriman barang yang tidak sesuai dengan pesanan tersebut, sebagaimana yang dijelaskan oleh Ahmadi Miru dalam bukunya yang menyebutkan bahwa apabila salah satu pihak tidak melaksanakan apa yang diperjanjikan, atau lebih jelas apa yang merupakan kewajiban menurut perjanjian yang mereka perbuat, maka dikatakan bahwa pihak tersebut wanprestasi, yang artinya tidak memenuhi prestasi yang diperjanjikan dalam perjanjian.¹¹⁸ Berdasarkan penjelasan tersebut, terkait dengan ganti rugi terhadap biaya retur tersebut seharusnya ditanggung oleh penjual yang telah melakukan wanprestasi.

¹¹⁸ Ahmadi Miru, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Rajagrafindo Persada, Jakarta, 2010, hlm. 38.

Pihak Tokopedia selaku penyelenggara sistem elektronik dalam hal ini seharusnya lebih memperhatikan kejadian-kejadian seperti ini, seharusnya ada regulasi yang jelas dan tegas yang diatur oleh pihak Tokopedia mengenai tata cara retur barang yang salah kirim oleh penjual, sehingga pihak pembeli yang dirugikan mendapatkan jaminan ganti rugi dan pihak penjual juga dijamin barang yang telah dikirim akan diterima kembali dengan syarat barang yang sesuai pesanan awal tadi harus dikirim kepada pembeli.

Dalam transaksi jual beli *online*, prinsip tanggung jawab mutlak merupakan prinsip yang berlaku dalam hal terjadinya wanprestasi. Lemahnya kedudukan pembeli dalam transaksi *e-commerce* menjadikan tanggung jawab sepenuhnya berada di tangan penjual/pelaku usaha. Maka pelaku usaha bertanggungjawab penuh atas kegiatan usaha yang dilakukannya dalam transaksi tersebut. Pasal 21 ayat (2) huruf a UUIITE menyebutkan bahwa jika dilakukan sendiri, segala akibat hukum dalam pelaksanaan transaksi elektronik menjadi tanggung jawab para pihak yang bertransaksi. Dengan demikian, dalam transaksi *e-commerce*, pihak yang bertanggung jawab ialah pihak yang melakukan wanprestasi yang dalam hal ini dilakukan oleh penjual/pelaku usaha.

Apabila pihak penjual tidak bertanggungjawab dalam hal telah melakukan wanprestasi pada transaksi jual beli *online* tersebut, maka pembeli selaku konsumen dapat menempuh jalur hukum sebagaimana yang ditentukan dalam Pasal 38 dan Pasal 39 UUIITE.

6. Analisis Kasus yang dialami oleh Nella Selaku Konsumen Bukalapak (Toko *online* atas nama Mr.01 Center)

Berbeda dengan kasus di atas, pada kasus kali ini toko *online* milik mitra Bukalapak atas nama Mr.01 Center dibajak oleh peretas (*hacker*) pada saat transaksi pembelian masker pada toko tersebut oleh pembeli atas nama Nella. Sehingga pemesanan belum sampai pada kurir dan tidak terdaftar dengan nomor resi pengiriman barang manapun. Namun walau demikian, pembeli kesulitan untuk menarik kembali uang yang telah di-*transfer* karena uang tersebut di-*transfer* ke nomor rekening yang tidak terdaftar di Bukalapak atau dengan kata lain nomor rekening tersebut merupakan nomor rekening si *hacker* yang meretas toko *online* tempat Nella membeli masker tersebut, di mana toko tersebut terdaftar pada *platform* Bukalapak.

Melihat hal tersebut, Bukalapak sebagai pihak yang memfasilitasi transaksi antara pembeli dengan penjual hanya mengimbau pengguna untuk tidak memberikan password atau informasi login kepada pihak lain. Tanpa adanya upaya perusahaan untuk meninjau ulang mekanisme pengamanan transaksi yang terjadi di *platform* mereka. Padahal dalam kasus ini, tidak ada password yang diberikan oleh pembeli kepada pihak lain, di mana kerugian timbul akibat adanya perbuatan *hacker* yang meretas toko *online* yang terdaftar di *platform* Bukalapak.

Padahal, dalam aturan penggunaan aplikasi Bukalapak Pasal 7 bagian Pengguna, Akun Keamanan dan Password, Bukalapak telah

menambahkan keamanan tambahan yakni otentikasi 2 langkah, yang mana apabila ada perubahan data, password akun, nomor telepon (pembeli dan penjual), nomor akun, *email*, alamat atau nama toko penjual dan pembeli, maka secara otomatis Bukalapak akan mengirimkan kode otentifikasi via SMS atau Whatsapp ke nomor telepon yang terdaftar pada Bukalapak sebelumnya. Sehingga apabila ada pihak lain yang mengakses toko milik penjual atau akun milik pembeli, maka otentifikasi ini harusnya berfungsi sebagai pengaman apabila ada percobaan *log-in* yang mencurigakan pada toko dan akun tersebut.

