

**PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN YANG  
MENGALAMI KERUGIAN SETELAH MELAKUKAN TRANSAKSI E-  
COMMERCE MELALUI MARKETPLACE**

**(Studi Kasus Pembelian Genteng di Tokopedia)**

SKRIPSI



Oleh:

**Aulia Bimo Wicaksono**

No. Mahasiswa :19410061

PROGRAM STUDI HUKUM  
PROGRAM SARJANA FAKULTAS HUKUM  
UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA  
YOGYAKARTA

2023

**PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN YANG  
MENGALAMI KERUGIAN SETELAH MELAKUKAN TRANSAKSI *E-  
COMMERCE* MELALUI *MARKETPLACE***

**(Studi Kasus Pembelian Genteng di Tokopedia)**

SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Persyaratan Guna Memperoleh

Gelar Sarjana (Strata-1) pada Fakultas Hukum

Universitas Islam Indonesia

Yogyakarta

Oleh :

Aulia Bimo Wicaksono

No. Mahasiswa :19410061

PROGRAM STUDI (S1) ILMU HUKUM

FAKULTAS HUKUM

UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA

YOGYAKARTA

2023



**PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN YANG  
MENGALAMI KERUGIAN SETELAH MELAKUKAN TRANSAKSI  
E-COMMERCE MELALUI MARKETPLACE  
(STUDI KASUS PEMBELIAN GENTENG DI TOKOPEDIA)**

Telah diperiksa dan disetujui Dosen Pembimbing Tugas Akhir untuk diajukan  
ke depan TIM Penguji dalam Ujian Tugas Akhir / Pendaratan  
pada tanggal 23 Agustus 2023

Yogyakarta, 20 Juli 2023  
Dosen Pembimbing Tugas Akhir,

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



**PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN YANG  
MENGALAMI KERUGIAN SETELAH MELAKUKAN TRANSAKSI  
E-COMMERCE MELALUI MARKETPLACE  
(STUDI KASUS PEMBELIAN GENTENG DI TOKOPEDIA)**

Telah Dipertahankan di Hadapan Tim Penguji dalam

Ujian Tugas Akhir / Pendaran  
pada tanggal dan Dinyatakan LULUS

Yogyakarta, 23 Agustus 2023

Tim Penguji

1. Ketua : Abdurrahman Al-Faqih, S.H., M.A., LL.M.
2. Anggota : M. Syamsudin, Dr., S.H., M.H.
3. Anggota : Retno Wulansari, S.H., M.Hum.

Tanda Tangan

Mengetahui:  
Universitas Islam Indonesia  
Fakultas Hukum  
Dekan,



**Prof. Dr. Budi Agus Riswandi, S.H., M.H.**

NIK. 014100109

SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS KARYA TULIS ILMIAH  
BERUPA TUGAS AKHIR MAHASISWA FAKULTAS HUKUM  
UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Yang bertandatangan dibawah ini saya:

Nama : **AULIA BIMO WICAKSONO**

No. Mhs : 194100061

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 YANG MENGALAMI KERUGIAN SETELAH MELAKUKAN TRANSAKSI E-COMMERCE MELALUI MARKETPLACE (Studi Kasus Pembelian Genting di Tokopedia)**

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

- a. Bahwa karya tulis ilmiah ini adalah benar benar karya saya sendiri yang dalam penyusunanya tunduk dan patuh terhadap kaidah, etika, dan norma norma penulisan sebuah karya tulis ilmiah sesuai dengan ketentuan yang berlaku;
- b. Bahwa saya menjamin hasil karya ilmiah ini benar benar Asli (Orisinal), bebas dari unsur unsur yang dapat dikategorikan sebagai melakukan perbuatan "penjiplakan karya ilmiah (Plagiat)";
- c. Bahwa meskipun secara prinsip hak milik atas karya ilmiah ini pada saya, namun demi untuk kepentingan kepentingan yang bersifat akademik dan pengembanganya, saya memberikan kewenangan kepada pepustakaan Fakultas Hukum UII dan Perpustakaan di lingkungan Universitas Islam Indonesia untuk mempergunakan karya ilmiah saya tersebut.

Selanjutnya berkaitan dengan hal diatas (terutama pernyataan pada butir 1 dan 2) saya sanggup menerima sanksi baik administratif, akademik, bahkan sanksi pidana, jika saya terbukti secara kuat dan meyakinkan telah melakukan perbuatan

yang menyimpang dari pernyataan tersebut. Saya juga akan bersikap kooperatif untuk hadir, menjawab, membuktikan, melakukan pembelaan terhadap hak-hak saya serta menanda-tangani Berita Acara terkait yang menjadi hak dan kewajiban saya, didepan 'Majelis' atau 'Tim' Fakultas Hukum Universitas Islam Indonesia yang ditunjuk oleh pimpinan fakultas, apabila tanda-tanda plagiat disinyalir ada/terjadi pada karya tulis ilmiah saya ini oleh pihak Fakultas Hukum Universitas Islam Indonesia.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya dan dalam kondisi sehat jasmani dan rohani, dengan sadar serta tidak ada tekanan dalam bentuk apapun dan oleh siapapun.

Yogyakarta, 24 Juli 2023

Yang membuat pernyataan



(Aulia Bimo Wicaksono)

NIM. 19410061

## CURRICULUM VITAE

1. Nama Lengkap : Aulia Bimo Wicaksono
2. Tempat Lahir : Bekasi
3. Tanggal Lahir : 06 April 2001
4. Jenis Kelamin : Laki-laki
5. Golongan Darah : B
6. Alamat : Balirejo UH2/513C, gg. Tunas Kenari,  
Timoho, Muja-Muju, Umbulharjo, Yogyakarta 55165
7. Identitas Orang /Wali
  - a. Nama Ayah : Sendy Komarudin  
Pekerjaan Ayah : Dokter Umum
  - a. Nama Ibu : Meifiena Rachmaningrum  
Pekerjaan Ibu : Ibu Rumah Tangga  
Alamat Wali : Balirejo UH2/513C, gg. Tunas Kenari, Timoho,  
Muja-Muju Umbulharjo, Yogyakarta 55165
8. Riwayat Pendidikan
  - a. SD : SD Muhammadiyah Sapen Yogyakarta
  - b. SMP : SMP Muhammadiyah 4 Yogyakarta
  - c. SMA : SMA Muhammadiyah 2 Yogyakarta
9. Organisasi : Himpunan Mahasiswa Islam (HMI)
10. Prestasi : -
11. Hobi : Mendengarkan Musik

Yogyakarta, Agustus 2023

Yang Bersangkutan,

( Aulia Bimo Wicaksono )

NIM. 19410061

## MOTTO

***“SESUNGGUHNYA SESUDAH KESULITAN ITU ADA KEMUDAHAN,  
MAKA APABILA KAMU TELAH SELESAI (DARI SUATU URUSAN),  
KERJAKANLAH DENGAN SUNGGUH-SUNGGUH (URUSAN) YANG LAIN,  
DAN HANYA KEPADA ALLAH LAH HENDAKNYA KAMU BERHARAP”  
(Q.S. AL-INSYIRAH: 6-8)***



## 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 Sendy Komarudin dan Ibu Meifiena Rachmaningrum yang selalu memberikan dukungan dan membimbing serta selalu mencurahkan waktu dan tenaga untuk mendidik serta membesarkan saya sampai saat ini tanpa rasa lelah;
3. Kakak, yakni Fiko Rahardito Baskoro yang telah memberikan semangat serta dukungannya;
4. Saudara yang senantiasa memberikan dukungan moral dan memberikan dukungan tenaga pikiran serta waktunya;
5. Seluruh pihak yang telah membantu dalam penulisan skripsi ini yang tidak dapat disebutkan satu per satu; dan
6. Almamater, yaitu Universitas Islam Indonesia.

## KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.

Puji dan syukur kehadiran Allah S.W.T yang atas rahmat serta hidayah-Nya telah melimpahkan kesehatan dan nikmat yang selama ini Penulis rasakan. Shalawat beriring salam tak lupa pula Penulis haturkan kepada junjungan Rasulullah S.A.W yang atas perjuangannya menegakkan agama Islam, Penulis dapat merasakan dampaknya terhadap sistem hukum di dunia. Skripsi ini merupakan daya dan upaya Penulis dalam melihat perkembangan kondisi perkembangan penerapan agama dalam berkehidupan sehari-hari, Selesaiannya tugas akhir ini tidak terlepas dari dukungan serta do'a dari orang-orang tersebut:

1. Allah SWT, karena dengan Rahmat dan Hidayah-Nya penulis dapat menyelesaikan penulisan Skripsi/Tugas Akhir ini dengan baik dan benar.
2. Kedua Orang Tua Penulis, Sedy Komarudin dan Meifiena Rachmaningrum yang telah mendidik, merawat, serta memberikan aliran do'a dan dukungan sehingga Penulis dapat menyelesaikan dan bertahan pada posisi sekarang menuju dewasa. Serta kakak saya tercinta Fiko Rahardito Baskoro dan kakak ipar saya Fitri Hidayati yang telah memberikan dukungannya kepada Penulis.
3. Bapak Prof. Dr. Budi Agus Riswandi, S.H.,M.Hum., selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas Islam Indonesia.
4. Bapak Abdurrahman Al-Faqih, S.H., M.A., LLM. selaku Dosen Pembimbing Tugas Akhir saya yang dengan pikiran dan waktunya telah mendukung secara keseluruhan bagi Penulis dalam penyelesaian skripsi ini.
5. Bapak Prof. Dr. M. Syamsudin, S.H., M.H. dan Ibu Retno Wulansari, S.H., M.Hum. selaku penguji skripsi yang sudah meluluskan penulis
6. Para dosen serta karyawan FH UII yang telah memberikan banyak inspirasi serta pengalaman bagi Penulis selama menempuh pendidikan strata-1.
7. Teman-teman SGW Club, beberapa teman yang tidak bisa saya sebutkan satu-persatu yang telah menemani penulis selama menempuh Pendidikan strata-1
8. Terimakasih kepada banyak pihak yang tidak bisa penulis sebutkan di dalam lingkungan Universitas Islam Indonesia yang memberikan memori selama menjalani Pendidikan strata-1.

Skripsi ini pula merupakan sumbangsih Penulis bagi dunia ilmu pengetahuan sebagai pedoman serta referensi bagi mahasiswa, akademisi, maupun masyarakat secara luas. Tentunya banyak kendala yang Penulis hadapi dalam

penyelesaian skripsi ini, namun berkat dukungan serta do'a yang diberikan oleh berbagai pihak, pada akhirnya Penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Tentunya melalui proses panjang dalam menimba ilmu di Fakultas Hukum UII telah membuka mata hati Penulis, bahwasanya penindasan bukan hanya saja terjadi di luar lingkup akademis. Namun juga terjadi pada lingkup kampus secara kecil. Tentunya berdasarkan pengalaman tersebut telah mempersiapkan Penulis dalam upaya mewujudkan keadilan bagi masyarakat. Tentu sebagai manusia biasa penulis sadar akan kekurangan dalam pembuatan skripsi ini, untuk hal tersebut penulis meminta maaf sebesar-besarnya akan hal tersebut.

Yogyakarta, Juli 2023

Aulia Bimo Wicaksono

NIM : 19410061

## DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL .....	i
HALAMAN JUDUL .....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN .....	iii
HALAMAN PENGESAHAN .....	iv
SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS .....	v
CURRICULUM VITAE .....	vii
MOTTO .....	viii
HALAMAN PERSEMBAHAN .....	ix
KATA PENGANTAR .....	x
DAFTAR ISI .....	xii
ABSTRAK .....	xiv
ABSTRACT .....	xv
BAB I PENDAHULUAN .....	1
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Rumusan Masalah .....	9
C. Tujuan Penelitian .....	9
D. Manfaat Penelitian .....	10
E. Tinjauan Pustaka dan Orisinalitas Penelitian .....	10
F. Kerangka Teori .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
G. Metode Penelitian .....	25
1. Tipologi Penelitian .....	26
2. Pendekatan Penelitian .....	26
3. Sumber Data Penelitian .....	27
4. Teknik pengumpulan data .....	28
5. Analisis Data .....	28
H. Kerangka Skripsi .....	28
BAB II TINJAUAN UMUM TENTANG PERJANJIAN, JUAL BELI ONLINE, TRANSAKSI ELEKTRONIK, PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN, PERLINDUNGAN KONSUMEN DALAM PERSPEKTIF ISLAM .....	30
A. Tinjauan Umum mengenai Perjanjian .....	30

1.	Pengertian Perjanjian .....	30
2.	Asas-Asas dalam Perjanjian .....	34
3.	Syarat Sah Perjanjian .....	38
4.	Jenis-Jenis Perjanjian .....	40
5.	Wanprestasi.....	42
B.	Tinjauan Umum mengenai Jual Beli <i>Online</i> .....	44
1.	Pengertian Jual Beli <i>Online</i> .....	44
2.	Jenis-Jenis Transaksi Jual Beli <i>Online</i> .....	46
3.	Pihak-pihak dalam Perjanjian Jual Beli <i>Online</i> .....	47
C.	Tinjauan Umum mengenai Transaksi Elektronik .....	48
1.	Pengertian Transaksi Elektronik .....	48
2.	Dasar Hukum Transaksi Elektronik .....	49
D.	Tinjauan Umum mengenai Perlindungan Hukum terhadap Konsumen .....	50
1.	Asas-Asas Perlindungan Konsumen.....	53
2.	Tujuan Perlindungan Konsumen.....	55
E.	Perlindungan Konsumen dalam Perspektif Islam .....	58
BAB III PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN YANG MENGALAMI KERUGIAN SETELAH MELAKUKAN TRANSAKSI E-COMMERCE DI TOKOPEDIA .....		62
A.	Perlindungan Hukum Konsumen yang Mengalami Kerugian di Tokopedia.....	62
1.	Gambaran umum hubungan hukum antara Konsumen, Penjual (pelaku usaha), dan <i>marketplace</i> Tokopedia .....	62
2.	Profil Singkat Tokopedia .....	65
3.	Analisis Kasus pembelian genteng yang dialami oleh konsumen Tokopedia yang mengalami kerugian.....	66
B.	Pertanggungjawaban Pelaku Usaha untuk Menjamin Hak Konsumen yang Mengalami Kerugian.....	74
BAB IV PENUTUP .....		83
A.	Kesimpulan .....	83
B.	Saran.....	84
DAFTAR PUSTAKA .....		85

## ABSTRAK

Skripsi ini membahas tentang perlindungan terhadap konsumen yang mengalami kerugian setelah melakukan transaksi e-commerce melalui *marketplace* khususnya dalam kasus pembelian genteng di Tokopedia. Permasalahan yang dibahas di dalam skripsi ini adalah bagaimana bentuk perlindungan hukum terhadap konsumen yang melakukan transaksi melalui *marketplace* khususnya dalam kasus pembelian genteng yang mengalami kerugian *e-commerce* di Tokopedia dan apa bentuk pertanggungjawaban hukum pelaku usaha dalam kasus pembelian genteng di Tokopedia. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan metode penelitian normatif yang mana akan menguji terkait aturan yang berlaku di masyarakat dan realitanya yang terjadi di masyarakat beserta menekankan pada bahan-bahan pustaka seperti peraturan perundangan, buku, jurnal, hasil penelitian terdahulu yang berhubungan dengan topik penelitian ini. Hasil penelitian, bahwa seharusnya konsumen yang merasa dirugikan dapat mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian baik itu berupa uang ataupun barang, apabila barang dan/atau jasa yang diterima sama sekali tidak sesuai dengan pesanan seperti yang telah diatur dalam Pasal 4 huruf h UUPK. Faktanya dalam kasus ini konsumen belum mengoptimalkan secara utuh upaya hukumnya, namun sudah ada upaya hukum berupa mediasi antara konsumen dengan penyelenggara sistem elektronik yaitu Tokopedia dibawah naungan YLKI. Adapun bentuk perlindungan hukum yang dapat diterapkan dalam kasus ini yaitu Perlindungan hukum secara represif yang artinya konsumen/pembeli dapat menuntut pelaku usaha atas kerugian yang ditimbulkan melalui jalur litigasi dan non litigasi. Pelaku usaha hingga saat ini belum menunjukkan bentuk pertanggungjawaban seperti yang mengacu pada KUHPerdara, UUPK, dan UU ITE yang dalam hal ini bentuk tanggungjawab pelaku usaha dalam kasus ini yaitu wajib bersedia untuk memberi ganti rugi terhadap konsumen dan/atau penggantian baik itu berupa uang ataupun barang. namun pihak penyelenggara sistem elektronik yakni Tokopedia juga perlu mempertanggungjawabkan apabila kemungkinan diindikasikan turut serta adanya kelalaian dan/atau menimbulkan kerugian yang berdampak pada konsumen maka segala akibat hukum menjadi tanggung jawab pengguna jasa layanan, seperti yang telah diatur dalam Pasal 21 Ayat (2) dan (4) UU ITE.

Kata-Kata Kunci: Perlindungan Konsumen, Konsumen, Transaksi Elektronik

## ABSTRACT

*This thesis discusses the protection of consumers who experience losses after making e-commerce transactions through the marketplace, especially in the case of buying roof tiles at Tokopedia. The problems discussed in this thesis are the form of legal protection for consumers who make transactions through the marketplace, especially in the case of tile purchases that experience loss in e-commerce at Tokopedia and what forms of legal responsibility for business actors in the case of tile purchases at Tokopedia. The research method used in this study uses normative research methods which will examine the rules that apply in society and the reality that occurs in society along with an emphasis on library materials such as laws, books, journals, results of previous research related to this research topic. The results of the research, that consumers who feel aggrieved should be able to get compensation, compensation and/or reimbursement either in the form of money or goods, if the goods and/or services received are not at all in accordance with the order as stipulated in Article 4 letter h UUPK. The fact is that in this case the consumer has not fully optimized his legal remedy, but there is already a legal remedy in the form of mediation between the consumer and the electronic system operator, namely Tokopedia under the auspices of YLKI. The form of legal protection that can be applied in this case is repressive legal protection, which means consumers/buyers can sue business actors for losses incurred through litigation and non-litigation channels. Until now, business actors have not shown accountability as referred to in the Civil Code, UUPK, and ITE Law, which in this case the form of responsibility of business actors in this case is that they are obliged to be willing to provide compensation to consumers and/or compensation in the form of money or goods. However, the electronic system operator, namely Tokopedia, also needs to be held accountable if it is possible that there is indication of participation in negligence and/or causing losses that affect consumers, then all legal consequences are the responsibility of service users, as stipulated in Article 21 Paragraph (2) and (4) UU ITE.*

*Keywords: Consumer Protection, Consumers, Electronic Transactions*

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Masalah**

Perkembangan pesat dalam bidang informasi, komunikasi, dan teknologi merupakan faktor utama yang membuat ekonomi bertumbuh dan berkembang, serta telah menghasilkan berbagai variasi barang dan/atau jasa di Indonesia maupun di seluruh dunia. Dengan adanya kemajuan teknologi dan informasi, konsumen dihadapkan pada berbagai pilihan jenis barang dan/atau jasa yang ditawarkan secara variatif, sehingga sangat menguntungkan konsumen. Fenomena tersebut menyebabkan kedudukan konsumen terhadap pelaku usaha menjadi tidak seimbang dikarenakan terdapat konsumen yang berada pada posisi lemah. Konsumen menjadi objek aktivitas bisnis untuk meraup keuntungan yang besar melalui promosi dan cara penjualan yang merugikan konsumen.<sup>1</sup> Terlebih lagi tidak semua pihak konsumen dapat memproses informasi tersebut sesuai dengan keinginannya.