Koordinator Pengaduan dan Hukum Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia (YLKI) Sularsi mengatakan bahwa dalam kasus Nella ini seharusnya menjadi tanggung jawab pihak Bukalapak.¹¹⁹ Bukalapak dalam hal ini bisa dijadikan sebagai tergugat karena kejadian tersebut berhubungan dengan kebocoran data yang tanpa disengaja oleh penggunanya.

Adapun permintaan tanggapan yang dikirim ke pihak Bukalapak melalui *Head of Corporate Communication* Bukalapak Ibu Intan Wibisno belum direspon sehingga tidak bisa mendapatkan penjelasan dari 2 sisi, namun dalam kasus ini, jika melihat dari kronologi kejadian maka dapat disimpulkan bahwa kerugian yang dialami oleh Nella timbul mulanya disebabkan oleh perbuatan *hacker* yang meretas data penjual

¹¹⁹<https://cyberthreat.id/read/5493/Penipuan-di-Platformnya-Bagaimana-Tanggung-Jawab-Bukalapak>, diakses pada 4 Desember 2020 pukul 10 : 34 WIB

pada *platform* Bukalapak sehingga data penjual bocor. Ada perubahan data yang tidak terdeteksi oleh pihak Bukalapak menyebabkan perubahan nomor rekening pada toko *online* tersebut tidak diketahui. Selanjutnya *hacker* tersebut menawarkan suatu barang (masker) dengan harga yang murah sehingga Nella tergiur dan terhasut untuk memesan tanpa disadari bahwa toko *online* tersebut telah di retas. Akibatnya barang yang telah dipesan pun tidak kunjung dikirim dan pembeli menderita kerugian puluhan juta rupiah.

Hal yang perlu diperhatikan dari kasus di atas adalah bahwa jual beli secara *online* pada prinsipnya adalah sama dengan jual beli secara factual pada umumnya. Hukum perlindungan konsumen terkait transaksi jual beli *online* pun sebagaimana dijelaskan sebelumnya tidak berbeda dengan hukum yang berlaku dalam transaksi jual beli secara nyata. Pembedanya hanya pada penggunaan sarana internet.

Perihal kasus Nella di atas terhadap pelaku yang meretas akun penjual, berdasarkan Pasal 378 KUHPidana menegaskan bahwa Barangsiapa dengan maksud untuk menguntungkan diri sendiri atau orang lain secara melawan hukum, dengan memakai nama palsu tau martabat palsu, dengan tipu muslihat, ataupun rangkaian kebohongan, menggerakkan orang lain untuk menyerahkan barang sesuatu kepadanya, atau supaya memberi hutang maupun menghapuskan piutang, diancam karena penipuan dengan pidana penjara paling lama 4 tahun.

Pasal 28 ayat (1) UUIITE menegaskan juga bahwa setiap orang dengan sengaja, dan tanpa hak menyebarkan berita bohong dan menyesatkan yang mengakibatkan kerugian konsumen dalam Transaksi Elektronik. Terhadap pelanggaran Pasal 28 ayat (1) UUIITE tersebut, diancam pidana sesuai dengan Pasal 45A ayat (1) UUIITE bahwa Setiap orang yang dengan sengaja dan tanpa hak menyebarkan berita bohong dan menyesatkan yang mengakibatkan kerugian konsumen dalam Transaksi Elektronik sebagaimana dimaksud dalam Pasal 28 ayat (1) dipidana dengan pidana penjara paling lama 6 tahun dan/atau denda paling banyak Rp 1.000.000.000 (satu miliar rupiah).

Berdasarkan pengamatan penulis, bahwa prinsip utama transaksi secara *online* di Indonesia masih lebih mengedepankan aspek kepercayaan "*trust*" terhadap penjual maupun pembeli. Adapun terhadap kasus Nella di atas, prinsip keamanan infrastruktur transaksi secara *online* seperti jaminan atas kebenaran identitas penjual/pembeli, jaminan keamanan jalur pembayaran (*payment gateway*), jaminan keamanan dan keandalan *website electronic commerce* belum menjadi perhatian utama, terlebih pada transaksi berskala kecil sampai medium dengan nilai nominal transaksi yang tidak terlalu besar sebagaimana kasus yang dialami oleh Nella di atas.

7. Analisis Kasus yang dialami oleh Steven Selaku Konusmen Lazada

Kasus yang dialami oleh Steven selaku konsumen Lazada secara garis besar hampir sama dengan yang dialami oleh Nella selaku konsumen

Bukalapak di atas, yakni melakukan pembelian pada toko *online* di platform Lazada yang mana akun tersebut ternyata akun palsu (penipu). Namun Steven dalam kasus ini sedikit lalai yang mana melakukan transaksi di luar *platform* atau aplikasi Lazada sebagaimana yang dinyatakan dalam bagian ketentuan Lazada mengenai *chat* dan transaksi antara pembeli dan penjual bahwa transaksi dan komunikasi hanya dapat dilaksanakan dalam *platform* resmi Lazada dan tidak diperkenankan untuk melakukan transaksi di luar *platform* yang telah disediakan.

Identifikasi penulis mengenai problematika pengelolaan data dan informasi pribadi menunjukkan bahwa kasus pembobolan atau pencurian data dan informasi pribadi di Indonesia merupakan hal yang harus menjadi perhatian pemerintah Indonesia, karena dengan melalui kebocoran ataupun pembobolan data dan informasi seseorang, maka pihak-pihak yang tidak bertanggungjawab akan menyalahgunakan data dan informasi pribadi seseorang tersebut. Kejadian pembobolan atau pencurian data pribadi dikarenakan lemahnya pengawasan dan juga sebagai perusahaan penyedia jasa *platform* (Tokopedia, Bukalapak, Lazada) maupun instansi pemerintah tidak mengetahui bagaimana semestianya mengelola data yang baik dan juga mengamankannya.

Pasal 26 ayat (1) UUIITE mengharuskan adanya sebuah kepastian atas pengelolaan data dan informasi khususnya pada pengelolaan data pribadi karena tanpa dikelolanya data dengan baik dan tepat, maka akan berujung pada penyalahgunaan dan serangan kejahatan siber. Oleh karena itu,

dibutuhkan analisis manajemen risiko dalam menghadapi serangan kejahatan siber. resiko kejahatan siberberpotensi terhadap kehilangan sistem informasi data, dan menyebabkan sulitnya seseorang dalam mengatasi masalah tersebut. Hal ini disebabkan belum adanya lembaga atau penegak hukum yang bisa memproses itu. Kejahatan terhadap penyalahgunaan data pribadi seseorang sering kali ditemukan pada sebuah perusahaan, karena tidak mengetahui bagaimana data tersebut dikelola dan diamankan secara tepat. Jadi, penulis menyarankan dalam melakukan transaksi elektronik ada baiknya lebih selektif lagi dalam melakukan transaksi secara *online* dan mengedepankan aspek keamanan transaksi dan kehati-hatian sebagai pertimbangan utama dalam melakukan transaksi jual beli secara *online*.

8. Perlindungan Hukum Bagi Keempat Konsumen di Atas

Berdasarkan pembahasan di atas, dapat dilihat bahwa pola yang terjadi dalam keempat kasus di atas, hampir serupa, artinya permasalahan yang dialami oleh keempat konsumen dapat juga terjadi pada konsumen lainnya yang menggunakan jasa atau membeli barang pada penjual/toko *online* yang sama. Mengenai hal tersebut, pihak penyedia situs belanja *online* terkait harus segera membenahi sistem perihal transaksi jual beli *online* pada aplikasi mereka agar tidak menimbulkan kerugian lebih lanjut bagi pihak pembeli sebagaimana yang dialami oleh keempat pembeli di atas.

Berdasarkan hasil pembahasan sebelumnya, dapat diketahui bahwa keempat konsumen tidak mendapatkan perlindungan hukum dari pihak penjual padahal keempat pembeli tersebut, semuanya sudah melaksanakan perjanjian jual beli *online* dengan itikad baik. Hal ini terlihat dari keempat pembeli yang telah membayarkan uang pembelian barang yang dipesan pada awal perjanjian, sehingga kewajiban dari pihak pembeli sudah ditunaikan. Perbuatan pembeli tersebut sudah sesuai dengan ketentuan yang ditegaskan dalam Pasal 1338 ayat (3) KUH Perdata bahwa persetujuan/perjanjian harus dilaksanakan dengan itikad baik.

Mengenai hal di atas, Mahkamah Agung dalam Putusan Nomor 1230 K/Sip/1980 yang menyatakan bahwa pembeli yang beritikad baik harus mendapatkan perlindungan hukum. Artinya, perjanjian jual beli tersebut dianggap sah, sehingga menimbulkan kewajiban pada pihak penjual yang dalam hal ini melakukan wanprestasi wajib memberikan perlindungan hukum bagi pembeli.

Salah satu bentuk perlindungan hukum bagi konsumen dapat dilihat dalam UUPK yang secara yuridis proses penyelesaiannya dapat ditempuh dengan menggunakan jalur litigasi (pengadilan) dan non litigasi. Pasal 45 ayat (1) UUPK memberi 2 (dua) pilihan yakni menggugat pelaku usaha melalui lembaga yang bertugas menyelesaikan sengketa antara konsumen dan pelaku usaha yang bertugas menyelesaikan sengketa

antara konsumen dan pelaku usaha atau melalui peradilan yang berada di lingkungan peradilan umum.