Dengan adanya kemajuan teknologi dan informasi, konsumen dapat melakukan aktivitas bisnis yang variatif dengan menggunakan internet. Untuk mengakses internet, hanya dibutuhkan seperangkat komputer, modem, dan saluran telepon, bahkan saat ini tidak perlu menggunakan jaringan telepon, cukup dengan internet nirkabel.<sup>2</sup> Perkembangan internet di Indonesia berjalan pesat dengan ditambahkan dukungan dari pemerintah yang kooperatif, sehingga menjadikan

---

<sup>1</sup> Zulham, *Hukum Perlindungan Konsumen* (Jakarta: Prenadamedia Group, 2013), hlm.1

<sup>2</sup> Candra Ahmadi dan Dadang Hermawan, *E-Business & E-Commerce*, Penerbit ANDI, Yogyakarta, 2013, hlm. 2



ladang bisnis baru bagi masyarakat untuk memanfaatkan peluang tersebut. Peluang yang dapat dilihat pada pertumbuhan internet antara lain semakin banyaknya usaha jual beli melalui jaringan internet yang lebih dikenal dengan nama *e-commerce*, sehingga kegiatan perjanjian atau transaksi jual beli dapat dilakukan oleh setiap orang di manapun dan kapanpun. Menurut Pasal 1457 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata, Jual Beli adalah suatu persetujuan di mana pihak yang satu mengikatkan dirinya untuk menyerahkan suatu kebendaan dan pihak yang lain membayar harga yang telah diperjanjikan.

Dewasa ini mayoritas aktivitas dapat dilakukan secara *online* termasuk kegiatan jual beli secara *online*, yang memudahkan seseorang untuk dapat melakukan transaksi tanpa adanya tatap muka antar pihak namun berlandaskan rasa kepercayaan satu sama lain, sehingga transaksi dapat dilakukan melalui elektronik saja. Menurut Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik Pasal 1 Angka 2 dijelaskan bahwa Transaksi Elektronik adalah perbuatan hukum yang dilakukan dengan menggunakan komputer, jaringan komputer, dan/atau media elektronik lainnya. Pada dasarnya, dalam melakukan suatu transaksi melalui elektronik para pihak wajib mengetahui tentang sistem elektronik yang akan digunakan sebagai perangkat transaksi elektronik. Menurut Pasal 1 Angka 5 juga dijelaskan bahwa sistem elektronik adalah serangkaian perangkat dan prosedur elektronik yang berfungsi mempersiapkan, mengumpulkan, mengolah, menganalisis, menyimpan, menampilkan, mengumumkan, mengirimkan, dan/atau menyebarkan Informasi Elektronik. Pemerintah Indonesia

juga mengatur di dalam Pasal 1 Angka 2 Peraturan Pemerintah Nomor 80 Tahun 2019 tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik yaitu bahwa setiap transaksi jual beli dilakukan secara tatap muka antara penjual dan pembeli dalam satu lingkup wilayah. Semua jenis transaksi dalam *e-commerce* dilakukan tanpa tatap muka antara penjual dan pembeli baik dalam satu wilayah maupun lain wilayah, sehingga yang menjadi dasar dari transaksi *e-commerce* adalah kepercayaan satu sama lain.<sup>3</sup>

*E-commerce* tidak hanya membawa dampak positif bagi para konsumen saja namun juga bagi para produsen dalam memasarkan dan menjual produk yang berhubungan dengan biaya dan waktu. Maraknya berbelanja dan ber-transaksi secara *online* melalui *e-commerce*, menimbulkan masalah-masalah baru dalam bidang hukum, terkhusus Hukum Perlindungan Konsumen.

Perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen.<sup>4</sup> Konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan.<sup>5</sup> Hingga saat ini banyak konsumen yang lebih memilih untuk melakukan transaksi jual beli secara *online* melalui situs-situs *e-commerce* yang tersedia di Indonesia.

Salah satu dari beberapa situs belanja *online* yang populer di Indonesia yaitu Tokopedia. Tokopedia merupakan pusat belanja *online* yang digemari karena

---

<sup>3</sup> Aswani, Haris Faulidi, *Transaksi Bisnis E-Commerce Perspektif Islam*, Magistra Insania Impress, Yogyakarta, 2004, hlm. 15-17.

<sup>4</sup> Pasal 1 Angka 1 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

<sup>5</sup> Pasal 1 Angka 2 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

memudahkan penggunaannya baik masyarakat maupun pemilik bisnisnya mengelola toko *online* mereka secara praktis dan mudah. Namun tidak sedikit ditemukan kasus yang memperlihatkan bahwa Tokopedia terkadang lalai dalam melakukan kewajibannya sebagai Penyelenggara Sistem Elektronik dan mengabaikan hak konsumen sehingga konsumen terkena dampaknya yang disebabkan kesalahan pihak Tokopedia sendiri maupun penjual/pemilik toko *online* yang kurang bertanggung jawab.

Hak Konsumen telah jelas diatur dalam Pasal 4 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (selanjutnya disebut sebagai UUPK) diantaranya adalah mendapatkan hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengonsumsi barang dan/atau jasa, hak untuk mendapatkan barang sesuai dengan kondisi serta jaminan yang dijanjikan, hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang yang tidak sesuai, 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 yang terpenting adalah hak untuk mendapatkan perlindungan konsumen secara patut.

Pada tahun 2008 Pemerintah Indonesia menerbitkan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi elektronik kemudian diubah menjadi Undang-undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang Perubahan Atas Undang-undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (yang selanjutnya disebut UU ITE), dalam Pasal 21 ayat (2), dan ayat (3) yang dijelaskan bahwa Pihak yang bertanggung jawab atas segala akibat hukum dalam pelaksanaan Transaksi Elektronik dapat diartikan bahwa

segala akibat hukum dalam pelaksanaan Transaksi Elektronik menjadi tanggung jawab pihak yang bertransaksi, dan dijelaskan juga mengenai segala akibat hukum dalam pelaksanaan Transaksi Elektronik menjadi tanggung jawab penyelenggara Agen Elektronik.

Adanya kedua undang-undang yang telah mengatur secara jelas tidak menjamin nihilnya kasus-kasus muncul di kalangan *e-commerce*. Terdapat beberapa kasus diantaranya yang sedang hangat yaitu pada tanggal 14 Februari 2023, seorang konsumen yang merupakan pelanggan setia di Tokopedia memesan genteng sebanyak 2870 senilai Rp. 28.700.000 (dua puluh delapan juta tujuh ratus ribu rupiah) di Toko “Mitra Construction” yang merupakan toko berlabel “*powermerchant*” (toko yang sudah bisa dipercayai keamanannya). Pada tanggal 15 Februari 2023, notifikasi di Tokopedia menyatakan barang sudah diterima, padahal konsumen ini mengaku belum menerima barang tersebut. Akibatnya pihak konsumen merasa tidak terima sehingga dia mengajukan aduan ke platform Tokopedia, selang beberapa hari kemudian aduan yang konsumen ajukan tidak terbalas dan uang sudah tertransfer ke penjual, terlebih lagi setelah kejadian tersebut etalase, ulasan, dan toko tersebut telah hilang dari platform Tokopedia.<sup>6</sup> Hingga saat ini tanggapan dari perwakilan Tokopedia Ekhel Chandra Wijaya menjelaskan bahwa “Tokopedia tidak menemukan adanya kesalahan sistem. Status pembelian pun sudah dinyatakan selesai dan dana sudah dicairkan oleh penjual”, namun dapat diindikasikan bahwa Tokopedia mengalami kesalahan sistem yang belum mereka

---

<sup>6</sup> Kasus Beli Genteng Rp 28,7 Juta di Tokopedia, Penjual Kirim Pakai Kurir di Luar Sistem, <https://money.kompas.com/read/2023/03/01/110000026/kasus-beli-genteng-rp-287-juta-di-tokopedia-penjual-kirim-pakai-kurir-di-luar?page=all>, diakses pada 5 April 2023.

sadari. Akan tetapi saat ini Tokopedia sudah menonaktifkan toko tersebut secara permanen lantaran toko tersebut dianggap melanggar syarat dan ketentuan.<sup>7</sup> Dari pernyataan perwakilan Tokopedia ini dapat disimpulkan bahwa kasus ini belum terselesaikan.

Tidak hanya ditemukan satu kasus saja, melainkan banyak terdapat kasus seperti yang 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)<sup>8</sup>. Pada tanggal 2 November 2017, kiriman barang sudah datang, namun barang yang diterima Rudy adalah radio dengan merek Mitsuyama. Radio Mitsuyama ini mirip dengan radio Asatron, akan tetapi jika diperhatikan secara teliti 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. Rudy kemudian mencoba mengikuti saran tersebut dan menghubungi penjualnya langsung melalui aplikasi Tokopedia. Rudy menyampaikan komplain kepada penjual bahwa barang yang dikirim tidak sesuai dan meminta agar penjual mengirimkan barang sesuai dengan pesanan dan meminta agar barang tersebut di retur-kan. Rudy kemudian menyampaikan kepada pihak Tokopedia terkait respon dan solusi yang disampaikan oleh pihak penjual, kemudian petugas Tokopedia

---

<sup>7</sup> Begini Kelanjutan Kasus Genteng 28,7 Juta di Tokopedia, Ditemukan Penjual Ternyata Lakukan Kesalahan Ini, <https://fame.grid.id/read/463711279/begini-kelanjutan-kasus-genteng-287-juta-di-tokopedia-ditemukan-penjual-ternyata-lakukan-kesalahan-ini>, diakses pada 6 April 2023.

<sup>8</sup> <https://mediakonsumen.com/2017/11/05/surat-pembaca/barang-diterima-tidak-sesuai-pesanan-belanja-di-tokopedia>, diakses pada 6 April 2023

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 memerlukan biaya yang pada dasarnya menjadi tanggung jawab penjual karena salah mengirimkan pesanan, namun dalam hal ini, pihak Tokopedia justru membebankan hal tersebut pada pihak pembeli.

Berhubungan dengan kasus yang menimpa konsumen di atas, khususnya mengenai perlindungan dari pihak Tokopedia selaku pihak ketiga yang menyediakan sistem jual beli secara *online* kepada konsumen yang merasa dirugikan dan tidak dipenuhi hak-haknya. Kejadian yang menimbulkan kerugian dapat dikualifikasikan menjadi suatu perbuatan melawan hukum dan otomatis melanggar hak konsumen.

Dalam UUPK disebutkan bahwa Konsumen memiliki hak untuk menerima barang yang dibeli dalam keadaan baik dan aman dan hal ini merupakan hak yang wajib dimiliki oleh seorang konsumen. Pada kenyataannya dalam kasus yang dialami oleh konsumen/pembeli ini, barang belum sampai meskipun transaksi sudah dinyatakan selesai dan uang hasil pembelian dari pihak konsumen sudah diterima oleh penjual, sedangkan pada UUPK tersebut dijelaskan bahwa terdapat hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi, dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang tidak diterima sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana semestinya. Namun kenyataannya dalam kasus yang dialami oleh

konsumen ini bahkan barang nya pun belum sampai namun uangnya sudah hilang. Di kasus ini dapat dilihat bahwa konsumen mengalami kerugian yang tidak kecil.

Pasal 21 ayat (3) UU ITE menegaskan jika kerugian Transaksi Elektronik disebabkan gagal beroperasinya Agen Elektronik akibat tindakan pihak ketiga secara langsung terhadap Sistem Elektronik, segala akibat hukum menjadi tanggung jawab penyelenggara Agen Elektronik yang mana ayat (4) menegaskan jika kerugian Transaksi Elektronik disebabkan gagal beroperasinya Agen Elektronik akibat kelalaian pihak pengguna jasa layanan, segala akibat hukum menjadi tanggung jawab pengguna jasa layanan.

Hingga saat ini belum ada tanggungjawab dan jawaban dari Penjual dan Tokopedia selaku pihak yang menyediakan sistem transaksi elektronik. Apabila terus seperti ini maka perbuatan penjual maupun pihak Tokopedia menjadi sebuah perbuatan melawan hukum yang mengakibatkan kerugian konsumen yang seharusnya pihak Tokopedia menawarkan upaya hukum apapun untuk mengganti kerugian tersebut dan tidak mengabaikan hak-hak konsumen. Ganti rugi sebagaimana yang dimaksud dapat berupa pengembalian uang atau penggantian barang dan/ atau jasa yang sejenis atau pemberian santunan yang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.<sup>9</sup>

Apabila merujuk pada pasal-pasal yang ada maka pembeli selaku konsumen Tokopedia berhak mendapatkan perlindungan konsumen untuk dijadikan payung

---

<sup>9</sup> Ahmad Miru, *Prinsip-Prinsip Perlindungan Hukum Bagi Konsumen di Indonesia* (Depok: Rajawali Pers, 2017), hlm. 69.

hukum terhadap hak-hak konsumen sehingga tidak ada lagi pihak yang merasa dirugikan dalam kegiatan transaksi jual beli *online (e-commerce)* di Tokopedia.

Berdasarkan beberapa uraian latar belakang masalah di atas, penulis tertarik untuk membahas tentang “Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Tokopedia yang Mengalami Kerugian Setelah Melakukan Transaksi *E-Commerce* Melalui Tokopedia (Studi Kasus Pembelian Genteng Di Tokopedia).”

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan dari uraian latar belakang, Adapun rumusan masalah yang akan diangkat sebagai topik pembahasan dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana perlindungan hukum terhadap konsumen yang melakukan transaksi melalui *marketplace* khususnya dalam kasus pembelian genteng yang mengalami kerugian di Tokopedia?
2. Apa bentuk pertanggungjawaban hukum pelaku usaha atas tindakan perbuatan melawan hukum dalam kasus pembelian genteng di Tokopedia?

## **C. Tujuan Penelitian**

Melihat dari rumusan masalah yang ada maka tujuan penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui dan menganalisis bagaimana bentuk perlindungan hukum terhadap konsumen yang melakukan transaksi melalui *marketplace* khususnya dalam kasus pembelian genteng yang mengalami kerugian *e-commerce* di Tokopedia.



2. Untuk mengetahui pertanggungjawaban hukum pelaku usaha atas perbuatan melawan hukum untuk menjamin hak-hak konsumen yang mengalami kerugian setelah bertransaksi di Tokopedia.

#### **D. Manfaat Penelitian**

##### 1. Manfaat teoritis

- a. Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan masukan yang positif terhadap perkembangan ilmu hukum perdata khususnya dalam transaksi jual beli secara *online*.

- b. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan referensi dalam bidang akademis hukum dan sebagai kepustakaan hukum perdata.

##### 2. Manfaat praktis

- a. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi refleksi bagi pemerintah terkait perlu adanya peraturan yang spesifik mengenai transaksi jual beli *online*.

- b. Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan masukan bagi pelaku usaha untuk lebih menaati peraturan yang sudah ada tanpa melanggar serta membantu konsumen agar berhati-hati dalam transaksi jual beli secara *online (e-commerce)* agar tidak mengalami kerugian.

#### **E. Tinjauan Pustaka dan Orisinalitas Penelitian**

Setelah melakukan kegiatan telaah pustaka menggunakan berbagai metode yang salah satunya adalah dengan telaah sumber-sumber pustaka mengenai penelitian-penelitian terdahulu yang berkaitan dengan pokok masalah yang dimuat

dalam penelitian ini. Penulis menemui beberapa penelitian yang kemudian penulis jadikan sebagai literatur yang sekiranya bisa dijadikan kajian teori dan penulis mampu membuktikan bahwa penelitian yang akan dilakukan penulis berbeda dengan penelitian sebelumnya dan belum pernah dibuat sama sekali sehingga dapat dipastikan keaslian penelitian ini. Berikut penelitian terdahulu yang penulis maksud:

Tabel Penelitian Terdahulu

No	Nama peneliti	Judul Penelitian	Tahun	Metode	Perbedaan	Persamaan
1	Dimas Rifki Hendarawan <sup>10</sup>	PERLINDUNGAN HUKUM JUAL BELI ONLINE (E-COMMERCE) MELALUI TOKOPEDIA MENURUT UNDANG-UNDANG NOMOR 19 TAHUN 2016 TENTANG PERUBAHAN ATAS UNDANG-UNDANG NOMOR 11 TAHUN 2008 TENTANG INFORMASI DAN TRANSAKSI ELEKTRONIK DAN UNDANG-UNDANG NOMOR 8 TAHUN	2020	Normatif	Penelitian berfokuskan pada perlindungan hukum pada jual beli online melalui Tokopedia namun menggunakan dasar hukum yang berbeda	Sama-sama meneliti perlindungan hukum jual beli online menggunakan dasar hukum

<sup>10</sup> Dimas Rifki Hendarawan, *Perlindungan Hukum Jual Beli Online (E-Commerce) Melalui Tokopedia Menurut Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik dan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen*, Sekolah Tinggi Hukum Bandung, Bandung, 2020.