Penyelesaian sengketa melalui non litigasi menurut Pasal 52 UUPK adalah melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) dengan cara mediasi, arbitrase dan konsiliasi. Selain BPSK terdapat juga Badan Arbitrase Nasional Indonesia (BANI) sebagai salah satu alternatif penyelesaian sengketa melalui arbitrase. Namun, terdapat beberapa hal yang dinilai sebagai kelemahan penyelesaian sengketa melalui BANI, diantaranya:

- a. Biaya arbitrase dinilai lebih mahal dari pengadilan negeri, biaya-biaya yang dibayarkan tersebut meliputi:
 - 1) Biaya pendaftaran;
 - 2) Biaya administrasi yang meliputi biaya pemeriksaan dan biaya arbiter masing-masing untuk konpensasi dan rekompensasi dan arbiter;
 - 3) Biaya pemanggilan, transportasi dan honorarium saksi dan/atau tenaga ahli, serta biaya tambahan lainnya (bila ada);
 - 4) Biaya persidangan yang dilakukan di tempat selain tempat yang disediakan oleh BANI;
 - 5) Biaya penyerahan/pendaftaran putusan di pengadilan negeri terkait;
- b. Memiliki ketergantungan kepada pengadilan untuk melakukan eksekusi;
- c. Upaya eksekusi dari suatu putusan arbitrase kadang mengalami kendala di lapangan.

Berdasarkan penjelasan di atas, dapat diketahui beberapa kekurangan yang BANI dalam proses penyelesaian sengketa konsumen. Dari ke empat kasus yang penulis analisis tidak ada satupun yang mengajukan gugatan atau penyelesaian sengketa melalui BANI.

B. Pertanggungjawaban Pelaku Usaha Apabila Barang yang Diterima Tidak Sesuai Dengan yang Disepakati

Transaksi yang dilakukan dalam forum jual beli *online* akan menimbulkan hubungan hukum yang melibatkan setidaknya tiga pihak, yakni penjual (*seller*), pembeli (*buyer*), dan *websiteonline* (dalam hal ini Tokopedia.com). Dari ketiga pihak tersebut, pihak-pihak yang terlibat langsung dalam transaksi jual beli *online* ialah pihak penjual dan pihak pembeli. Situs belanja *online* sendiri tidak terlibat secara langsung dalam transaksi yang dilakukan antara pihak penjual dan pembeli.

Sebagaimana yang tertera di laman Tokopedia yang memuat mengenai klausul perjanjian yang wajib dipatuhi oleh penjual, yakni:¹²⁰

1. Penjual dilarang memanipulasi harga barang dengan tujuan apapun;
2. Penjual dilarang melakukan penawaran/berdagang barang terlarang sesuai dengan yang telah ditetapkan pada ketentuan “jenis barang”;
3. Penjual wajib memberikan foto dan informasi produk dengan lengkap dan jelas sesuai dengan kondisi dan kualitas produk yang dijualnya. Apabila terdapat ketidaksesuaian antara foto dan informasi produk yang diunggah oleh penjual dengan produk yang diterima oleh pembeli, maka Tokopedia berhak membatalkan/menahan transaksi;
4. Dalam menggunakan fasilitas “jual produk”, “foto produk”, “catatan” dan “deskripsi produk”, penjual dilarang membuat peraturan bersifat klausula baku yang tidak memenuhi peraturan perundang-undangan yang berlaku di Indonesia, termasuk namun tidak terbatas pada tidak menerima komplain, tidak menerima retur (penukaran barang), tidak menerima *refund* (pengembalian dana), barang tidak bergaransi, pengalihan tanggung jawab (termasuk tidak terbatas pada penanggungan ongkos kirim), penyusutan nilai harga dan pengiriman barang acak secara sepihak. Apabila terdapat pertentangan antara catatan toko dan/atau deskripsi produk dengan syarat dan ketentuan Tokopedia, maka peraturan berlaku adalah syarat dan ketentuan Tokopedia;
5. Penjual wajib memberikan balasan untuk menerima atau menolak pesanan barang pihak pembeli batas waktu 2 hari terhitung sejak adanya

¹²⁰ <https://m.tokopedia.com/terms.pl?page=sell> dikases pada 20 Oktober 2020, pukul 12 : 23 WIB

pemberitahuan barang dari Tokopedia. Jika dalam batas waktu tersebut tidak ada balasan dari penjual maka secara otomatis pesanan dianggap dibatalkan;

6. Penjual wajib memasukkan nomor resi pengiriman barang dalam batas waktu 4x24 jam (tidak termasuk hari sabtu/minggu/libur nasional) terhitung sejak adanya pemberitahuan pesanan barang dari Tokopedia. Jika dalam batas waktu tersebut pihak penjual tidak memasukan nomor resi pengiriman barang, maka secara otomatis pesanan dianggap dibatalkan. Jika penjual tetap mengirimkan barang setelah melebihi batas waktu pengiriman sebagaimana yang dijelaskan di atas, maka penjual memahami bahwa transaksi akan tetap dibatalkan untuk kemudian penjual dapat melakukan penarikan barang pada kurir tempat barang dikirimkan;
7. Penjual memahami dan menyetujui bahwa pembayaran atas harga barang dan ongkos kirim (di luar biaya transfer/administrasi) akan dikembalikan sepenuhnya ke pembeli apabila transaksi dibatalkan dan/atau transaksi tidak berhasil dan/atau ketentuan lain yang diatur dalam syarat dan ketentuan poin D.14.