		1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN				
2	Habibullah Alfarizi Putra Rifai <sup>11</sup>	PERLINDUNGAN HUKUM BAGI KONSUMEN ATAS KETIDAKSESUAIAN BARANG PESANAN DI APLIKASI TOKOPEDIA	2022	Normatif- Empiris	Penelitian ini berfokuskan pada perlindungan konsumen atas ketidaksesuai barang pesanan di Tokopedia bukan tentang kerugian terhadap konsumen	Sama-sama meneliti perlindungan hukum bagi konsumen di tokopedia

---

<sup>11</sup> Habibullah Alfarizi Putra Rifai, *Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Atas Ketidaksesuaian Barang Pesanan di Aplikasi Tokopedia*, Universitas Pembangunan Nasional “Veteran”, Jawa Timur, 2022

3	Faisal Sistyandanda <sup>12</sup>	TINJAUAN YURIDIS PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN PRODUK BARANG & ATAU JASA MELALUI TOKOPEDIA	2022	Normatif	Penelitian berfokuskan pada perlindungan hukum konsumen terhadap produk dan jasa melalui Tokopedia, bukan tentang kerugian terhadap konsumen	Sama-sama meninjau perlindungan hukum terhadap konsumen di tokopedia
4	Zahra Rahmawati <sup>13</sup>	Pertanggung Jawaban Hukum Tokopedia Terhadap Konsumen atas Ketidak sesuaian Barang dalam Jual Beli Online	2021	Normatif-Empiris	Penelitian berfokuskan pada pertanggungjawaban Tokopedia atas ketidaksesuaian barang dalam jual beli online,	Sama-sama membahas tentang kerugian konsumen tetapi penelitian ini berfokus pada ketidak sesuaian

<sup>12</sup> Faisal Sistyandanda, *Tinjauan Yuridis Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Produk Barang & Atau Jasa Melalui Tokopedia*, Universitas Islam Sultan Agung (Unissula) Semarang, 2022.

<sup>13</sup> Zahra Rahmawati, *Pertanggung Jawaban Hukum Tokopedia Terhadap Konsumen atas Ketidak sesuaian Barang dalam Jual Beli Online*, UIN Syarif Hidayatullah, Jakarta, 2021.

5	Alfrida Syilfia, Hendra Djaja, I. Gusti Ngurah Adyana, Moh. Fahrial Amrullah <sup>14</sup>	TANGGUNGJAWAB YURIDIS PT. TOKOPEDIA ATAS KEBOCORAN DATA PRIBADI DAN PRIVASI KONSUMEN DALAM TRANSAKSI ONLINE	2021	Normatif	Penelitian berfokuskan pada tanggungjawab yuridis Tokopedia terkait kebocoran data dan privasi konsumen	Sama-sama meneliti tanggungjawab Tokopedia dalam transaksi online.
6	Muhammad Firman Ahsan <sup>15</sup>	PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN DALAM JUAL BELI ONLINE	2021	Normatif	Penelitian ini berfokuskan pada perlindungan hukum terhadap konsumen akan tetapi peneliti tidak hanya focus dalam marketplace Tokopedia saja melainkan banyak marketplace lainnya.	Sama-sama meneliti tanggungjawab dan perlindungan hukum terhadap konsumen di tokopedia

<sup>14</sup> Alfrida Syilfia, Hendra Djaja, I. Gusti Ngurah Adyana, Moh. Fahrial Amrullah, *Tanggungjawab Yuridis PT. Tokopedia atas Kebocoran Data Pribadi dan Privasi Konsumen dalam Transaksi Online*, Universitas Negeri Malang, 2021.

<sup>15</sup> Muhammad Firhan Ahsan, *Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen dalam Jual Beli Online*, Fakultas Hukum Universitas Islam Indonesia, 2021.

## F. Kerangka Teori

### a. Pengertian Perjanjian Jual Beli

Perjanjian memiliki beberapa makna yang berbeda menurut para ahli hukum, diantaranya menurut Subekti, Perjanjian adalah suatu peristiwa yang mana terdapat seseorang berjanji kepada seseorang yang lain dan/atau dimana adanya dua orang atau lebih yang saling berjanji untuk melaksanakan sesuatu hal.<sup>16</sup> Menurut Handri Raharjo, Perjanjian adalah suatu hubungan hukum dalam bidang harta kekayaan yang didasari kata sepakat antara subjek hukum yang satu dengan yang lainnya, dan diantara mereka terdapat (para pihak/subjek hukum) yang saling mengikatkan dirinya sehingga subjek hukum yang satu berhak atas prestasinya dan juga subjek hukum yang lain berkewajiban untuk melaksanakan prestasinya sesuai dengan kesepakatan yang disepakati para pihak tersebut sehingga menimbulkan akibat hukum.<sup>17</sup>

Suatu perjanjian biasanya dibuat dengan cuma-cuma atau adanya pemberatan. Suatu perjanjian dengan cuma-cuma adalah suatu perjanjian bahwa dengan mana pihak yang satu memberikan suatu keuntungan/imbalan kepada pihak lain, tanpa menerima suatu manfaat bagi dirinya, sedangkan suatu perjanjian atas adanya pemberatan/beban adalah suatu perjanjian yang mengharuskan semua pihak untuk memberikan sesuatu, baik melakukan sesuatu maupun tidak melakukan sesuatu.<sup>18</sup>

---

<sup>16</sup> Subekti, *Hukum Perjanjian*, Ctk. Kesembilanbelas, Intermedia, Jakarta, 2002, hlm. 1.

<sup>17</sup> Handri Rahardjo, *Hukum Perjanjian Indonesia*, (Jakarta: Pustaka Yustisia, 2009), hlm. 42

<sup>18</sup> Pasal 1313 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata

Dalam Pasal 1320 Burgerlijk Wetboek atau yang selanjutnya disebut sebagai BW menyebutkan bahwa terdapat 4 syarat syahnya suatu perjanjian yaitu adalah:

1. Sepakat mereka yang mengikatkan dirinya.
2. Kecakapan untuk membuat suatu perikatan.
3. Suatu hal tertentu.
4. Suatu sebab yang halal.

b. Pengertian Transaksi dan Informasi elektronik

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi elektronik, Informasi elektronik memiliki pengertian yaitu dalam Pasal 1 Angka 1 dijelaskan bahwa satu atau sekumpulan data elektronik, termasuk tetapi tidak terbatas pada tulisan, suara, gambar, peta, rancangan, foto, electronic data interchange (EDI), surat elektronik (electronic mail), telegram, teleks, telecopy atau sejenisnya, huruf, tanda, angka, Kode Akses, simbol, atau perforasi yang telah diolah yang memiliki arti atau dapat dipahami oleh orang yang mampu memahaminya. Transaksi elektronik adalah perbuatan hukum yang dilakukan dengan menggunakan Komputer, jaringan Komputer, dan/atau media elektronik lainnya.

Perjanjian yang dilakukan secara *online* pada dasarnya sama dengan perjanjian jual beli pada umumnya, perjanjian jual beli *online* memiliki unsur



penawaran dan penerimaan. Suatu kesepakatan selalu diawali dengan adanya penawaran oleh salah satu pihak dan penerimaan oleh pihak yang lainnya. Transaksi jual beli secara umum. Kitab Undang-undang Hukum Perdata yang selanjutnya disebut KUHPer buku III tentang perikatan, khususnya bab I sampai dengan bab V, tetapi secara khusus transaksi jual beli elektronik ini diatur dalam Undang-undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik 2008 jo Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 yang selanjutnya disebut Undang-Undang ITE.

#### c. Penyelenggaraan Sistem Transaksi Elektronik

Sistem elektronik adalah suatu rangkaian perangkat dan prosedur elektronik yang berfungsi mempersiapkan, mengumpulkan, mengolah, menganalisis, menyimpan, menampilkan, mengumumkan, mengirimkan, dan/atau menyebarkan Informasi Elektronik.<sup>19</sup> Dalam suatu sistem elektronik dipastikan ada penyelenggara yang menyediakan, mengelola sistem elektronik itu sendiri guna keperluan dirinya maupun keperluan baik itu kepada konsumen maupun orang lain. Penyelenggaraan transaksi elektronik juga telah diatur yang mana merupakan suatu rangkaian kegiatan Transaksi Elektronik yang dilakukan oleh Pengirim dan Penerima dengan menggunakan Sistem Elektronik.<sup>20</sup>

---

<sup>19</sup> Pasal 1 angka 1 Peraturan Pemerintah Nomor 71 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik

<sup>20</sup> Pasal 1 angka 16 Peraturan Pemerintah Nomor 71 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik

Penyelenggara agen elektronik wajib memperhatikan prinsip yang terdapat dalam Pasal 38 ayat (1) Peraturan Pemerintah tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik (yang selanjutnya disebut sebagai PP PSTE) menjelaskan bahwa:

- a. Menggunakan prinsip kehati-hatian;
- b. Pengamanan serta integrasi dengan sistem teknologi informasi;
- c. Kontrol atas pengamanan atas kegiatan transaksi elektronik;
- d. Efektif dan efisien biaya; dan
- e. Perlindungan bagi konsumen sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

#### d. Pengertian Konsumen

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen atau yang disebut UUPK dalam Pasal 1 angka (2) yaitu dijelaskan bahwa Konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup dan tidak untuk diperdagangkan.<sup>21</sup> UUPK ini merupakan undang-undang yang mengatur tentang hak-hak dan kewajiban-kewajiban pihak produsen atau disebut pelaku usaha beserta konsumen.

---

<sup>21</sup> Pasal 1 angka (2) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

Di dalam UUPK ini diatur asas khusus bahwasannya untuk meminta pertanggungjawaban dari produsen atau pelaku usaha diberlakukan beban pembuktian terbalik, yang artinya bahwa pelaku usaha harus membuktikan bahwa dirinya sama sekali tidak bersalah atas tuduhan yang diajukan konsumen, terlebih lagi hingga saat ini dikarenakan adanya perkembangan transaksi jual beli *online* (e-commerce) konsumen sering merasa dirugikan.

#### e. Pengertian Perlindungan Konsumen

Pasal 1 angka (1) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen atau (yang selanjutnya disebut sebagai UUPK) menjelaskan bahwa Perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen. UUPK tidak hanya mencantumkan hak dan kewajiban dari konsumen, melainkan juga hak-hak dan kewajiban-kewajiban dari pelaku usaha. Namun, terlihat bahwa hak yang diberikan kepada konsumen lebih banyak apabila dibandingkan dengan pelaku usaha sehingga kewajiban pelaku usaha lebih banyak daripada yang dibebankan kepada konsumen.<sup>22</sup>

#### f. Pengertian e-commerce

---

<sup>22</sup> Gunawan Widjaya, Ahmad Yani, *Hukum Tentang Perlindungan Konsumen*, Cetakan Kedua, Gramedia Pustaka Utama, Jakarta, 2001, hlm 28

e-commerce adalah kegiatan bisnis yang melibatkan konsumen (consumers), manufaktur (manufacture), service providers, dan pedagang perantara (intermediaries) dengan menggunakan jaringan komputer yaitu internet.<sup>23</sup> E-commerce merupakan salah satu ranah perkembangan ekonomi yang pesat dalam dunia teknologi yang mempunyai sistem lebih praktis dikarenakan pembeli dan penjual tidak perlu untuk bertemu dan melakukan tatap muka terlebih dahulu untuk melakukan suatu transaksi.

Menurut Onno. W. Purbo dan Aang Arif Wahyudi, mendefinisikan bahwa e-commerce merupakan suatu set dinamis teknologi, aplikasi, dan proses bisnis yang berhubungan dengan konsumen, perusahaan, dan komunitas tertentu melalui transaksi elektronik maupun perdagangan barang yang dilakukan menggunakan elektronik.<sup>24</sup>

Namun dari berbagai pendapat dan definisi yang berbeda, tetap memiliki persamaan yaitu dilihat dari karakteristiknya, yaitu sebagai berikut:

- 1) Terjadi transaksi antara dua belah pihak.
- 2) Adanya pertukaran barang, jasa, dan informasi
- 3) Internet merupakan media utama dalam proses perdagangannya tersebut.<sup>25</sup>

Syarat sahnya suatu perjanjian jual beli melalui e-commerce juga mengacu pada syarat sahnya suatu perjanjian jual beli, hanya saja kegiatan jual beli melalui

---

<sup>23</sup> Abdul Halim Barakatullah, Teguh Prasetyo Bisnis E-Commerce Studi Sistem Keamanan Dan Hukum Di Indonesia, Pustaka Pelajar, Yogyakarta, 2006, hlm. 10.

<sup>24</sup> Onno. W. Purbo, *Mengenal e-commerce*, PT. Elekmedia Komputindo, Jakarta, 2000, hlm.42

<sup>25</sup> Haris Faulidi Asnawi, *Transaksi Bisnis e-commerce perspektif Islam*, Magistra Insania Press, Yogyakarta, 2004, hlm.17

e-commerce lebih tertuju pada media internet yang mempermudah transaksi jual beli tersebut, namun di dalam UU ITE juga ditambahkan beberapa persyaratan lain, seperti:

- 1) Beritikad baik
- 2) Menggunakan sistem elektronik yang andal dan aman serta bertanggungjawab
- 3) Penyelenggara Sistem Elektronik bertanggung jawab terhadap Penyelenggaraan Sistem Elektroniknya.

Budi Agus Riswandi menjelaskan bahwa masalah perlindungan konsumen *e-commerce* merupakan aspek yang penting untuk diperhatikan, karena beberapa karakteristik yang khas *e-commerce* yaitu akan menempatkan pihak konsumen pada posisi yang lemah atau dirugikan seperti perusahaan.<sup>26</sup>

#### g. jenis-jenis transaksi dalam *e-commerce*

Secara garis umum transaksi *e-commerce* dibagi menjadi 2 (dua) macam, yang pertama yaitu jenis transaksi *business to business* dan *businesses to consumer*.<sup>27</sup> Kedua macam transaksi dalam *e-commerce* ini merupakan jenis transaksi yang paling sering dilakukan dalam kegiatan *e-commerce*. Makna singkat dari *business to business* yaitu adalah sistem komunikasi bisnis secara *online* antar pelaku bisnis,

---

<sup>26</sup> Budi Agus Riswandi, *Hukum dan Internet di Indonesia*, UII Press, Yogyakarta, 2003, hlm. 62

<sup>27</sup> 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. 4

sedangkan makna singkat dari *business to consumer* yaitu adalah sistem komunikasi bisnis berbasis *online* antara pelaku bisnis dengan konsumen.

Namun *business to consumer* menurut istilah adalah suatu kegiatan transaksi bisnis secara elektronik yang dilakukan antara pelaku dengan pihak konsumen guna memenuhi kebutuhan tertentu.<sup>28</sup> Jenis kegiatan transaksi ini memiliki karakteristik yaitu adalah:<sup>29</sup>

- 1) Terbuka untuk umum, dimana informasi disebarakan secara umum pula;
- 2) Pelayanan yang dilakukan juga bersifat umum sehingga mekanismenya dapat digunakan oleh orang banyak;
- 3) Pelayanan yang diberikan berdasarkan permintaan konsumen berinisiatif sedangkan produsen harus siap memberikan respon terhadap inisiatif konsumen.

#### h. pihak-pihak dalam transaksi e-commerce

Kegiatan transaksi dalam e-commerce pastinya melibatkan berbagai pihak di dalamnya yaitu baik pihak yang terlibat secara langsung maupun secara tidak langsung. Pada umumnya terdapat Pihak-pihak yang terlibat dalam suatu transaksi e-commerce diantaranya adalah:<sup>30</sup>

- 1) Penjual (*merchant*), yakni perusahaan/produsen yang menawarkan produknya melalui internet. Namun terdapat persyaratan untuk bisa menjadi *merchant* yaitu

---

<sup>28</sup> *Ibid*, hlm. 50

<sup>29</sup> *Ibid*, hlm. 50

<sup>30</sup> *Ibid*, hlm 51

seseorang tersebut harus mendaftarkan diri sebagai akun merchant pada penyelenggara sistem elektronik, tentunya ini dimaksudkan agar merchant dapat mengelola toko secara pribadi untuk bisa menawarkan produknya melalui *platform e-commerce* tersebut.

2) Konsumen, yaitu orang yang ingin menerima dan membeli produk (barang/jasa) melalui pembelian secara *online*;

3) Penyedia selaku Penyelenggara sistem elektronik.

Para pihak yang melakukan transaksi elektronik harus menjalankan prinsip-prinsip tersebut dengan baik. Para pihak yang melanggar atau tidak dijalankan sesuai dengan prinsip-prinsip tersebut, maka pihak yang merasa dirugikan dapat meminta pertanggungjawaban dari pihak yang melanggar. Terlebih lagi saat ini sedang tinggi masalah dari para pihak pelaku usaha, tidak beritikad baik dalam berbisnis, dan banyaknya peristiwa yang menunjukkan konsumen tidak dilindungi secara maksimal.

#### i. Pertanggungjawaban Pelaku Usaha

Pelaku usaha mempunyai kewajiban melindungi konsumen, karena antara pelaku usaha dan konsumen telah terjadi hubungan kontraktual yang mengharuskan para pihak bertanggungjawab atas kerugian yang dialami oleh konsumen.<sup>31</sup> Hal ini sesuai dengan prinsip *the privity of contract*, adanya hubungan kontraktual maka ada tanggungjawab. Pertanggungjawaban dalam transaksi jual beli secara elektronik maka pelaku usaha dituntut pertanggungjawabannya melalui pertanggungjawaban kontraktual (*contractual liability*) yang mana berhubungan dengan kerugian yang dialami oleh konsumen dan pertanggungjawaban produk (*product liability*) apabila ternyata produk yang ditawarkan oleh pelaku usaha cacat dan merugikan konsumen.

#### G. Metode Penelitian

Metode penelitian dalam penelitian ini mencakup gambaran rancangan penelitian, meliputi tipologi penelitian, pendekatan penelitian berupa (objek penelitian dan subjek penelitian) sumber data penelitian, teknik pengumpulan data. Sehingga metode penelitian yang penulis gunakan dalam penulisan ini adalah sebagai berikut:

---

<sup>31</sup> Gunawan Widjaya, Ahmad Yani, *Hukum Tentang Perlindungan Konsumen*, Cetakan Kedua, Gramedia Pustaka Utama, Jakarta, 2001, hlm 28



## 1. Tipologi Penelitian

Penulisan ini menggunakan tipologi penulisan hukum normatif, yang dimaksudkan untuk dapat melihat hukum itu secara nyata dan meneliti bagaimana bekerjanya hukum dalam lingkungan masyarakat, dengan melihat hukum dari sudut pandang norma-normanya saja, yang bersifat preskriptif.<sup>32</sup> Tipologi penelitian secara normatif ini akan menguji terkait aturan yang berlaku di masyarakat dan realitanya yang terjadi di masyarakat beserta menekankan pada bahan-bahan pustaka seperti peraturan perundangan, buku, jurnal, hasil penelitian terdahulu yang berhubungan dengan topik penelitian ini, penelitian ini juga bersifat penulisan pustaka atau disebut penulisan pustaka (library research).<sup>33</sup>

## 2. Pendekatan Penelitian

Metode penulisan yang penulis gunakan adalah menggunakan pendekatan perundang-undangan, pendekatan perundang-undangan menurut Peter Mahmud Marzuki adalah pendekatan yang dilakukan dengan menelaah semua peraturan perundang-perundangan dan regulasi yang berhubungan dengan isu hukum yang ditangani. Pendekatan perundang-undang adalah pendekatan menggunakan legilasi dan regulasi.<sup>34</sup> Yang nantinya penulis akan menganalisis isi peraturan perundang-undangan tersebut dikaitkan dengan kasus pembelian genteng di Tokopedia yang nantinya penulis kaji permasalahan di dalam penulisan ini.

---

<sup>32</sup> Depri Liber Sonata, Metode Penelitian Hukum Normatif dan Empiris: Karakteristik Khas Dari Metode Meneliti Hukum, *Fiat Justisia Jurnal Ilmu Hukum*, Vol. 8, No. 1, 2014, hlm. 25

<sup>33</sup> Soerjono Soekanto, *Penelitian Hukum Normatif*, Rajawali Press, Jakarta, 1998, hlm. 15.

<sup>34</sup> Mukti Fajar dan Yulianto Achmad, *Dualisme Penelitian Hukum Normatif dan Empiris*, Pustaka Pelajar, Yogyakarta, 2010, hlm. 157.

#### a. Subjek Penelitian

Subjek penelitian dalam penelitian ini adalah Konsumen, Pelaku usaha, Pihak penyedia sistem Elektronik yakni Tokopedia.

#### 3. Sumber Data Penelitian

Terdapat 1 (satu) sumber data pada penulisan ini, yaitu data sekunder, Data Sekunder adalah data yang diperoleh dari bahan-bahan hukum primer, sekunder, dan tersier.

1) Bahan hukum primer, bahan yang mempunyai kekuatan mengikat secara yuridis, seperti peraturan perundang-undangan, putusan pengadilan, dan perjanjian, sehingga adapun bahan hukum primer dalam penelitian ini adalah:

a) Kitab Undang-undang Hukum Perdata;

b) Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen;

c) Undang-undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik

2) Bahan hukum sekunder, adalah bahan yang tidak mempunyai kekuatan mengikat secara yuridis, seperti: rancangan peraturan perundangundangan, literatur, dan jurnal. Sehingga Adapun bahan data sekunder dalam penelitian ini adalah:

a) Buku atau referensi yang berkaitan dengan topik permasalahan yang dikaji dalam penelitian ini;

b) Jurnal Hukum yang berhubungan dengan penelitian;

c) penelitian Karya Tulis hukum atau pendapat ahli hukum terdahulu yang dimuat dalam media massa maupun media *online*.

3) Bahan hukum tersier, adalah pelengkap data primer dan data sekunder, seperti kamus-kamus ilmiah hukum.

#### 4. Teknik pengumpulan data

Teknik pengumpulan data sekunder yang penulis gunakan dalam penulisan ini adalah melalui studi kepustakaan dan studi dokumen atau arsip.

#### 5. Analisis Data

Analisis data yang penulis lakukan pada penulisan ini adalah dengan menggunakan analisis kualitatif, dimana analisis ini menggambarkan secara lengkap mengenai kualitas serta karakteristik dari data-data yang sudah terkumpul dan sudah dilakukan pengolahan, yang kemudian dibuatlah kesimpulan.<sup>35</sup> Hasil dari analisis ini bersifat deskriptif yang bertujuan memaparkan data hasil pengamatan tanpa diadakan pengujian statistika, sehingga nantinya data yang penulis himpun ini tidak perlu dibuat statistik, melainkan hanya dibuat kesimpulan berdasarkan data yang telah diperoleh penulis.

## H. Kerangka Skripsi

Dalam urutan kerangka Skripsi ini adalah sebagai berikut:

---

<sup>35</sup> Convelo G. Sevilla, dkk. *Pengantar Metode Penelitian*, UI Press, Jakarta, Tahun 2006, hlm 73.

BAB I : PENDAHULUAN, dalam penulisan bab ini berisi mengenai Latar belakang masalah, Perumusan Masalah, Tujuan Penulisan, Orisinalitas. Tabel Penulisan Terdahulu, Tinjauan Pustaka, Metode Penelitian dan Sistematika Penulisan.

BAB II : TINJAUAN UMUM, dalam bab ini penulis menjelaskan tentang tinjauan umum mengenai Perjanjian, Jual Beli *Online*, Transaksi Elektronik, Perlindungan Konsumen, dan Perlindungan Konsumen dalam Perspektif Islam.

BAB III PEMBAHASAN, dalam Bab III ini penulis akan menjawab dari rumusan masalah mengenai perlindungan hukum terhadap konsumen yang melakukan transaksi melalui *marketplace* khususnya dalam kasus pembelian genteng yang mengalami kerugian di Tokopedia dan mencari bentuk pertanggungjawaban pelaku usaha dalam kasus pembelian genteng di Tokopedia.

BAB IV : PENUTUP, dalam bab ini adalah bab terakhir dalam penulisan penulisan. Berisi kesimpulan dari apa yang dibahas sebelumnya. Jadi, bab ini adalah jawaban untuk masalah yang merupakan subjek diskusi dan kemudian dilengkapi dengan saran konstruktif.

**BAB II**  
**TINJAUAN UMUM TENTANG PERJANJIAN, JUAL BELI ONLINE,**  
**TRANSAKSI ELEKTRONIK, PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP**  
**KONSUMEN, DAN PERLINDUNGAN KONSUMEN DALAM**  
**PERSPEKTIF ISLAM**

**A. Tinjauan Umum mengenai Perjanjian**

1. Pengertian Perjanjian

Perjanjian memiliki dua arti yaitu dalam artian luas dan sempit, dalam artian luas yaitu adalah setiap perjanjian yang menimbulkan akibat hukum sebagai yang dikehendaki (atau dianggap dikehendaki) oleh berbagai pihak, termasuk perkawinan, perjanjian kawin. Dalam arti sempit, perjanjian hanya ditujukan kepada hubungan hukum dalam ruang lingkup hubungan harta kekayaan saja sebagaimana diatur dalam buku III KUHPerdota.<sup>36</sup> Pada dasarnya, apabila dipenuhinya suatu prestasi, baik melalui pembayaran maupun kompensasi atau pembebasan hutang, maka perjanjian tersebut dianggap telah menunaikan tugasnya (tercapai tujuannya) dan hapusnya perjanjian tersebut, dalam artian perjanjian tersebut tidak lagi melahirkan perikatan baru sehingga perikatan yang lama telah berakhir.<sup>37</sup> Terdapat ciri-ciri utama dari adanya suatu perikatan yaitu adalah adanya hubungan hukum antara para pihak, yang dimana dengan hubungan tersebut

---

<sup>36</sup> Ridwan Khairandy, *Kebebasan Berkontrak & Pacta Sunt servanda Versus Iktikad Baik: Sikap Yang Harus diambil Pengadilan*, Cetakan Pertama, FH UII Press, Yogyakarta 2015, hlm 4

<sup>37</sup> Agus Yudha Hernoko, *Hukum Perjanjian Asas Proporsionalitas dalam kontrak komersial*, Cetakan Pertama, Kencana Prenadamedia Group, Jakarta, 2010, hlm 20

terdapat hak (prestasi) serta kewajiban (kontra prestasi) yang sama-sama dipertukarkan oleh para pihak.

Abdul Kadir Muhammad berpendapat bahwa Perikatan merupakan suatu hubungan hukum yang terjadi antara orang yang satu dengan orang yang lain karena suatu perbuatan peristiwa atau keadaan. Terlebih lagi beliau juga menjelaskan bahwa perikatan itu terdiri dari berbagai bidang hukum diantaranya adalah dalam bidang hukum harta kekayaan; dalam bidang hukum keluarga; dalam bidang hukum pribadi. Perikatan yang meliputi beberapa bidang hukum ini disebut perikatan dalam arti luas.<sup>38</sup> Perikatan pasti memiliki suatu hubungan hukum yang terjadi antara dua pihak, dengan adanya hubungan hukum antara para pihak maka dari itu apabila pihak yang dibebani kewajiban tersebut tidak memenuhi kewajiban seperti yang diminta secara sukarela, maka pihak yang mempunyai hak tersebut dapat melakukan upaya tuntutan hukum agar kewajiban tersebut bisa dipenuhi.<sup>39</sup>

Tiap-tiap pihak dalam hubungan hukum mempunyai hak serta 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. Maka pihak yang mempunyai hak dari pihak lain disebut sebagai kreditor atau pihak yang berpiutang, sedangkan pihak yang diberi kewajiban untuk memenuhi tuntutan disebut sebagai debitor atau pihak yang sedang berutang. Oleh karena itu dalam hubungan hukum antara kreditor dan debitor berarti hak kreditor dijamin oleh hukum atau undang-undang. Hak yang lahir dari perjanjian tersebut

---

<sup>38</sup> Abdulkadir Muhammad, *Hukum Perjanjian*, (Bandung: Alumni, 1982), hlm. 6.

<sup>39</sup> Ahmadi Miru, *Hukum Perdata : Materiil dan Formil*, USAID, Jakarta, 2015, hlm. 268.

bersifat relatif karena hubungan hukum tersebut hanya dapat dituntut dan dipertahankan terhadap pihak-pihak tertentu saja, yaitu pihak yang terikat karena adanya persetujuan maupun karena undang-undang.<sup>40</sup>

Perjanjian berasal dari bahasa Belanda yakni *ovreenkomst* dan dalam bahasa Inggris dikenal dengan istilah *contract/agreement*.<sup>41</sup> Pasal 1313 KUHPerdara menunjukkan bahwa suatu perjanjian merupakan suatu perbuatan yang mana dilakukan oleh satu orang atau lebih mengikatkan dirinya terhadap satu orang atau lebih. Abdulkadir Muhammad merumuskan bahwa pengertian perjanjian sebagai suatu persetujuan dengan mana dua orang atau lebih saling mengikatkatkan guna melaksanakan suatu hal mengenai harta kekayaan.<sup>42</sup> Dalam defnisi ini terdapat konsensus antara pihak-pihak untuk melakukan suatu hal, mengenai harta kekayaan, yang dapat dinilai dengan uang. Perjanjian melaksanakan perkawinan misalnya, yang mana tidak dapat dinilai dengan uang, bukan merupakan hubungan antara debitur dan kreditor, karena perkawinan itu bersifat kepribadian melainkan kebendaan.<sup>43</sup>

Perjanjian adalah suatu peristiwa yang konkret dan perlu diamati, baik itu perjanjian yang dilakukan secara tertulis maupun yang tidak tertulis. Perjanjian merupakan hal yang berbeda dari perikatan, karena perikatan tidak konkret, tetapi abstrak atau tidak dapat diamati karena perikatan sendiri hanyalah merupakan

---

<sup>40</sup> R. Subekti, *Hukum Perjanjian*, Intermasa, Jakarta, 2001, hlm. 1

<sup>41</sup> *Ibid*

<sup>42</sup> Abdulkadir Muhammad, *Hukum Perdata Indonesia*, Citra Aditya Bakti, Bandung, 2000, hlm. 224.

<sup>43</sup> *Ibid*

akibat dari adanya perjanjian tersebut yang menyebabkan orang atau para pihak terikat untuk memenuhi apa yang dijanjikan.<sup>44</sup>

KUHPerdata mengatur tentang *verbintenissenrecht*, dimana terdapat pula istilah *overennkomst*, dikenal dari 3 terjemahan *verbentenis*, yaitu perikatan, perutusan dan perjanjian, sedangkan *overeenkomst* sendiri memiliki 2 terjemahan, yaitu perjanjian dan persetujuan.<sup>45</sup> Pengertian dari perjanjian itu sendiri, diatur dalam dalam Pasal 1313 KUHPerdata yang berbunyi “Perjanjian adalah suatu perbuatan dengan mana satu pihak atau lebih mengikatkan dirinya terhadap satu orang atau lebih”.

Berdasarkan pengertian perjanjian yang telah disebutkan diatas, perjanjian diartikan hanya menyebutkan diri terhadap satu orang atau lebih, namun perjanjian diartikan hanya mengikatkan diri terhadap satu orang atau lebih, dimana berbeda dengan pendapat dari Subekti yang mengemukakan mengenai 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 memiliki kewajiban untuk memenuhi tuntutan tersebut. Perjanjian adalah merupakan suatu peristiwa dimana seorang berjanji kepada seorang lain atau dimana dua orang itu saling berjanji untuk melaksanakan suatu hal tersebut.<sup>46</sup>

---

<sup>44</sup> Ahmadi Miru, *Hukum Kontrak dan Perancangan Kontrak*, RajaGrafindo Persada, Jakarta, 2011, hlm. 3

<sup>45</sup> Handri Raharjo, *Hukum Perjanjian di Indonesia*, Pustaka Yustisia, Yogyakarta, 2009, hlm 41

<sup>46</sup> Subekti, *Op Cit*, hlm 1



Terdapat juga pendapat dari Setiawan, yang mendefinisikan perjanjian adalah suatu perbuatan hukum dimana satu orang atau lebih mengikatkan dirinya atau saling mengikatkan dirinya terhadap satu orang atau lebih.<sup>47</sup> M. Yahya Harahap menjelaskan bahwa perjanjian maksudnya yaitu hubungan hukum yang menyangkut hukum kekayaan antara 2 (dua) orang atau lebih, yang memberi hak pada satu pihak serta kewajiban kepada pihak lain tentang suatu prestasi.<sup>48</sup> Syahmin mengartikan bahwa bentuknya perjanjian yaitu berupa suatu rangkaian perkataan yang mengandung janji atau kesanggupan yang ditulis dan diucapkan.<sup>49</sup>

## 2. Asas-Asas dalam Perjanjian

Dalam ranah hukum perjanjian terdapat beberapa asas yang menjadikan dasar kehendak para pihak dalam mencapai tujuan, beberapa asas tersebut diantaranya sebagai berikut:<sup>50</sup>

### a. Asas kebebasan berkontrak

Asas kebebasan berkontrak merupakan tiang dari sistem hukum perdata, khususnya hukum perikatan yang diatur dalam KUHPerdata. Bahkan menurut Rutten, hukum perdata, khususnya dalam hukum perjanjian, seluruhnya dapat dipastikan didasarkan pada asas kebebasan berkontrak. Asas kebebasan berkontrak pada dasarnya menjamin kebebasan kepada seseorang untuk secara bebas dalam beberapa hal yang berkaitan dengan perjanjian. Terlebih lagi Hukum Perjanjian di

---

<sup>47</sup> Setiawan, *Pokok-Pokok Hukum Perikatan*, Alumni, Bandung, 1979, hlm 4

<sup>48</sup> M. Yahya Harahap, *Segi-Segi Hukum Perjanjian*, Alumni, Bandung, 1986, hlm 6

<sup>49</sup> Syahmin, *Hukum Kontrak Internasional*, Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2006, hlm 140.

<sup>50</sup> *Ibid*, hlm. 5

Indonesia menganut sistem terbuka, dimana hal ini berarti hukum memberikan kebebasan untuk membuat perjanjian yang dikehendaki asalkan tidak bertentangan dengan undang-undang dan hukum positif yang ada. Dengan adanya sistem terbuka, maka hukum perjanjian menyertakan asas kebebasan berkontrak yang dapat disimpulkan dari Pasal 1338 (1) KUHPerdara yang menyebutkan bahwa “Semua perjanjian yang dibuat secara sah berlaku sebagai undang-undang bagi mereka yang membuatnya.”<sup>51</sup>

#### b. Asas konsensualisme

Asas ini sangat berkaitan dengan lahirnya suatu perjanjian. Kata konsensualisme berasal dari kata *consensus* yang artinya sepakat, hal ini berarti bahwa pada dasarnya suatu perjanjian timbul sejak saat tercapainya kesepakatan (*consensus*) atau kehendak yang bebas antara pihak yang melakukan perjanjian. Dapat diartikan bahwa dengan adanya kesepakatan oleh para pihak sehingga melahirkan hak dan kewajiban bagi mereka bisa disebut bahwa perjanjian tersebut bersifat *obligatoir*, yaitu yang melahirkan kewajiban bagi para pihak untuk memenuhi perjanjian tersebut, pernyataan ini hanya berlaku terhadap kontrak konsensual.<sup>52</sup>

Asas konsensualitas ini tercermin dan telah disebutkan dalam unsur pertama Pasal 1320 KUHPerdara yang menyebutkan “sepakat mereka yang mengikatkan diri”, yang artinya dari asas ini menurut Subekti adalah “pada dasarnya perjanjian

---

<sup>51</sup> A Qirom Syamsudin Meliala, *Pokok-Pokok Hukum Perjanjian Beserta Perkembangannya*, Liberty, Yogyakarta, 2004, hlm 9.

<sup>52</sup> Herlien Budiono, *Ajaran Umum Hukum Perjanjian dan Penerapannya di Bidang Kenotariatan*, Citra Aditya Bakti, 2010, hlm 29

dan perikatan yang timbul karenanya itu sudah dilahirkan sejak detik tercapainya kesepakatan".<sup>53</sup> Adakalanya undang-undang menetapkan, bahwa untuk sahnya suatu perjanjian maka diharuskan agar perjanjian itu dilakukan secara tertulis atau dengan akta notaris (perjanjian penghibahan barang tetap), tetapi hal yang demikian itu merupakan suatu kekecualian. Bahwa perjanjian itu sudah sah dalam arti sudah bersifat mengikat, apabila dapat dikatakan sudah tercapai kesepakatan mengenai hal-hal pokok dari perjanjian tersebut. Contohnya jual beli, tukar menukar, sewa menyewa adalah perjanjian yang konsesnsuil.<sup>54</sup>

### c. Asas *Pacta Sunt Servanda*

Ketentuan asas *Pacta Sunt Servanda* atau yang biasa disebut kekuatan mengikat hukum ini berarti bahwa perjanjian yang telah dibuat dengan cara yang sah berlaku dan dianggap sebagai pihak yang terikat untuk memenuhi perjanjian tersebut karena perjanjian tersebut mengandung janji-janji yang harus dipenuhi dan janji tersebut dianggap sebagaimana mengikatnya undang-undang bagi mereka.

Pasal 1338 KUHPerdara berkaitan dengan asas *pacta sunt servanda* yang mewajibkan para pihak untuk memenuhi unsur apa saja yang telah merupakan ikatan mereka satu sama lain dalam perjanjian yang dibuat.<sup>55</sup> Pasal ini mengarahkan pengertian dimana sebenarnya setiap subjek hukum dan sesama subjek hukum lainnya dapat menghasilkan perbuatan hukum sebagai pembentuk undang-undang

---

5. <sup>53</sup> R. Subekti, *Aspek-Aspek Hukum Perikatan Nasional*, (Bandung: Alumni, 1986), hlm.