Sebelum menguraikan mengenai pertanggungjawaban pelaku usaha apabila barang yang diterima tidak sesuai dengan yang disepakati, perlu dijelaskan terlebih dahulu mengenai macam-macam wanprestasi dan tanggung jawab penjual terhadap pembeli dalam jual beli *online*. Subekti menjelaskan empat macam wanprestasi, yakni tidak melakukan apa yang disanggupi akan dilakukannya; melaksanakan apa yang dijanjikannya tetapi tidak sebagaimana yang dijanjikan; melakukan apa yang dijanjikan tetapi terlambat; dan melakukan sesuatu yang menurut perjanjian tidak boleh dilakukannya.¹²¹

Bersamaan dengan penjelasan di atas, ada kewajiban yang melekat pada penjual *online*. Kewajiban tersebut diantaranya:

¹²¹ Subekti, *Hukum Perjanjian*, Intermasa, Jakarta, 2002, hlm. 45.

1. Menyerahkan hak milik atas barang yang diperjual belikan. Kewajiban ini meliputi segala perbuatan yang menurut hukum diperlukan untuk mengalihkan hak milik atas barang yang diperjual belikan tersebut dari si penjual kepada si pembeli;
2. Menanggung kenikmatan tenteram atas barang tersebut dan menanggung terhadap cacat-cacat tersembunyi.¹²² Konsekuensi dari jaminan oleh penjual kepada pembeli bahwa barang yang dijual itu adalah sungguh-sungguh miliknya sendiri yang bebas dari sesuatu beban atau tuntutan dari suatu pihak. Mengencai cacat tersembunyi, maka penjual menanggung cacat-cacat yang tersembunyi itu pada barang yang dijualnya meskipun penjual tidak mengetahui ada cacat yang tersembunyi dalam objek jual beli kecuali telah diperjanjikan sebelumnya bahwa penjual tidak diwajibkan menanggung suatu apapun. Tersembunyi berarti bahwa cacat itu tidak mudah dilihat oleh pembeli yang normal.

Dalam jual beli *online* di atas, wanprestasi dilakukan oleh pihak penjual. Pembeli telah mengkonfirmasi mengenai kesalahan pengiriman barang oleh penjual yang dipesan oleh pembeli namun tidak mendapatkan respon yang baik dari penjual maka dalam hal ini penjual dikategorikan telah melakukan wanprestasi. Dalam transaksi jual beli *online*, prinsip tanggung jawab mutlak adalah prinsip yang berlaku dalam hal terjadinya wanprestasi. Lemahnya kedudukan pembeli dalam transaksi *e-commerce* menjadikan tanggung

¹²²*Ibid*, hlm. 46

jawab sepenuhnya berada ditangan penjual. Penjual bertanggung jawab penuh atas kegiatan usaha yang dilakukannya dalam jual beli *online* tersebut.

Pada dasarnya, ketika dipenuhinya prestasi, baik melalui pembayaran maupun kompensasi atau pembebasan hutang, maka perjanjian tersebut telah menunaikan tugasnya (tercapai tujuannya) dan hapuslah perjanjian tersebut, dalam artian perjanjian tersebut tidak lagi merlahirkan perikatan baru dan perikatan yang lama pun berakhir. Ciri utama dari sebuah perikatan yaitu adanya hubungan hukum antara para pihak, dimana dengan hubungan itu terdapat hak (prestasi) dan kewajiban (kontra prestasi) yang saling dipertukarkan oleh para pihak.

KUHPerdata mengatur bahwa akibat wanprestasi yang dilakukan oleh pihak penjual selaku pihak yang memiliki kewajiban melaksanakan prestasi dalam perjanjian, dapat menimbulkan kerugian bagi pembeli selaku pihak yang mempunyai hak menerima prestasi. Akibat hukum bagi penjual yang melakukan wanprestasi sebagaimana yang disebutkan dalam Pasal 1243 KUHPerdata bahwa penjual tersebut harus membayar ganti rugi yang diderita oleh pembeli selaku pihak yang mempunyai hak menerima prestasi. Pasal 1267 KUHPerdata juga mengatur bahwa penjual tersebut harus menerima pemutusan perjanjian disertai dengan pembayaran ganti kerugian.