<sup>54</sup> Subekti, *Op Cit*, hlm 15

<sup>55</sup> Muhammad Syaifuddin, *Op Cit*, hlm 91

dengan menggunakan perjanjian, ini berarti setiap subjek hukum dapat membentuk hukum.<sup>56</sup>

#### d. Asas Itikad Baik (good faith)

Semua perjanjian harus dilakukan dengan itikad baik, seperti yang telah tercantum dalam Pasal 1338 KUHPerdara yang berbunyi “suatu perjanjian harus dilaksanakan dengan itikad baik”. Itikad baik harus dilakukan sebelum dilakukannya suatu perjanjian sampai setelah dilakukan suatu perjanjian. Abdulkadir Muhammad berpendapat bahwa itikad baik adalah apabila melaksanakan suatu perjanjian harus dengan cara mengindahkan ketentuan norma-norma kepatutan dan kesusilaan.<sup>57</sup> Asas itikad baik dapat dibedakan menjadi dua macam, yaitu sebagai berikut:<sup>58</sup>

##### 1) Itikad baik dalam arti subjektif

Asas subjektif ini memiliki peran yang penting dalam tahap prakontraktual, yang artinya pada saat sebelum perjanjian itu ada. Itikad baik dalam arti ini berkaitan dengan sikap kejujuran seseorang pada saat melakukan perbuatan hukum yang berupa pikiran bahwa syarat-syarat yang dibutuhkan untuk terjadinya perjanjian.

##### 2) Itikad baik dalam arti objektif

---

<sup>56</sup> P.N.H Simanjuntak, *Pokok-Pokok Hukum Perdata*, Djambatan, Jakarta, 2007, hlm 35

<sup>57</sup> Abdulkadir Muhammad, *Op Cit*, hlm. 99.

<sup>58</sup> *Ibid*

Asas objektif ini sudah berada pada tahap kontraktual, yang artinya pada saat para pihak melaksanakan suatu perjanjian. Perjanjian yang sudah dibuat wajib dilaksanakan sesuai dengan norma kepatuhan dan keadilan yang berada di masyarakat.

### 3. Syarat Sah Perjanjian

Dalam Pasal 1320 KUHPerdara telah diatur mengenai syarat-syarat sahnya suatu perjanjian, yaitu sebagai berikut:

- a. Sepakat mereka yang mengikatkan dirinya
- b. Kecakapan untuk membuat suatu perikatan
- c. Suatu hal tertentu
- d. Suatu sebab yang halal

Syarat pertama dan yang kedua adalah merupakan syarat yang bersifat subjektif, dikarenakan berkaitan dengan subjek dari perjanjian atau pihak-pihak yang sedang melaksanakan suatu perjanjian. Apabila kedua syarat tersebut tidak dapat dipenuhi, maka dapat mengakibatkan batalnya suatu perjanjian atau dapat diminta pembatalan. Syarat ketiga dan yang keempat bisa disebut sebagai syarat objektif sahnya suatu perjanjian, karena memiliki keterkaitan dengan objek perjanjian. Maka apabila salah satu atau keduanya tidak terpenuhi maka dapat mengakibatkan perjanjian yang batal demi hukum.

Terdapat penjelasan mengenai beberapa syarat sah perjanjian di atas:

- 1) Sepakat mereka yang mengikatkan diri

Makna dari sepakat mereka yang mengikatkan dirinya yaitu adalah bahwa para pihak-pihak yang membuat perjanjian telah mencapai kata sepakat atau ada kesesuaian kemauan atau saling menyetujui kehendak masing-masing, yang dilahirkan oleh para pihak dengan tidak adanya paksaan, kekeliruan dan penipuan.

## 2) Cakap untuk membuat suatu perikatan

Makna dari cakap untuk membuat suatu perjanjian berdasarkan Pasal 1329 KUHPerdara yakni setiap orang adalah cakap untuk membuat suatu perikatan. Menurut Abdulkadir Muhammad, pada umumnya setiap orang yang sudah dewasa dan sehat akal pikirannya adalah cakap menurut hukum.<sup>59</sup>

## 3) Suatu hal tertentu

Syarat sahnya suatu perjanjian yaitu diperlukan adanya unsur suatu hal tertentu, yang artinya adalah objek dari suatu perjanjian. Suatu perjanjian haruslah memiliki objek (*bepaald onderwerp*) tertentu, sekurang-kurangnya dapat ditentukan.<sup>60</sup> Pasal 1332 KUHPerdara menentukan bahwa hanya barang-barang yang dapat diperdagangkan saja yang dapat menjadi pokok-pokok perjanjian. Pasal 1333 KUHPerdara menyatakan bahwa sesuatu persetujuan itu harus memiliki pokok berupa suatu barang yang paling sedikit dapat ditentukan jenisnya.

## 4) Suatu sebab yang halal

---

<sup>59</sup> Abdul Kadir Muhammad, *Op Cit*, hlm 93.

<sup>60</sup> Munir Fuady, *Hukum Kontrak (Dari Sudut Pandang Hukum Bisnis)*, (Bandung: Citra Aditya Bakti, 2001), hal. 71.

Undang-undang tidak menyebutkan secara spesifik mengenai pengertian syarat ini, akan tetapi dapat diartikan sebagai sesuatu yang menyangkut isi perjanjian itu sendiri bisa dimaknai sebagai suatu sebab yang halal.

#### 4. Jenis-Jenis Perjanjian

Terdapat beberapa jenis perjanjian secara umum dapat ketahui, yaitu sebagai berikut:<sup>61</sup>

##### a. Perjanjian dilihat dari segi prestasi

###### 1) Perjanjian Timbal Balik

Perjanjian timbal balik adalah perjanjian yang memberikan hak serta kewajiban utama atau prestasi kepada kedua belah pihak. Contohnya seperti: jual beli dan sewa menyewa yang dijelaskan dalam Pasal 1457 KUHPerduta dan Pasal 1548 KUHPerduta. Kedua contoh perjanjian ini adalah kewajiban utama yang perlu dilaksanakan bagi kedua belah pihak.<sup>62</sup> Jual beli yang dimaksud diatas yaitu tercermin kepada kita yang memperlihatkan dari satu pihak perbuatan dinamakan menjual, sedangkan di pihak lain dinamakan pembeli. Dua perkataan bertimbal balik itu, adalah sesuai dengan istilah Belanda *Koop en verkoop* yang mengandung pengertian bahwa, pihak yang satu *Verkoop* (menjual), sedangkan *koop* adalah membeli.<sup>63</sup>

---

<sup>61</sup> C ST Kansil, *Modul Hukum Perdata (Termasuk Asas-Asas Hukum Perdata)*, Pradnya Paramita, Jakarta, 2006, hlm 207

<sup>62</sup> *Ibid*, hlm 208

<sup>63</sup> R. Subekti, *Aneka Perjanjian*, (Bandung: Alumni, 1992), hlm 2

## 2) Perjanjian timbal balik tidak sempurna

Dalam perjanjian ini dimaksudkan bahwa 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 yang tercantum dalam Pasal 1792 jo 1808 KUHPerdara, yang memberikan kuasa (*lastgever*) harus mengganti hanya ongkos yang telah dikeluarkan oleh yang menerima kuasa (*lasthebber*).

## 3) Perjanjian sepihak

Perjanjian sebelah (*eenzijdige overeenkomst*) yaitu adalah perjanjian yang dimana hanya ada satu pihak saja yang mempunyai suatu kewajiban atau prestasi, contohnya yaitu:

- a) perjanjian ganti (*verbruiklening*) yang tercantum dalam Pasal 1754 KUHPerdara yang menjelaskan bahwa yang meminjam mempunyai kewajiban membayar kembali apa yang telah dipinjamnya;
- b) perjanjian pemberian (*schenking*) seperti pada Pasal 1666 KUHPerdara, yang dimana hanya pihak pemberi (penghibah) yang perlu memberikan prestasi.

## b. Perjanjian dilihat dari segi kesepakatannya

- 1) Perjanjian konsensual, yang artinya perjanjian yang timbul karena adanya perjanjian yang dikehendaki antara para pihak.



2) Perjanjian *rieel*, yang artinya perjanjian yang disamping adanya perjanjian kehendak namun juga sekaligus harus terdapat penyerahan nyata atas barangnya, misalnya jual beli barang bergerak perjanjian penitipan, pinjam pakai. Salah satu contoh uraian diatas yaitu: “Perjanjian penitipan barang, seperti yang tercantum dalam Pasal 1694 KUH Perdata, yang memberikan seseorang menerima suatu barang dari orang lain, dengan syarat bahwa ia akan menyimpannya dan mengembalikannya dalam wujud asalnya”.<sup>64</sup>

c. Perjanjian yang dilihat dari segi pembebanan

1) Perjanjian dengan cuma-cuma (*omniet*), yang artinya adalah perjanjian yang hanya satu pihak saja yang menerima keuntungan, contohnya perjanjian pinjam pakai (*bruiklening*) seperti yang telah disebutkan dalam Pasal 1740 KUHPperdata.

2) Perjanjian atas beban (*onder bezwarenden*), yang artinya adalah perjanjian yang mewajibkan masing-masing pihak memberikan sesuatu dan berbuat sesuatu. Contohnya terdapat dalam Pasal 1314 KUHPperdata, yaitu perjanjian jual beli dan sewa menyewa.<sup>65</sup>

5. Wanprestasi

Wanprestasi adalah suatu keadaan dimana tidak memenuhi atau lalai melaksanakan kewajiban sebagaimana yang ditentukan dalam perjanjian yang

---

<sup>64</sup> *Ibid.*, hlm 107

<sup>65</sup> C ST Kansil, *Op Cit*, hlm 210

dibuat antara kreditur dengan debitur.<sup>66</sup> Wanprestasi atau tidak dipenuhinya janji dapat terjadi baik karena disengaja maupun tidak disengaja.<sup>67</sup> 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.<sup>68</sup>

Subekti menyebutkan bahwa wanprestasi adalah kelalaian dan kealpaan yang dapat dibagi menjadi 4 (empat) jenis, yaitu:<sup>69</sup>

- 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.

Menurut M Yahya Harahap yang mengatakan bahwa wanprestasi itu dapat dikategorikan sebagai pelaksanaan kewajiban yang tidak tepat pada waktunya ataupun dilaksanakan tidak selayaknya.<sup>70</sup>

---

<sup>66</sup> Ahmad Miru, *Hukum Kontrak dan Perancangan Kontrak*, Rajawali Press, Jakarta, 2007, hlm 74

<sup>67</sup> *Ibid*

<sup>68</sup> Abdulkadir Muhammad, *Op Cit*, hlm 20

<sup>69</sup> Subekti, *Hukum Perjanjian*, Cetakan Kedua, Pembimbing Masa, Jakarta, 1970, hlm 50

<sup>70</sup> M Yahya Harahap, *Segi-Segi Hukum Perjanjian*, Alumni, Bandung, 1980, hlm 60.

Menurut Wirjono Prodjodikoro yang menjelaskan bahwa wanprestasi adalah ketiadaan suatu prestasi di dalam hukum perjanjian, yang berarti suatu hal yang harus dilakukan sebagai isi dari suatu perjanjian.<sup>71</sup>

## **B. Tinjauan Umum mengenai Jual Beli *Online***

### **1. Pengertian Jual Beli *Online***

Jual Beli adalah proses transaksi umum yang pada umumnya sering terjadi dalam masyarakat. Perjanjian jual beli dilakukan secara tertulis maupun secara lisan berdasarkan kesepakatan dari para pihak yaitu penjual dan pembeli.<sup>72</sup> Pada saat ini perjanjian jual beli telah menimbulkan banyak perkembangan baik itu dalam segi tata cara maupun sistem yang dilakukan. Salah satu hasil dari perkembangan zaman yang pesat yaitu internet yang tentunya menghasilkan dampak positif bagi para pelaku usaha dalam melakukan kegiatan jual beli.

Seiring dengan perkembangan zaman yang sangat pesat teknologi informasi didukung teknologi computer yang memudahkan kita melakukan suatu komunikasi sebagai penunjang untuk melakukan tindakan jual beli. Internet memiliki makna yaitu suatu jaringan komputer yang saling terkoneksi dari perangkat-perangkat (*device*) yang ada di dunia. Aktivitas bisnis saat ini sering menggunakan basis teknologi internet yang disebut sebagai electronic commerce atau biasa disebut

---

<sup>71</sup> Wirjono Prodjodikoro, *Op Cit*, hlm 17

<sup>72</sup> Subekti, *Op Cit*, hlm. 18.

dengan *e-commerce* atau yang dalam pengertian Bahasa Indonesia disebut dengan “Perniagaan Elektronik”.<sup>73</sup>

E-Commerce adalah kegiatan bisnis yang melibatkan beberapa pihak yaitu konsumen (*consumers*), manufaktur (*manufacture*), *service providers*, dan pedagang perantara (*intermediaries*) dengan menggunakan jaringan komputer yakni internet.<sup>74</sup> Perkembangan *e-commerce* yang sangat pesat disebabkan oleh pertumbuhan internet yang selalu berkembang karena pada dasarnya *e-commerce* hanya berjalan melalui jaringan internet.<sup>75</sup>

Perjanjian jual beli *online* atau yang biasa disebut *e-commerce* merupakan suatu transaksi yang bersifat komersial yang dilaksanakan oleh penjual dan pembeli dalam suatu hubungan perjanjian guna untuk mengirimkan sejumlah barang, jasa, serta peralihan hak. Kegiatan jual beli melalui media internet, biasanya para pihak yang terkait memiliki hubungan hukum berbentuk perjanjian atau kontrak yang dilakukan melalui media elektronik.

Pasal 1 angka 17 UU ITE menyebutkan bahwa kontrak elektronik adalah perjanjian para pihak yang dibuat melalui sistem elektronik. Sedangkan pengertian sistem elektronik yaitu adalah serangkaian perangkat dan prosedur elektronik yang berfungsi mempersiapkan, mengumpulkan, mengolah, menganalisis, menyimpan, menampilkan, mengumumkan, mengirimkan, dan/atau menyebarkan Informasi Elektronik. Sistem Elektronik sendiri pada dasarnya disediakan oleh para

---

<sup>73</sup> Abdul Halim Barakatullah, Teguh Prasetyo, *Bisnis E-Commerce Studi Sistem Keamanan Dan Hukum Di Indonesia*, Cetakan Kedua, Pustaka Pelajar, Yogyakarta 2006, hlm. 10

<sup>74</sup> *Ibid*

<sup>75</sup> *Ibid*, hlm 11

Penyelenggara sistem elektronik yang artinya setiap Orang, penyelenggara negara, Badan Usaha, dan masyarakat yang menyediakan, mengelola, dan/ atau mengoperasikan Sistem Elektronik, baik secara sendiri-sendiri maupun bersama-sama kepada pengguna Sistem Elektronik untuk keperluan dirinya dan/atau keperluan pihak lain.

## 2. Jenis-Jenis Transaksi Jual Beli *Online*

Terdapat berbagai jenis transaksi *e-commerce* yaitu sebagai berikut:<sup>76</sup>

- a. *Business to business*
- b. *Business to consumer*
- c. *Consumer to business*
- d. *Consumer to consumer*
- e. *Non-business electronic commerce*
- f. *Intrabusiness electronic commerce*
- g. *Governer to citizens*
- h. *Mobile commerce*

---

<sup>76</sup> Abdul Halim Barakatullah, Teguh Prasetyo, Op Cit, hlm. 12

### 3. Pihak-pihak dalam Perjanjian Jual Beli *Online*

Transaksi *online* terdiri dari banyak pihak, baik itu terlibat secara langsung maupun tidak langsung, terdapat pihak-pihak yang terkait dalam kegiatan jual beli *online* yaitu diantaranya sebagai berikut:

- a. Penjual (*merchant*), yaitu perusahaan atau produsen yang menawarkan produk-produknya melalui internet, pada umumnya untuk menjadi penjual maka orang tersebut perlu mendaftarkan diri sebagai “*merchant account*” dan biasanya penjual dapat menerima pembayar dari para konsumen.
- b. Konsumen, yaitu adalah orang-orang yang dapat menerima barang berupa barang dan jasa melalui pembelian secara *online*. Pada umumnya konsumen yang akan berbelanja di internet maka akan berstatus sebagai perorangan atau perusahaan.
- c. *Acquirer*, yaitu adalah pihak perantara penagihan (antara penjual dan penerbit) dan perantara pembayaran (antara pemegang dan penerbit). Perantara penagihan merupakan pihak yang melakukan penagihan kepada penerbit berdasarkan tagihan yang masuk kepadanya yang diberikan oleh penjual barang/jasa.
- d. Jasa ekspedisi atau pengiriman barang, yang artinya adalah segala upaya yang diselenggarakan atau dilakukan secara sendiri maupun bersama-sama dalam suatu kegiatan jual beli *online* untuk memberikan pelayanan secara efisien dan efektif.<sup>77</sup>

---

<sup>77</sup> Rahmayanti, *Pelaksanaan Jual Beli Online Pada Monstreation Shop*, Skripsi, FH-USU, Medan, 2018, hlm 23

## C. Tinjauan Umum mengenai Transaksi Elektronik

### 1. Pengertian Transaksi Elektronik

Dengan perkembangan teknologi masa kini yang semakin pesat membuat perusahaan yang mampu bersaing adalah perusahaan yang mampu mengimplementasikan teknologi ke dalam perusahaannya. Salah satu jenis implementasi teknologi yang meningkatkan persaingan bisnis dan penjualan produk-produk adalah dengan menggunakan *electronic commerce (E-Commerce)* yang dapat membantu memasarkan berbagai macam produk atau jasa, baik dalam bentuk fisik maupun bentuk digital. Pada umumnya penggunaan teknologi tersebut, para pihak yang terkait dengan perusahaan seperti penjual, konsumen, pemerintah akan ikut berperan untuk dapat memberikan manfaat yang besar bagi proses-proses bisnis yang mereka jalani.<sup>78</sup> Perjanjian jual beli dengan menggunakan jaringan internet disebut dengan Transaksi Elektronik.<sup>79</sup> Di dalam Transaksi Elektronik, para pihak dapat melakukan aktivitas tanpa perlu saling bertatap muka dan terhalang oleh batas ruang, waktu dan tempat yang ada, termasuk pula dalam melakukan aktivitas perdagangan atau transaksi-transaksi bisnis tanpa harus mengenal satu dengan yang lain dan tanpa terjadi pertemuan langsung antara penjual, pembeli dan produk yang diperjualbelikan. Masyarakat mempunyai ruang gerak yang lebih luas ketika memilih produk baik yang berupa barang maupun jasa yang dikehendaki

---

<sup>78</sup> Riki R. Siregar, *Strategi Meningkatkan Persaingan Bisnis Perusahaan dengan Penerapan E-Commerce*, 2010.