Pertanggungjawaban penjual untuk membayar ganti kerugian akibat wanprestasi yang dilakukannya baru dapat dilaksanakan jika telah memenuhi 4 (empat) syarat, yakni: penjual memang telah lalai (melakukan

wanpresti); penjual tidak berada dalam keadaan memaksa; penjual tidak melakukan pembelaan untuk melawan tuntutan ganti kerugian; dan penjual telah menerima pernyataan lalai atas somasi. Apabila penjual tidak bertanggungjawab dalam hal melakukan wanprestasi pada jual beli *online* tersebut, maka pembeli dapat menempuh jalur hukum sesuai dengan yang diatur dalam Pasal 38 dan Pasal 39 UUIE. Sesuai dengan ketentuan Pasal 39 ayat (2) UUIE bahwa selain penyelesaian gugatan perdata, para pihak dapat menyelesaikan sengketa melalui arbitrase, atau lembaga lainnya.

Berdasarkan argumentasi di atas, maka prinsip tanggung jawab mutlak menjadi prinsip yang berlaku dalam kasus wanprestasi yang dilakukan oleh pihak penjual di atas. Lemahnya kedudukan konsumen dalam transaksi *e-commerce* di atas menjadikan tanggung jawab sepenuhnya berada di tangan penjual. Penjual harus bertanggungjawab penuh atas kegiatan usaha yang dilakukannya dalam transaksi tersebut. Pasal 21 ayat (2) huruf a UUIE menegaskan bahwa jika dilakukan sendiri, segala akibat hukum dalam pelaksanaan transaksi elektronik menjadi tanggung jawab para pihak yang bertransaksi. Dengan demikian maka dalam kasus di atas, pihak yang bertanggungjawab ialah pihak yang melakukan wanprestasi yang dalam hal ini dilakukan oleh pihak penjual. Bentuk tanggung jawab yang diberikan oleh penjual adalah ganti rugi sesuai dengan besar kerugian yang diderita oleh konsumen. Apabila pelaku usaha tidak bertanggungjawab atas wanprestasi tersebut maka sesuai ketentuan Pasal 38 dan Pasal 39 UUIE

di atas, pihak konsumen dapat menempuh jalur hukum atau melaporkan kepada pihak berwajib.



BAB IV

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan pada bab sebelumnya, maka ditemukan kesimpulan sebagai berikut:

1. Perlindungan hukum bagi konsumen dalam jual beli belum sesuai dengan yang diharapkan, dimana dari 4 kasus yang dianalisis dapat disimpulkan bahwa keempat konsumen tersebut tidak mendapatkan ganti rugi atas kesalahan penjual dalam mengirim barang yang tidak sesuai dengan apa yang telah dipesan oleh konsumen. Adapun upaya yang telah dilakukan oleh kedua konsumen tersebut sudah sesuai dengan prosedur *return* barang yang ditetapkan oleh penyedia situs belanja *online*, namun faktanya bahwa baik dari pihak penyedia *platform* maupun pihak penjual justru tidak menjalankan prosedur *return* barang yang dikirim oleh penjual yang tidak sesuai dengan yang dipesan oleh konsumen tersebut sebagaimana yang tercantum di *website* Tokopedia itu sendiri. Padahal, dalam perjanjian jual beli *online* tersebut, keempat pembeli sudah melakukan perjanjian jual beli *online* dengan itikad baik sesuai dengan ketentuan Pasal 1234 KUH Perdata, sehingga berdasarkan yurisprudensi Mahkamah Agung dalam Putusan Nomor 1230 K/Sip/1980 yang kaidah hukumnya menegaskan bahwa pembeli yang beritikad baik harus mendapatkan perlindungan hukum. Namun demikian, persoalan wanprestasi yang terjadi dalam penelitian ini tidak

cukup hanya diselesaikan menggunakan KUHPerdata saja, dikarenakan hubungan antara pihak penjual dan pembeli juga diatur dalam UUPK sehingga kedudukan pembeli dalam kasus ini dapat dikatakan sebagai konsumen, sehingga UUPK menjadi undang-undang yang mengatur secara khusus (*lex specialis*) dalam hal perlindungan hukum bagi konsumen.

2. Pertanggungjawaban pelaku usaha terhadap barang yang diterima tidak sesuai dengan yang dipesan oleh pembeli berdasarkan hasil pembahasan dan penelitian pada bab sebelumnya menunjukkan bahwa dari keempat kasus yang dianalisis tidak ada bentuk pertanggungjawaban yang diberikan oleh pihak pelaku usaha, dalam hal ini penjual telah melakukan wanprestasi dan berdasarkan ketentuan Pasal 1243 KUHPerdata bahwa pembeli berhak untuk mendapatkan ganti kerugian dari pihak penjual.