<sup>79</sup> Arsensius, "Aspek-Aspek Hukum Perdata Internasional Dalam Transaksi Elektronik Di Indonesia," *Jurnal Varia Bina Civika* Vol. 1 No. 75 (2009), hlm. 2

dengan beragam kualitas serta kuantitas yang diinginkan.<sup>80</sup> Perjanjian Transaksi Elektronik yang dilakukan oleh para pihak bukan seperti layaknya perjanjian pada umumnya, akan tetapi perjanjian tersebut dapat dilaksanakan meskipun tanpa adanya pertemuan secara langsung antara kedua belah pihak, oleh karena itu para perjanjian tersebut dilakukan oleh antar pihak melalui elektronik.<sup>81</sup>

## 2. Dasar Hukum Transaksi Elektronik

Di Indonesia, terdapat peraturan mengenai masalah e-commerce yang diatur UU ITE dalam Undang Undang No. 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (UU ITE) dan Peraturan Pemerintah Nomor 82 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik (PP PSTE). Dalam UU ITE dan PP PSTE, dapat didefinisikan pengertian Transaksi Elektronik yaitu adalah suatu perbuatan hukum yang dilakukan dengan menggunakan komputer, jaringan komputer dan/atau media elektronik lainnya.<sup>82</sup> Sedangkan Kontrak Elektronik yaitu adalah perjanjian yang dilakukan oleh para pihak yang dibuat melalui Sistem Elektronik. Menurut Enni Soerjati Priowirjanto, Transaksi Elektronik merupakan perbuatan oleh para pihak yang dilakukan dengan tujuan untuk menimbulkan hak dan kewajiban yang wajib dipenuhi, sebagai akibat hukum dari kesepakatan yang dilaksanakan oleh konsumen dan pelaku usaha yang dilakukan melalui media

---

<sup>80</sup> Arsyad Sanusi, "Efektivitas UU ITE Dalam Pengaturan Perdagangan Elektronik (E-Commerce)," *Jurnal Hukum Bisnis: Efektivitas UU ITE Dalam Penyelesaian Sengketa E-Commerce* Vol. 29 No.1 (2010), hlm. 6.

<sup>81</sup> Santonius Tambunan, "Mekanisme dan Keabsahan Transaksi Jual Beli E-Commerce Menurut Kitab Undang-Undang Hukum Perdata," *Badamai Law Journal* Vol. 1 Issues 1 (2016), hlm. 181

<sup>82</sup> Pasal 1 Angka (2) Undang-Undang No. 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik, lihat juga Pasal 1 Angka (2) Peraturan Pemerintah tentang Penyelenggaraan Sistem Transaksi Elektronik.



elektronik.<sup>83</sup> Dalam penerapannya, Transaksi Elektronik mempunyai unsur-unsur sebagai berikut, yaitu:

- 1) adanya kontrak dagang;
- 2) kontrak itu dilaksanakan melalui media elektronik;
- 3) transaksi bersifat *paperless*;
- 4) kehadiran secara fisik dari para pihak tidak lagi diperlukan;
- 5) sistem terbuka, melalui media internet;
- 6) kontrak tersebut terlepas dari batas yurisdiksi nasional<sup>84</sup>

#### **D. Tinjauan Umum mengenai Perlindungan Hukum terhadap Konsumen**

Perlindungan Hukum adalah segala upaya untuk memenuhi hak dan pemberian berupa bantuan untuk memberikan rasa aman kepada korban dan/atau saksi, yang berwujud dalam bentuk seperti kompensasi maupun bantuan hukum.<sup>85</sup>

Menurut Setiono, yang telah menjelaskan bahwa perlindungan hukum adalah upaya atau tindakan guna melindungi masyarakat dari perbuatan sewenang-wenang oleh orang atau badan hukum yang tidak taat dengan aturan hukum yang

---

<sup>83</sup> Enny Soerjati Priowirjanto, "Pengaturan Transaksi Elektronik dan Pelaksanaannya Di Indonesia Dikaitkan Dengan Perlindungan E-Konsumen," *Padjadjaran Jurnal Ilmu Hukum* Vol. 1 No. 2 (2014), hlm. 2.

<sup>84</sup> Mariam Darus Badruzaman, *Kompilasi Hukum Perikatan* (Bandung: PT. Citra Aditya Bakti, 2001), hlm. 284.

<sup>85</sup> Soerjono Soekanto, *Pengantar Penelitian Hukum* ( Jakarta: UI Press, 1984) hlm. 133.

berlaku, untuk mewujudkan ketentraman dan ketaatan, sehingga pada akhirnya membuat manusia menikmati martabatnya yang pada seharusnya didapatkan sebagai manusia pada umumnya.<sup>86</sup>

Menurut CST Kansil, perlindungan hukum adalah segala upaya atau tindakan yang harus diberikan oleh aparaturnya penegak hukum guna memberikan rasa aman baik secara fisik maupun pikiran dari berbagai gangguan dan ancaman dari pihak manapun.<sup>87</sup>

Dapat didefinisikan bahwa perlindungan hukum adalah merupakan perbuatan atau upaya untuk melindungi setiap orang atas timbulnya perbuatan yang melanggar hukum, atau melanggar hak-hak orang lain, upaya ini dilaksanakan oleh pemerintah melalui aparaturnya penegak hukumnya dengan menggunakan metode-metode tertentu berdasarkan hukum dan peraturan perundang-undangan yang berlaku sebagai pemenuhan hak bagi tiap warga negaranya.

Dalam ruang lingkup perlindungan hukum bagi masyarakat, Philipus M. Hadjon menjelaskan bahwa terdapat 2 (dua) macam perlindungan hukum, yaitu:<sup>88</sup>

a. Perlindungan Hukum Preventif, yang dimaksud perlindungan hukum preventif yaitu tertuju pada subyek hukum yang diberikan kesempatan untuk mengajukan keberatan maupun pendapatnya sebelum suatu keputusan pemerintah tersebut

---

<sup>86</sup> Setiono, *Rule of Law Supremasi Hukum* (Surakarta: Magister Ilmu Hukum Pasca Sarjana Univeristas Sebelas Maret, 2004) hlm. 3.

<sup>87</sup> C.S.T Kansil, *Pengantar ilmu hukum dan tata hukum Indonesia*, penerbit Balai Pustaka Jakarta 1989, hlm. 40.

<sup>88</sup> Philipus M. Hadjon, *Perlindungan Hukum Bagi Rakyat di Indonesia*, penerbit Bina Ilmu 1989 Surabaya. Hal 20

berlaku. Tujuan dari perlindungan hukum preventif ini yakni adalah untuk mencegah terjadinya sengketa.

b. Perlindungan Hukum Represif, yang dimaksud dengan perlindungan hukum represif yaitu untuk menyelesaikan sengketa. Penerapan perlindungan hukum ini dilakukan oleh Pengadilan Umum dan Administrasi di Indonesia. Prinsip ini mendasari perlindungan hukum yang berupa sanksi seperti denda, penjara, dan beserta hukuman tambahan yang diberikan apabila sudah terjadi sengketa karena adanya suatu pelanggaran hukum.

Berdasarkan uraian mengenai beberapa bentuk perlindungan hukum, terdapat perlindungan yang mengatur secara khusus tentang Perlindungan Konsumen. Dalam Pasal 1 angka 1 UUPK adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen. Meskipun disebut sebagai Undang-Undang Perlindungan Konsumen namun juga terdapat kepentingan pelaku usaha yang dimana menjadi perhatian, hanya saja keberpihakan perlindungan bagi konsumen ini berdasarkan rumusan pengertian di atas didasarkan pada posisi konsumen yang jauh lebih lemah jika dibandingkan dengan para pelaku usaha.<sup>89</sup>

Dapat dipahami bahwa perlindungan konsumen mempersoalkan perlindungan hukum yang diberikan kepada konsumen dalam usaha untuk menerima barang serta jasa dari kemungkinan timbulnya kerugian, maka hukum perlindungan konsumen dapat dinyatakan sebagai hukum yang mengatur tentang

---

<sup>89</sup> Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2010, hlm. 1.

pemberian sebuah perlindungan hukum kepada konsumen guna untuk memenuhi kebutuhan konsumen. Dengan demikian, hukum perlindungan konsumen juga mengatur hak dan kewajiban pelaku usaha beserta cara-cara untuk mempertahankan hak serta menjalankan kewajiban tersebut. Hukum perlindungan konsumen merupakan bagian dari hukum konsumen yang lebih luas yang memuat asas-asas atau kaidah-kaidah bersifat mengatur, dan juga mengandung sifat yang melindungi kepentingan konsumen.<sup>90</sup>

UUPK pada umumnya tidak hanya mencantumkan hak-hak dan kewajiban dari konsumen saja, melainkan juga menyertakan hak-hak dan kewajiban dari pelaku usaha. Akan tetapi, terlihat bahwa hak yang diberikan kepada konsumen lebih banyak daripada pelaku usaha begitupun sebaliknya bahwa kewajiban pelaku usaha lebih banyak jika dibandingkan dengan konsumen.<sup>91</sup>

#### 1. Asas-Asas Perlindungan Konsumen

Upaya perlindungan hukum di Indonesia didasarkan pada berbagai asas dan tujuan yang telah dipahami bisa memberi arahan dalam implementasinya. Oleh karena itu, dengan adanya asas dan tujuan diyakini hukum perlindungan konsumen mempunyai dasar yang benar-benar kuat.<sup>92</sup> Dalam Pasal 2 UUPK Perlindungan Konsumen sendiri berdiri dengan asas manfaat, keadilan, keseimbangan, keamanan dan keselamatan konsumen, dan yang terakhir yaitu asas kepastian hukum.

---

<sup>90</sup> Jades Sidabalok, *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*, Citra Aditya Bakti, Bandung, 2014, hlm. 37

<sup>91</sup> Gunawan Widjaya, Ahmad Yani, *Hukum Tentang Perlindungan Konsumen*, Gramedia Pustaka Utama, Jakarta, 2001, hlm 28

<sup>92</sup> *Ibid*

Perlindungan konsumen berdiri berdasarkan 5 (lima) asas, yaitu sebagai berikut.<sup>93</sup>

a. Asas manfaat, yang artinya asas ini ditujukan untuk segala upaya dalam menyelenggarakan perlindungan hukum wajib menghasilkan manfaat yang sebanyak-banyaknya terutama bagi konsumen beserta pelaku usaha.

b. Asas keadilan, yang artinya asas ini ditujukan agar seluruh partisipasi rakyat dapat dilakukan secara keseluruhan dan memaksimalkan pemberian kesempatan kepada konsumen dan pelaku usaha untuk menerima hak secara adil dan melaksanakan kewajibannya.

c. Asas keseimbangan, yang artinya asas ini bertujuan untuk memberikan keseimbangan untuk kepentingan konsumen, pelaku usaha, dan pemerintah.

d. Asas keamanan dan keselamatan konsumen, yang artinya asas ini dimaksudkan untuk memberikan jaminan atas keamanan dan keselamatan kepada konsumen, dalam aspek penggunaan, pemakaian, dan pemanfaatan barang dan jasa yang digunakan.

e. Asas kepastian hukum, yang artinya ditujukan agar para konsumen maupun pelaku usaha menaati seluruh hukum dan mendapatkan keadilan dalam menyelenggarakan seluruh perlindungan konsumen dalam rangka menjamin kepastian hukum.

---

<sup>93</sup> *Ibid*

## 2. Tujuan Perlindungan Konsumen

Bedasarkan Pasal 3 UUPK, tujuan perlindungan konsumen yaitu sebagai berikut:

- a. meningkatkan kesadaran, kemampuan dan kemandirian konsumen untuk melindungi diri;
- b. mengangkat harkat dan martabat konsumen dengan cara menghindarkannya dari ekkses 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 untuk mendapatkan informasi;
- e. menumbuhkan kesadaran pelaku usaha mengenai pentingnya perlindungan konsumen sehingga tumbuh sikap yang jujur dan bertanggungjawab dalam berusaha;
- f. meningkatkan kualitas barang dan/atau jasa yang menjamin kelangsungan usaha produksi barang dan/atau jasa, kesehatan, kenyamanan, keamanan, dan keselamatan konsumen.

Bedasarkan Pasal 4 UUPK, yang telah mengatur bahwa setiap konsumen berhak untuk mendapatkan hak-hak, yaitu:

- a. hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa;

- b. hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan;
- c. hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa;
- d. hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan;
- e. hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut;
- f. hak untuk mendapat pembinaan dan pendidikan konsumen;
- g. hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
- h. hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya;
- i. hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.

Tidak hanya mendapatkan hak saja, konsumen juga memiliki kewajiban yang wajib dilakukan, sebagaimana telah diatur dalam Pasal 5 UUPK yaitu sebagai berikut:

- a. membaca atau mengikuti petunjuk informasi dan prosedur pemakaian atau pemanfaatan barang dan/atau jasa, demi keamanan dan keselamatan;

- b. beritikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang dan/atau jasa;
- c. membayar sesuai dengan nilai tukar yang disepakati;
- d. mengikuti upaya penyelesaian hukum sengketa perlindungan konsumen secara patut.

Selain hak dan kewajiban yang perlu dilakukan oleh konsumen, UUPK juga mengatur secara penuh mengenai hak dan kewajiban bagi para pelaku usaha, Terdapat hak pelaku usaha yang sudah diatur dalam Pasal 6 UUPK yaitu sebagai berikut:

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

Terdapat kewajiban pelaku usaha, seperti yang telah diatur dalam Pasal 7 UUPK yaitu:

- a. beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya;



- b. memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan dan pemeliharaan;
- c. memperlakukan atau melayani konsumen secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
- d. menjamin mutu barang dan/atau jasa yang diproduksi dan/atau diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu barang dan/atau jasa yang berlaku;
- e. memberi kesempatan kepada konsumen untuk menguji, dan/atau mencoba barang dan/atau jasa tertentu serta memberi jaminan dan/atau garansi atas barang yang dibuat dan/atau yang diperdagangkan;
- f. memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;
- g. memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian.

#### **E. Perlindungan Konsumen dalam Perspektif Islam**

Dilihat dari aspek historis, sejarah perlindungan dalam Islam sudah ada sejak zaman Nabi Muhammad SAW belum menjadi Rasul, beliau membawa barang dagangan bersama dengan Khadijah binti Khuwailid dengan mendapatkan imbalan atau upah. Pada kenyataannya belum banyak ditemukan literatur yang membahas

tentang perlindungan konsumen pada zaman tersebut, namun dapat diketahui bahwa prinsip-prinsip perlindungan konsumen dapat kita lihat dari implementasi prinsip perlindungan konsumen yang telah dilakukan oleh Rasulullah SAW, yaitu diantaranya adalah keadilan, kejujuran, dan berintegritas yang dimana tidak perlu diragukan lagi kemampuannya dalam berbisnis.<sup>94</sup>

Perjalanan Nabi Muhammad SAW hijrah dari Makkah ke Madinah, beliau dianggap sebagai pemimpin agama yang tegas sehingga adapun beberapa perbuatan yang mencerminkan kezaliman dilarang dan dihapuskan oleh beliau. Terdapat beberapa praktek bisnis yang dilarang oleh Rasulullah ketika beliau di Madinah, yaitu sebagai berikut:<sup>95</sup>

- a. *Talaqqi Rukban*, adalah mencegat pedagang yang membawa barang dari tempat produksi sebelum sampai ke pasar. 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*);
- b. Melipat gandakan harga, menurut Imam Ghazali, dilarang melipat gandakan harga dari kebiasaan yang berlaku;
- c. *Bai'al-gharar*, bisnis yang mengandung unsur penipuan karena tidak adanya kepastian;

---

<sup>94</sup> Mahdi Rizqullah Ahmad, *Biografi Rasulullah Sebuah Studi Analisis Sumber-Sumber Autentik*, Qisthi Press, Jakarta, 2000, hlm. 152

<sup>95</sup> Jusmailani, *Bisnis Berbasis Syariah*, Bumi Aksara, Jakarta. 2008, hlm. 49

- d. *Gisyah*, adalah menyembunyikan cacat barang yang dijual, bisa juga dengan mencampur produk cacat ke dalam produk yang berkualitas baik;
- e. Bisnis *Najasy*, adalah praktik berbisnis di mana seseorang berpura-pura sebagai pembeli yang menawar dengan tawaran tinggi yang disertai dengan pujian kualitas secara tidak wajar, dengan tujuan untuk menaikkan harga barang;
- f. Produk haram, adalah memperdagangkan barang-barang yang telah dilarang dan diharamkan oleh Al-Qur'an dan Sunnah;
- g. Riba, adalah pengambilan tambahan dalam transaksi bisnis;
- h. *Tathfif*, adalah mengurangi timbangan atau takaran barang yang akan dijual.

Dari beberapa praktik bisnis yang dilarang oleh Nabi Muhammad SAW diatas dapat kita pahami, bahwa prinsip bisnis yang telah diajarkan oleh Rasulullah SAW sudah mengandung nilai-nilai dan asas-asas yang mencerminkan adanya perlindungan terhadap hak-hak dan kewajiban konsumen.



**BAB III**  
**PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN**  
**YANG MENGALAMI KERUGIAN SETELAH MELAKUKAN**  
**TRANSAKSI E-COMMERCE DI TOKOPEDIA**

**A. Perlindungan Hukum Konsumen yang Mengalami Kerugian di Tokopedia**

1. Gambaran umum hubungan hukum antara Konsumen, Penjual (pelaku usaha), dan *marketplace* Tokopedia

Terdapat beberapa subjek hukum yang terlibat dalam melakukan transaksi di *marketplace* Tokopedia, yaitu konsumen, penjual (pelaku usaha), dan Tokopedia sebagai pihak yang menyelenggarakan sistem informasi dan/atau sebagai penyedia layanan jual beli *online*. Jual beli dapat dijadikan sebagai dasar hubungan hukum antara penjual (pelaku usaha) dengan pembeli (konsumen).

Perjanjian jual beli diatur dalam Pasal 1457-1540 KUHPerduta. Menurut pasal 1457 KUHP, jual beli dapat diartikan sebagai suatu persetujuan yang mengikat pihak penjual berjanji menyerahkan suatu barang atau benda, dan pihak lain yang dikategorikan sebagai pembeli (atau konsumen) untuk mengikat diri berjanji untuk membayar barang tersebut sesuai harga. Sesuai dengan penjelasan yang diberikan pada Pasal 1457 KUHPerduta diatas menimbulkan persetujuan jual beli juga membebankan dua kewajiban yaitu:<sup>96</sup>

---

<sup>96</sup> M. Yahya Harahap, *Segi-segi Hukum Perjanjian*, Bandung : Alumni,1986, hlm. 181

- a. Kewajiban pihak penjual menyerahkan barang yang dijual kepada pembeli.
- b. Kewajiban pihak pembeli membayar harga barang yang dibeli kepada penjual.

Terdapat unsur-unsur pokok dalam perjanjian jual beli yaitu adalah ada barang dan harga, yang mana terjadi hubungan hukum antara penjual dan pembeli dengan adanya kata sepakat atau adanya kesepakatan tentang harga dan benda sehingga menjadi objek jual beli. Apabila terjadi kesepakatan mengenai harga dan barang namun terjadi hal-hal lain yang tidak disepakati dalam perjanjian jual beli tersebut maka kegiatan jual beli dianggap tidak terjadi karena tidak ada kesepakatan.

Adanya hubungan hukum yaitu jual beli antara kedua belah pihak yakni penjual dan pembeli (konsumen) yang melakukan transaksi di dalam Tokopedia yang mana merupakan situs penyedia tempat jual beli barang. Dapat dihubungkan dengan pengertian jual beli dikarenakan penjual/pelaku usaha menjual produknya baik itu berupa jasa ataupun barang kepada konsumen, dalam hal ini pembeli/konsumen membeli produknya yang telah diiklankan oleh penjual di Tokopedia dan apabila pembeli sudah bersedia untuk membayar sesuai dengan kesepakatan oleh kedua belah pihak serta membayar melalui media rekening yang telah ditentukan oleh pihak Tokopedia maka dapat dinyatakan hal ini telah memenuhi unsur jual beli sesuai yang tertera dalam KUHPerdara.

Dapat didefinisikan bahwa terdapat 3 (tiga) hubungan hukum yang terjadi dalam suatu transaksi jual beli *online* melalui Tokopedia yaitu:

a. hubungan hukum antara penjual selaku pelaku usaha dengan pembeli selaku konsumen, Hubungan hukum antara kedua pihak yaitu pembeli dan penjual pihak ini sangat didasari pada perjanjian jual beli yang mana saling berhubungan satu sama lain. Pembeli yang dimana dalam proses transaksi jual beli ini memiliki hak dan kewajiban yaitu hak menerima barang dari penjual, hak mendapatkan kompensasi dan ganti rugi, apabila terjadi permasalahan dalam transaksi jual beli, dan hak mendapat yang sesuai dengan pesanan atau kesepakatan yang tercantum, sedangkan penjual memiliki kewajiban yaitu menyerahkan barang, menjalankan usaha dengan baik, memberikan informasi yang jujur.

b. hubungan hukum antara penjual dengan *marketplace* Tokopedia, yang mana Hubungan hukum antar pihak Tokopedia dengan penjual adalah hubungan kerjasama dan adanya pemeberian kuasa. Dari hubungan hukum ini maka akan menimbulkan beberapa hal yang menjadi hak dan kewajiban penjual dalam bertransaksi jual beli. Penjual sebagai penyedia barang dan Tokopedia sebagai penyedia *marketplace*/penyedia sistem transaksi elektronik. Dalam transaksi jual beli, Tokopedia dengan pihak penjual mempunyai hubungan hukum yaitu sebagai pengguna layanan/ kerjasama di situs *marketplace* yang disediakan oleh pihak Tokopedia untuk memperjual belikan berbagai macam produk yang ingin di jual oleh penjual.

c. hubungan hukum antara konsumen selaku pembeli dengan *marketplace* Tokopedia, yaitu hanya sebagai pengguna aplikasi/layanan tidak hanya sebagai pengguna layanan/aplikasi dan pengguna yang memperoleh barang/atau jasa secara *online* yang mana Tokopedia menyediakan *marketplace* untuk konsumen

melakukan transaksi jual beli, pihak Tokopedia dengan pembeli tidak terkit secara langsung. Namun dalam hal ini Pembeli wajib bertransaksi sesuai dengan prosedur yang ditetapkan oleh Tokopedia.

## 2. Profil Singkat Tokopedia

Tokopedia merupakan salah satu dari beberapa perusahaan jual beli berbasis internet di Indonesia. Sejak resmi diluncurkan pada 17 Agustus 2009, PT. Tokopedia berhasil meraih pencapaian yang menjadikannya sebagai salah satu perusahaan jual beli *online (e-commerce)* dengan pertumbuhan yang pesat. Dengan menggunakan model bisnis *marketplace* dan *mall* yang bersifat *online*.

Tokopedia menyediakan layanan yang memungkinkan setiap individu, toko, dan merk-merk untuk dapat mengelola toko mereka secara *online*. Tidak hanya itu, Tokopedia selaku salah satu perusahaan jual beli *online* di Indonesia juga memudahkan para penggunanya baik itu pelaku usaha maupun para konsumen yang menggunakan Tokopedia. Sejak diluncurkannya pada tahun 2009 hingga saat ini yang mana dapat dinikmati seluruh kalangan masyarakat, Tokopedia mempunyai visi untuk “Membangun Indonesia yang Lebih Baik Lewat Internet”, yang maksudnya perusahaan ini memiliki program untuk mendukung para pelaku Usaha Mikro Kecil dan Menengah (UMKM) untuk dapat mengembangkan usaha mereka dengan cara menawarkan dan memasarkan produk mereka secara *online*. Hingga saat ini sudah terhitung kurang lebih 14 juta pelaku usaha terdaftar dalam Tokopedia.



### 3. Analisis Kasus pembelian genteng yang dialami oleh konsumen Tokopedia yang mengalami kerugian

Perlindungan Hukum di Indonesia mencakup pengaturan mengenai jual beli *online* terutama kepada konsumen yang mengalami kerugian, diantaranya UUPK. Secara garis besar UUPK mengatur tentang Perlindungan Konsumen, namun dalam UUPK ini juga belum dijelaskan secara spesifik mengenai transaksi *online*. Akan tetapi, terdapat beberapa pasal yang berkaitan dan menyinggung untuk menyelesaikan kasus-kasus seperti penipuan yang menyebabkan kerugian yang terjadi pada transaksi jual beli secara *online* adalah sebagai berikut:

- a. Pasal 16 huruf a yang menjelaskan 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 beserta tidak menepati janji atas suatu pelayanan dan/atau prestasi.
- b. Pasal 4 huruf h yang menjelaskan bahwa konsumen mempunyai hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima sama sekali tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya.
- c. Pasal 8 ayat (1) huruf f yang menjelaskan bahwa pelaku usaha dilarang memperdagangkan barang dan/atau jasa yang tidak sesuai dengan mutu, kondisi, janji seperti yang dinyatakan dalam keterangan, iklan atau promosi penjualan barang dan/atau jasa tersebut.

Selanjutnya dijelaskan juga dalam PP PSTE yang mana dalam Pasal 48 ayat (1) dan (3) PP PSTE, menjelaskan bahwa pada ayat (1) pelaku usaha yang menawarkan produk melalui Sistem Elektronik harus menyediakan informasi yang lengkap dan benar yang berkaitan dengan syarat kontrak, produsen, dan produk yang ditawarkan. Sedangkan pada ayat (3) telah dijelaskan bahwa Pelaku usaha wajib memberikan batas waktu kepada pihak konsumen dan/atau penerima barang untuk mengembalikan barang apabila yang disediakan tidak sesuai dengan perjanjian awal.

Selanjutnya dijelaskan juga dalam UU ITE, yang mana dalam Pasal 21 ayat (3) UU ITE menegaskan jika kerugian Transaksi Elektronik disebabkan gagal beroperasinya Agen Elektronik akibat tindakan pihak ketiga secara langsung terhadap Sistem Elektronik, segala akibat hukum menjadi tanggung jawab penyelenggara Agen Elektronik. Dan ayat (4) menegaskan jika kerugian Transaksi Elektronik disebabkan gagal beroperasinya Agen Elektronik akibat kelalaian pihak pengguna jasa layanan, segala akibat hukum menjadi tanggung jawab pengguna jasa layanan.

Permasalahan dalam ranah jual beli melalui internet dalam beberapa waktu ini sering terjadi hal-hal yang merugikan pembeli barang selaku konsumen baik itu berupa penipuan atau dirugikan oleh para pelaku usahanya yang mana biasanya barang yang dipesan tidak sesuai dengan barang yang diperjual belikan oleh penjual. Seperti kasus yang dialami oleh salah satu konsumen dengan nomor pemesanan resi INV/20230214/MPL/3047229486 yang telah mengalami kerugian setelah melakukan transaksi pembelian genteng di Tokopedia yang beritanya

dimuat dalam beberapa media berita dan media sosial, yang pada awalnya pada tanggal 14 Februari 2023, seseorang konsumen yang merupakan pelanggan setia di Tokopedia yang bernama konsumen memesan genteng sebanyak 2870 buah di Toko “mitra construction” yang mana toko tersebut merupakan toko yang sudah menggunakan label “*powermerchant*” yang bisa disebut sebagai toko yang sudah bisa dipercayai keamanannya.

Pada tanggal 15 Februari 2023, pemberitahuan di Tokopedia menyatakan barang sudah diterima, padahal konsumen mengaku belum menerima barang tersebut. Akibatnya pihak konsumen merasa tidak terima sehingga dia mengajukan aduan ke platform Tokopedia, selang beberapa hari kemudian aduan yang konsumen ajukan tidak terbalas dan uang sudah tertransfer ke penjual yang ternyata sudah masuk ke kategori power merchant, terlebih lagi setelah kejadian tersebut etalase, ulasan, dan toko tersebut telah hilang dari platform Tokopedia.<sup>97</sup> Hingga saat ini tanggapan dari perwakilan Tokopedia Ekhel Chandra Wijaya yaitu menjelaskan bahwa “Tokopedia tidak menemukan adanya kesalahan sistem. Status pembelian pun sudah dinyatakan selesai dan dana sudah dicairkan oleh penjual”, saat ini Tokopedia sudah menonaktifkan toko terkait secara permanen lantaran toko tersebut dianggap melanggar syarat dan ketentuan.<sup>98</sup>

Berdasarkan kronologi kasus diatas, yang perlu diketahui bahwa hingga saat ini masih belum ada undang-undang yang mengatur secara khusus mengenai

---

<sup>97</sup> <https://money.kompas.com/read/2023/03/01/110000026/kasus-beli-genteng-rp-287-juta-di-tokopedia-penjual-kirim-pakai-kurir-di-luar?page=all>, diakses terakhir tanggal 5 Juni 2023.

<sup>98</sup> <https://fame.grid.id/read/463711279/begini-kelanjutan-kasus-genteng-287-juta-di-tokopedia-ditemukan-penjual-ternyata-lakukan-kesalahan-ini>, diakses terakhir tanggal 6 Juni 2023.

transaksi *online*. Adapun Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik yang mana telah diubah menjadi Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang Perubahan Atas Undang-undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik yang belum juga bisa digunakan sebagai jalan menuju penyelesaian kasus ini. Terdapat Undang-undang yang masih berjalan hingga saat ini yang sekaligus dijadikan sebagai perlindungan hukum bagi para konsumen yaitu UUPK yang tujuannya guna untuk menjamin kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen.

Dari ketiga pasal diatas jika di analisis belum ada keterkaitan secara spesifik, dikarenakan kasus yang dialami oleh konsumen sendiri menjelaskan bahwa barang bukan hanya tidak sesuai dengan barang yang tertera di dalam iklan atau foto penawaran barang tersebut namun juga belum sampai sama sekali walaupun di dalam bukti pengiriman barang berupa genteng melalui kurir pada tanggal 14 Februari 2023 pukul 19:09 WIB yang menampilkan “pesanan telah tiba di tujuan” dan secara mendadak pada tanggal 15 Februari 2023 transaksi sudah dinyatakan selesai oleh sistem Tokopedia sekaligus uang pembayaran sudah diterima oleh Penjual dan terdapat bukti pembayaran yang berupa kertas hitam atau tidak valid yang bertuliskan “Oops, foto tidak ditemukan atau terhapus otomatis karena melewati batas waktu simpan”. konsumen selaku pembeli yang merasa dirugikan langsung melakukan komplain ke pihak Tokopedia.

Dengan adanya fakta bahwa dari pihak Tokopedia selaku penyelenggara sistem elektronik jual beli *online* ini menunjukkan bahwa hal ini sangat bertolak belakang dengan Pasal 21 ayat (3) UU ITE menegaskan jika kerugian Transaksi

Elektronik disebabkan gagal beroperasinya Agen Elektronik akibat tindakan pihak ketiga secara langsung terhadap Sistem Elektronik, segala akibat hukum menjadi tanggung jawab penyelenggara Agen Elektronik. Pada ayat (4) menegaskan jika kerugian Transaksi Elektronik disebabkan gagal beroperasinya Agen Elektronik akibat kelalaian pihak pengguna jasa layanan, segala akibat hukum menjadi tanggung jawab pengguna jasa layanan. Dapat penulis nyatakan bertolak belakang karena adanya ketidaksesuaian antara peraturan dengan kejanggalan pada bukti transaksi pembayaran yang tertera dalam uraian kronologi diatas.

Oleh karena itu berdasarkan kasus diatas, terdapat ketentuan yang mengatur yaitu Pasal 4 huruf h UUPK, konsumen yang merasa dirugikan dapat mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian baik itu berupa uang ataupun barang, apabila barang dan/atau jasa yang diterima sama sekali tidak sesuai dengan pesanan yang telah dibuat atau diiklankan. Pelaku usaha yang Bernama “mitra\_construction” selaku penjual barang berupa genteng wajib memberi kompensasi memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian. Namun yang membedakan adalah barang tersebut sama sekali belum diterima oleh pembeli sekaligus konsumen yang merasa dirugikan. Hal ini sangat bertolak belakang dengan isi dari Pasal 16 huruf a UUPK.

Berdasarkan fakta dari permasalahan yang telah dialami oleh pembeli selaku konsumen yaitu bahwa pihak penjual atau pelaku usaha langsung menghilang setelah uang terkirim dan menyatakan bahwa transaksi telah selesai namun barang yang dipesan tidak datang sampai ke tujuan, kejadian ini sangat

bertolak belakang dengan Pasal 48 ayat (1) dan (3) PP PSTE, yang menjelaskan bahwa pada ayat (1) pelaku usaha yang menawarkan produk melalui Sistem Elektronik harus menyediakan informasi yang lengkap dan benar yang berkaitan dengan syarat kontrak, produsen, dan produk yang ditawarkan. Pada ayat (3) telah dijelaskan bahwa Pelaku usaha wajib memberikan batas waktu kepada pihak konsumen dan/atau penerima barang untuk mengembalikan barang apabila yang disediakan tidak sesuai dengan perjanjian awal.

Penjual selaku pelaku usaha dalam hal ini dapat dikategorikan melanggar hak konsumen yaitu diantaranya yaitu hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan, karena pada kasus ini konsumen sama sekali belum mendapatkan barang sama sekali dan kerugian yang didapat oleh konsumen sangat besar. Peraturan mengenai hak konsumen diatas telah disebutkan secara jelas dalam Pasal 4 huruf b UUPK.

Akhirnya pihak konsumen sudah menghubungi dan memberitahu perihal kejadian dan telah mengajukan komplain ini kepada Tokopedia selaku pihak penyelenggara sistem elektronik jual beli *online* sekaligus menjadi pihak yang wajib bertanggungjawab sepenuhnya dalam semua transaksi yang mana salah satu pelaku usaha tersebut merupakan "*power merchant*" yang artinya sudah terverifikasinya identitas pelaku usaha tersebut. Setelah pihak pembeli menunggu kurang lebih 1x24 jam namun pihak Tokopedia belum memberikan solusi untuk menyelesaikan kasus ini, kemudian di keesokan harinya pembeli kembali mengajukan komplain dan menunggu selama 2x24 jam, namun pihak Tokopedia

tidak juga memberikan tanggapan ataupun solusi dan data terkait transaksi tersebut. Pihak Tokopedia beralasan bahwa Tokopedia tidak menemukan adanya kesalahan sistem dan juga merasa sebagai salah satu pihak yang dirugikan atas terjadinya transaksi tersebut, yang mana sangat berbanding terbalik dengan bukti pengiriman dan bukti transaksi yang tidak valid.

Terlebih lagi pihak Tokopedia menyarankan untuk lapor kepada pihak kepolisian. Tulus Abadi selaku Ketua Pengurus Harian Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia (YLKI) menekankan bahwa pelaporan kepada pihak Kepolisian merupakan ranah pidana yang tidak serta merta bisa mengembalikan hak konsumen, sedangkan pengembalian uang atau barang yang dipesan oleh pembeli merupakan ranah Perdata.<sup>99</sup> Terdapat beberapa hal yang perlu dilakukan oleh pihak Tokopedia melalui ranah Perdata yaitu melacak pelaku penipuan tersebut agar barang bisa dikembalikan kepada pembeli. Sejauh ini pihak Tokopedia sudah menutup akun penjual tersebut secara permanen karena dianggap telah melanggar syarat dan ketentuan di Tokopedia.

Berdasarkan penjelasan diatas, dapat dinilai bahwa belum adanya penyelesaian yang dapat dilakukan oleh pihak Tokopedia selaku pihak penyelenggara sistem elektronik dan tidak adanya kepastian akan ganti rugi yang wajib diberikan baik itu oleh pelaku usaha maupun pihak penyelenggara sistem elektronik yakni Tokopedia yang seharusnya Konsumen memiliki hak untuk

---

<sup>99</sup> <https://money.kompas.com/read/2023/03/01/201000526/ylki--tokopedia-harus-bertanggung-jawab-soal-kasus-beli-genteng-rp-28-7-juta?page=all>, diakses terakhir pada tanggal 6 Juni 2023.

mendapatkan kompensasi dan ganti rugi sesuai dengan yang diatur dalam Pasal 4 huruf h. Oleh karena itu, perlu diwujudkan kepastian hukum mengenai perlindungan hukum terhadap konsumen yang melakukan transaksi jual beli *online* (*e-commerce*) secara khusus. Perlu diperhatikan pentingnya hak-hak yang dimiliki oleh para konsumen, maka dari itu selain adanya UUPK yang sudah saat ini namun juga harus ada regulasi atau peraturan yang secara khusus dan spesifik untuk mengatur kegiatan jual beli *online* agar tidak ada konsumen yang mengalami kerugian.