B. Saran

1. Penulis menyarankan agar regulasi/undang-undang terkait transaksi jual beli secara *online* diperbaharui kembali, terutama dalam perihal menjamin perlindungan hukum bagi pihak pembeli selaku konsumen dalam transaksi jual beli *online*;
2. Meskipun regulasi terkait transaksi jual beli *online* telah diperbaharui namun penting bagi para pembeli untuk selalu berhati-hati dalam melakukan transaksi jual beli *online*.



DAFTAR PUSTAKA

A. Buku

- A Qirom Syamsudin Meliala, *Pokok-Pokok Hukum Perjanjian Beserta Perkembangannya*, Liberty, Yogyakarta, 2004;
- Abdul Halim Barkatullah, *Perlindungan Hukum Bagi Konsumen dalam Transaksi E-Commerce Lintas Negara di Indonesia*, FH UII Press, Yogyakarta, 2009;
- _____, *Bisnis E-Commerce Studi Sistem Keamanan Dan Hukum Di Indonesia*, Pustaka Pelajar, Yogyakarta, 2006;
- Abdulkadir Muhammad, *Hukum Perdata Indonesia*, Citra Aditya Bakti, Bandung, 2000;
- Abdurrahman As-sa'di, dkk., *fiqh Jual Beli: Panduan Praktis Bisnis Syari'ah*, terj. Abdullah, Senayan Publishing, Jakarta, 2008;
- Agus Yudha Hernoko, *Hukum Perjanjian Asas Proporsionalitas dalam kontrak komersial*, Cetakan Pertama, Kencana Prenadamedia Group, Jakarta, 2010;
- Ahmadi Miru, *Hukum Perdata : Materiil dan Formil*, USAID, Jakarta, 2015;
- _____, *Hukum Kontrak dan Perancangan Kontrak*, Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2011;
- _____, *Hukum Perjanjian di Indonesia*, Pustaka Yustisia, Yogyakarta, 2009;
- Benjamin W dan Jane K W, *The Law of e-commerce*, T.tp New York Aspen and Business, 1999.;
- Budi Agus Riswandi, *Hukum dan Internet di Indonesia*, UII Press, Yogyakarta, 2003;
- C ST Kansil, *Modul Hukum Perdata (Termasuk Asas-Asas Hukum Perdata)*, Pradnya Paramita, Jakarta, 2006;
- Didik M Arief Mansur dan Elisatris Gulton, *Cyber Law Aspek Hukum Teknologi Informasi*, Refika Aditama, Bandung, 2005;

- Djaja S. Melinda, *Perkembangan Hukum Perdata tentang Benda dan Hukum Perikatan*, Nuansa Aulia, Bandung, 2007;
- Edmon Makarim, *Kompilasi Hukum Telematik*, Rajagrafindo Persada, Jakarta, 2004;
- _____, *Pengantar Hukum Telematika Suatu Kompilasi Kajian*, Rajagrafindo Persada, Jakarta, 2005;
- Gunawan Widjaya, Ahmad Yani, *Hukum Tentang Perlindungan Konsumen*, Gramedia Pustaka Utama, Jakarta, 2001;
- _____, Kartini Muljadi, *Jual Beli*, Cetakan Pertama, RajaGrafindo Persada, Jakarta 2003;
- Hendi Suhendi, *Fiqh Muamalah*, Rajawali Press, Jakarta, 2010;
- Herlien Budiono, *Ajaran Umum Hukum Perjanjian dan Penerapannya di Bidang Kenotariatan*, Citra Aditya Bakti, 2010;
- Imam Sja Putra, *Problematika Hukum Internet Indonesia*, Prenhallindo, Jakarta, 2002;
- Janus Sibalok, *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*. Citra Aditya Bakti, Bandung, 2010;
- Juhaya S Pradja, *Ekonomi Syariah*, Pustaka Setia, Bandung, 2012;
- Jusmailani, *Bisnis Berbasis Syariah*, Bumi Aksara, Jakarta, 2008;
- M. Yahya Harahap, *Segi-Segi Hukum Perjanjian*, Alumni, Bandung, 1986;
- Mahdi Rizqullah Ahmad, *Biografi Rasulullah Sebuah Studi Analisis Sumber-Sumber Autentik*, Qisthi Press, Jakarta, 2000;
- Mariam Darus Badruzaman, *Asas-Asas Hukum Perikatan*, FH USU, Medan, 1970;
- P.N.H Simanjuntak, *Pokok-Pokok Hukum Perdata*, Djambatan, Jakarta, 2007;
- R. Joni Bambang, *Hukum Ketenagakerjaan*, Pustaka Setia, Bandung, 2013;
- R. Subekti, *Hukum Perjanjian*, Intermasa, Jakarta, 2001;

- Rachmat Syafei, *Fiqh Muamalah*, Bandung, Pustaka Setia, 2001;
- Rico Huang dan Seno Aji Airlangga, *Menjual Barang Tanpa Tatap Muka Dropship Mastery*, Alona Indonesia Raya, Jakarta, 2015;
- Ridwan Khairandy, *Kebebasan Berkontrak & Pacta Sunt servanda Versus Iktikad Baik: Sikap Yang Harus diambil Pengadilan*, Cetakan Pertama, FH UII Press, Yogyakarta 2015;
- S. B Marsh and J. Soulsby, *Business Law*, Alih Bahasa, Abdulkadir Muhammad, Edisi Pertama, Cetakan Keempat, Alumni, Bandung, 2013;
- Salim. H.S, *Hukum Kontrak, (Teori dan Teknik Penyusunan Kontrak)*, Sinar Grafika, Jakarta, 2011;
- Soerjono Soekanto, *Penelitian Hukum Normatif*, Rajawali Press, Jakarta, 1998;
- Syahmin, *Hukum Kontrak Internasional*, Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2006;
- Wirjono Prodjodikoro, *Asas-asas Hukum Perjanjian*, Cetakan Ketujuh, Sumur Bandung, Bandung, 2004;

B. Jurnal

- Grace Joice S. N. Rumimper, *Tanggung Jawab Pelaku Usaha Terhadap Konsumen Dalam Jual Beli Melalui Internet*, Jurnal Vol.I/No.3/2013.

C. Peraturan Perundang-undangan

Kitab Undang-undang Hukum Perdata

Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

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

D. Data Elektronik

https://today.line.me/ID/article/MYW69a?utm_source=washare

<https://cyberthreat.id/read/5493/Penipuan-di-Platformnya-Bagaimana-Tanggung-Jawab-Bukalapak>



FAKULTAS
HUKUM

Gedung Mr. Moh. Yamin
Universitas Islam Indonesia
Jl. Taman Siswa No. 158 Yogyakarta 55151
T. (0274) 379178
F. (0274) 377043
E. fh@uii.ac.id
W. fh.uii.ac.id

<https://dailysocial.id/post/bukalapak-online-payment>,

<http://republikpos.com2016/10/profil-perusahaan-tokopedia-dan-kisah-pendirinya>



SURAT KETERANGAN
BEBAS PLAGIASI

No. : 0023/Perpus/20/H/II/2021

Bismillaahirrahmaanirrahaim

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : **Ngatini,A.Md.**
 NIK : **931002119**
 Jabatan : **Kepala Divisi Perpustakaan Fakultas
 HukumUII**

Dengan ini menerangkan bahwa :

Nama : Muhammad FirmanAhsan
 NoMahasiswa : 16410349
 Fakultas/Prodi : Hukum
 Judulkarya ilmiah : **PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP
 KONSUMENDALAM JUAL BELIONLINE**

Karya ilmiah yang bersangkutan di atas telah melalui proses uji deteksi plagiasi dengan hasil **20.%** Demikian surat keterangan ini dibuat agar dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Yogyakarta, 8 Februari 2021 M

24 Jumadil-


 a.n. Dekan
 u.b. Ka. Divisi Perpustakaan
Ngatini, A.Md.

Tsaniyah
1442 H

PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN DALAM JUAL BELIONLINE

by 16410349 Muhammad Firman Ahsan

Submission date: 08-Feb-2021 08:52AM (UTC+0700)

Submission ID: 1503984332

File name: PERLINDUNGAN_HUKUM_TERHADAP_KONSUMEN_DALAM_JUAL_BELI_ONLINE.docx (310.48K)

Word count: 20800

Character count: 137222



PERLINDUNCAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN
DALAM JUAL BELI *ONLINE*

SKRIPSI



Oleh:

MUHAMMAD FIRMAN AHSAN

No. Mahasiswa : 16410349

PROEJRAMSTUDI(S1)ILMUHUKUM

FAKULTASHUKUM

UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA

YOCYAKARTA

2021

PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN DALAM JUAL BELI ONLINE

ORIGINALITY REPORT

20%

SIMILARITY INDEX

16%

INTERNET SOURCES

0%

PUBLICATIONS

7%

STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1	StudentPaper	Submitted to Universitas Islam Indonesia	5%
2	InternetSource	www.docstoc.com	2%
3	InternetSource	dspace.uui.ac.id	2%
4	InternetSource	m.tokopedia.com	1%
5	InternetSource	beberlianna.blogspot.com	1%

karyailmiah.unisba.ac.id

6

InternetSource

124
1%

7

InternetSource

kholil.staff.uns.ac.id

1%

8

InternetSource

journal.unhas.ac.id

1%

9

eprints.undip.ac.id



Internet Source

1%

iyudkidd02street17.blogspot.com

Internet Source

1%

www.scribd.com

Internet Source

1%

nip3as.blogspot.com

Internet Source

1%

riset.unisma.ac.id

Internet Source

1%

repository.usu.ac.id

Internet Source

1%

zelindinda.blogspot.com

Internet Source

1%

repositori.usu.ac.id

Internet Source

1%



Excludequotes

Off Excludebibliography Off



Excludematches

<1%