Bentuk Perlindungan hukum yang dapat diterapkan dalam kasus ini adalah Perlindungan hukum Represif yang mana dapat dilakukan melalui penyelesaian sengketa. Penerapan perlindungan hukum ini dilakukan oleh Pengadilan Umum dan Administrasi di Indonesia. UUPK menjelaskan bahwa proses penyelesaiannya dapat ditempuh melalui jalur litigasi (pengadilan) dan non litigasi. Dalam Pasal 45 ayat (1) UUPK yang menjelaskan bahwa terdapat 2 (dua) opsi yaitu dengan menggugat pelaku usaha melalui lembaga yang bertugas menyelesaikan sengketa antara konsumen dan pelaku usaha atau melalui peradilan yang berada di lingkungan peradilan umum. Penyelesaian sengketa ini dapat dilakukan melalui non litigasi yang mana dalam Pasal 52 UUPK yaitu adalah dengan cara arbitrase, mediasi, dan konsiliasi melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK).

Dalam hukum Islam segala jenis transaksi haruslah mengandung masalah (kebaikan-kemanfaatan). Demi terwujudnya masalah maka didalamnya ada unsur kewajiban yang harus dipenuhi dan hak yang harus diterima oleh masing-masing pihak. Dengan terpenuhinya hak ini maka para konsumen telah terlindungi secara



hukum. Salah satu cara yang bisa dilakukan untuk memberikan perlindungan kepada konsumen adalah dengan menepati kesepakatan yang telah dibuat secara bersama.<sup>100</sup>

## **B. Pertanggungjawaban Pelaku Usaha untuk Menjamin Hak Konsumen yang Mengalami Kerugian**

Kegiatan transaksi yang dilakukan dalam kegiatan jual beli *online* pada dasarnya terdapat suatu hubungan hukum yang setidaknya terdiri dari beberapa pihak yaitu pembeli, penjual atau pelaku usaha, dan penyelenggara sistem elektronik (yang dalam kasus ini adalah Tokopedia). Namun dapat diketahui bahwa yang perlu bertanggungjawab tidak hanya pelaku usaha namun juga pihak penyelenggara sistem elektronik juga. Akan tetapi, tidak dapat dikesampingkan bahwa pelaku usaha atau penjual dalam kasus ini merupakan sumber penyebab permasalahan ini terjadi.

Tanggungjawab secara hukum sendiri jika diterjemahkan kedalam Bahasa Inggris memiliki 2 makna yang berbeda yaitu *Responsibility* yang berarti tanggung jawab dan *Liability* yang berarti tanggung gugat. Menurut UUPK yang menyebutkan bahwa istilah ganti rugi dapat dimasukkan ke ranah perdata dan pidana. Terdapat Tanggung Gugat berdasarkan dalil-dalil pada hukum perikatan, yaitu diantaranya;

---

<sup>100</sup> Liantika Rizky Rindani, "Perlindungan Konsumen Menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen dan Hukum Islam", *Jurnal Perbandingan Hukum*, Vol 5 Nomor 1, 2017, hlm. 172-173

1. Tanggung gugat berdasarkan hukum perjanjian atas adanya wanprestasi, maka syaratnya adalah;

a. Privity of contract (ada hubungan kontrak land out pada pihak) bagaimana jika dikaitkan dengan beredarnya barang-barang, seperti yang dijelaskan dalam dalil Pasal 1238 KUHPerdara.

b. adanya cacad tersembunyi, dalam Pasal 1504 KUHPerdara dijelaskan bahwa penjual diwajibkan menanggung terhadap cacad tersembunyi pada barang yang dijual, yang membuat barang-barang itu tidak sanggup untuk pemakaian yang dimaksudkan.

Menurut Subekti, terdapat istilah mengenai wanprestasi dan tanggungjawab penjual kepada pembeli dalam kegiatan jual beli *online*. Subekti menyebutkan ada empat macam tindakan wanprestasi, yaitu diantaranya adalah:

a. Tidak melakukan apa yang disanggupi akan dilakukannya;

b. melaksanakan apa yang dijanjikannya akan tetapi tidak sebagaimana yang dijanjikan;

c. melaksanakan apa yang dijanjikan tetapi terlambat;

d. melakukan sesuatu yang menurut perjanjian tidak boleh dilakukannya.<sup>101</sup>

2. Tanggung gugat atas adanya perbuatan melawan hukum seperti yang telah dijelaskan dalam Pasal 1365 KUHPerdara yang menyebutkan bahwa dapat

---

<sup>101</sup> Subekti, *Hukum Perjanjian*, Intermasa, Jakarta, 2002, hlm. 45.

dikatakan sebagai perbuatan melawan hukum apabila telah memenuhi beberapa unsur, yaitu:

- a. Perbuatan melanggar hukum
- b. Ada hubungan kausal antara kerugian dan perbuatan melanggar hukum
- c. Pelaku harus bersalah.
- d. Adanya hubungan timbal balik antara unsur a, b, dan c.

Tanggung gugat pelaku usaha ini telah disebutkan dalam UUPK dalam Pasal 19 hingga Pasal 28. Maka dari itu telah ditegaskan dalam Pasal 19 ayat (1) UUPK bahwa Pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan/atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan, dan ganti rugi yang dimaksud pada ayat (1) yaitu dapat berupa pengembalian uang maupun penggantian barang dan/atau jasa yang setara nilainya. Berdasarkan kutipan Pasal diatas yaitu dapat dijelaskan bahwa UUPK tidak menganut tanggung gugat mutlak atau *strict liability*, namun hanya disebutkan bahwa pelaku usaha bertanggung jawab untuk memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan/atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan. Pasal 18 UUPK menjelaskan bahwa pembuktian terhadap ada maupun tidaknya suatu kesalahan dalam gugatan ganti rugi tersebut sepenuhnya merupakan tanggungjawab pelaku usaha.

Tanggungjawab pelaku usaha didasarkan dalam UUPK berhubungan dengan beberapa prinsip perlindungan konsumen, salah satunya adalah prinsip

tanggungjawab mutlak (*strict liability*), prinsip ini memiliki dasar bahwa konsumen tidak dapat berbuat banyak untuk melindungi diri dari risiko kerugian yang dialami, maka dari itu penerapan prinsip ini memberikan perlindungan bagi konsumen. Karena, tidak dibebani untuk membuktikan kesalahan pelaku usaha akibat penggunaan suatu barang.

Dengan diberlakukannya UUPK, maka konsumen tidak lagi dibebani kewajiban untuk membuktikan kesalahan-kesalahan pelaku usaha. Hal ini dapat dilihat dari ketentuan Pasal 28 UUPK yaitu pembuktian terhadap ada tidaknya unsur kesalahan dalam gugatan ganti rugi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 19, Pasal 22, dan Pasal 23 merupakan beban dan tanggung jawab pelaku usaha.

Tidak hanya peraturan diatas saja, akan tetapi juga terdapat peraturan yang mengatur tentang kewajiban mengenai klausul perjanjian yang wajib ditepati oleh Pelaku Usaha di dalam Syarat dan ketentuan yang dibuat oleh Tokopedia, yang menegaskan bahwa:<sup>102</sup>

1. Penjual dilarang memanipulasi harga Barang dengan tujuan apapun.
2. Penjual dilarang melakukan penawaran / berdagang Barang terlarang sesuai dengan yang telah ditetapkan pada ketentuan Poin J yaitu 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

---

<sup>102</sup> <https://www.tokopedia.com/terms?page=sell>, diakses terakhir pada tanggal 7 Juni 2023.

oleh Penjual dengan produk yang diterima oleh Pembeli, maka Tokopedia berhak membatalkan/menahan dana transaksi.

4. Dalam menggunakan Fasilitas "Judul 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 (i) tidak menerima komplain, (ii) tidak menerima retur (penukaran barang), (iii) tidak menerima refund (pengembalian dana), (iv) barang tidak bergaransi, (v) pengalihan tanggung jawab (termasuk tidak terbatas pada penanggungungan ongkos kirim), (vi) penyusutan nilai harga dan (vii) pengiriman barang acak secara sepihak. Jika terdapat pertentangan antara catatan toko dan/atau deskripsi produk dengan Syarat & Ketentuan Tokopedia, maka peraturan yang berlaku adalah Syarat & Ketentuan Tokopedia.
5. Penjual wajib memberikan balasan untuk menerima, menerima sebagian, atau menolak pesanan Barang pihak Pembeli dalam batas waktu 2 hari terhitung sejak adanya notifikasi pesanan Barang dari Tokopedia. Jika dalam batas waktu tersebut tidak ada balasan dari Penjual maka secara otomatis pesanan akan dibatalkan.

Dalam beberapa ketentuan diatas yang telah menjelaskan mengenai pertanggungjawaban pelaku usaha untuk menjamin hak-hak konsumen tidaklah cukup apabila kita hanya mengandal syarat dan ketentuan yang dibuat oleh pihak penyelenggara sistem elektronik tersebut yaitu Tokopedia.

Setelah menganalisis kasus yang dialami oleh konsumen setelah melakukan transaksi *e-commerce* diatas dapat dilihat bahwa terdapat kesalahan utama yang dilakukan oleh pihak pelaku usaha yaitu tidak mengirimkan barang kepada pembeli yang mana dapat dikategorikan sebagai macam tindakan Perbuatan melawan hukum, dalam Pasal 4 Huruf h Undang-Undang Perlindungan Konsumen yang berbunyi: “Hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya”. Di dalam pasal tersebut dijelaskan bahwa yang termasuk hak konsumen adalah mendapatkan kompensasi, ganti rugi, dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian sebagaimana mestinya, maka dari itu tentu pelaku usaha seharusnya mengganti rugi baik itu berupa uang dikarenakan barang yang dipesan sama sekali belum sampai ke tangan konsumen, yaitu uang sebesar Rp. 28.700.000. Alih-alih pelaku usaha memberikan ganti kerugian berupa uang, namun dalam kasus ini pelaku usaha malah menghilang dan tidak bertanggungjawab atas kejadian ini, maka dari pelaku usaha dianggap telah melanggar Pasal 4 huruf h UUPK. Hal ini membuat pelaku usaha dapat tergolong perbuatan melawan hukum (*onrechmatige daad*) dicantumkan dalam Pasal 1365 KUH Perdata, Subekti dalam pasal ini berpendapat bahwa: “Tiap perbuatan melanggar hukum yang membawa kerugian kepada orang lain, mewajibkan orang yang karena salahnya menerbitkan kerugian itu, mengganti kerugian tersebut”.<sup>103</sup>

---

<sup>103</sup> R. Subekti, dan Tjirosudibio, Kitab Undang-Undang Hukum Perdata, Dikutip dari Abdul Halim Barkatullah, *Framework Sistem Perlindungan Hukum bagi Konsumen di Indonesia*, Ctk. Pertama, Nusa Media, Bandung, 2016, hlm. 25

Berdasarkan uraian diatas dapat dinyatakan bahwa pada kenyataannya meski di Indonesia tidak menerapkan prinsip tanggung gugat mutlak atau yang disebut dengan *strict liability*, namun dalam UUPK Pasal 19 ayat (1) secara tegas menyatakan tanggung jawab ini dengan menyatakan pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan/atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan.

Berdasarkan beberapa penjelasan diatas, yakni lemahnya kedudukan konsumen atau pembeli dalam transaksi jual beli *online (e-commerce)* ini menyebabkan penjual harus bertanggungjawab sepenuhnya atas kasus yang terjadi di atas. Namun tidak dapat dipungkiri bahwa pihak Tokopedia juga perlu membantu menyelesaikan permasalahan ini sebagai pihak penyelenggara sistem elektronik ini dan tidak lepas dari tanggungjawabnya. Pasal 21 ayat (2) huruf c UU ITE, secara tegas menyebutkan bahwa pihak yang bertanggungjawab atas segala akibat hukum dalam pelaksanaan Transaksi Elektronik menjadi tanggung jawab penyelenggara Agen Elektronik.

Berdasarkan beberapa analisis terhadap kasus ini, dapat kita analisis kembali dengan berdasar pada perspektif Hukum Islam. Adapun lima tujuan ukum islam dalam rangka mewujudkan keselamatan dunia dan akhirat:<sup>104</sup>

a. Agama, yang menjadi penjaga sekaligus pedoman hidup manusia.

---

<sup>104</sup> <http://repository.uinbanten.ac.id/7793/5/BAB%20III.pdf>, diakses pada tanggal 27 Agustus 2023 pukul 23.56

b. Jiwa, dalam hukum islam wajib memelihara hak manusia untuk hidup dan mempertahankan kehidupannya.

c. Akal

d. Kehormatan, dan

e. Harta Kekayaan

Mengenai harta kekayaan yang dimaksud, yakni Allah SWT berfirman dalam Q.S AlBaqarah 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.”, potongan ayat ini mengandung perintah yang bisa dijadikan acuan untuk memberi perlindungan bagi konsumen bahwa antara pelaku usaha dan konsumen dilarang untuk saling mendzalimi atau merugikan satu dengan yang lainnya. Faktanya walau sejak dulu sudah ada perintah dari Allah SWT melalui Al-Qur’an secara rinci, namun hingga saat ini masih ada konsumen yang dirugikan dikarenakan barang yang dipesan tidak sampai ke tangan konsumen. Dimana konsumen memiliki hak untuk mendapatkan ganti rugi dari pelaku usaha namun tidak mendapatkan sesuai haknya. Seperti yang terdapat pada Al Qur’an, yang artinya: “... Maka seranglah ia, seimbang dengan serangannya terhadapmu. bertakwalah kepada Allah dan ketahuilah, bahwa Allah beserta orang-orang yang bertakwa”.<sup>105</sup> Dari ayat diatas dapat dihubungkan dengan

---

<sup>105</sup> Departemen Agama RI, Al-Qur’an dan Terjemahannya, hlm. 47



ganti rugi bahwasannya barang siapa melakukan serangan (kerugian) kepadamu, maka balaslah ia seimbang dengan kerugian yang ditimpakan padamu (adil).

## **BAB IV**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil analisis, dapat disimpulkan hal-hal sebagai berikut:

1. Berdasarkan hasil analisis dapat disimpulkan Bentuk perlindungan hukumnya yang berhak didapatkan oleh pembeli selaku konsumen adalah Perlindungan Hukum secara Represif Pasal 4 huruf h UUPK mengenai kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian uang atau barang, apabila barang dan/atau jasa yang diterima sama sekali tidak sesuai. Apabila di kemudian hari terbukti adanya kesalahan disebabkan oleh penyelenggara marketplace yaitu Tokopedia, maka penyelenggara wajib memberikan kompensasi maupun ganti rugi dan sebagaimana telah diatur dalam Pasal 21 ayat (3) dan (4) UU ITE.
  
2. Bentuk pertanggungjawaban yang wajib diinisiasikan oleh pihak penjual selaku pelaku usaha sebagaimana mengacu pada KUHPerdata, UUPK, dan PP PSTE, yaitu pelaku usaha wajib memberi ganti rugi terhadap konsumen dan/atau penggantian berupa uang atau barang. Sedangkan tanggungjawab yang perlu dilakukan oleh Tokopedia selaku penyelenggara *marketplace* atas indikasi kelalaian dan/atau menimbulkan kerugian yang berdampak pada konsumen menjadi tanggung jawab pengguna jasa layanan, seperti yang telah diatur dalam Pasal 21 Ayat (4) UU ITE.

## **B. Saran**

1. Undang-undang mengenai transaksi jual beli online (e-commerce) diperbarui kembali guna menjamin kepastian hukum dan perlu memerhatikan pentingnya hak-hak yang dimiliki oleh para konsumen sehingga tidak menitikberatkan beban kepada konsumen. Konsumen perlu lebih aktif dan optimal dalam melakukan upaya hukum supaya mendapatkan hak-hak sesuai dengan perlindungan hukum yang ada. Pihak Tokopedia selaku penyelenggara marketplace perlu ikut andil dalam memberikan solusi dan penyelesaian masalah dalam kasus ini.
2. Perlu adanya pembaharuan peraturan atau undang-undang mengenai bagaimana tindakan pertanggungjawaban dari pihak penyelenggara sistem elektronik yang wajib dilakukan dan tidak hanya bergantung pada pertanggungjawaban pelaku usaha saja.

## DAFTAR PUSTAKA

### Buku

- Abdul Halim Barakatullah, Teguh Prasetyo, *Bisnis E-Commerce Studi Sistem Keamanan Dan Hukum di Indonesia*, Cetakan Kedua, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2006)
- Abdulkadir Muhammad, *Hukum Perjanjian*, (Bandung: Alumni, 1982)
- Abdulkadir Muhammad, *Hukum Perdata Indonesia*, (Citra Aditya Bakti, Bandung, 2000)
- Ahmadi Miru, *Hukum Kontrak dan Perancangan Kontrak*, (Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2011)
- Ahmadi Miru, *Hukum Perdata : Materiil dan Formil*, (USAID, Jakarta, 2015)
- Ahmadi Miru, *Prinsip-Prinsip Perlindungan Hukum Bagi Konsumen di Indonesia* (Depok: Rajawali Pers, 2017)
- Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo, *Hukum Perlindungan Konsumen*, (Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2010)
- Agus Yudha Hernoko, *Hukum Perjanjian Asas Proporsionalitas dalam kontrak komersial*, (Cetakan Pertama, Kencana Prenadamedia Group, Jakarta, 2010)
- Aswani, Haris Faulidi, *Transaksi Bisnis E-Commerce Perspektif Islam*, (Yogyakarta: Magistra Insania Impress, 2004)
- Budi Agus Riswandi, *Hukum dan Internet di Indonesia*, (UII Press, Yogyakarta, 2003)
- Candra Ahmadi dan Dadang Hermawan, *E-Business & E-Commerce*, (Yogyakarta: Penerbit ANDI, 2013)
- Convelo G. Sevilla, dkk. *Pengantar Metode Penelitian*, (UI Press, Jakarta, Tahun 2006)
- C.S.T. 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)
- Gunawan Widjaya, Ahmad Yani, *Hukum Tentang Perlindungan Konsumen*, (Cetakan Kedua, Gramedia Pustaka Utama, Jakarta, 2001)
- Handri Rahardjo, *Hukum Perjanjian Indonesia*, (Jakarta: Pustaka Yustisia, Yogyakarta, 2009)
- Haris Faulidi Asnawi, *Transaksi Bisnis e-commerce perspektif Islam*, (Magistra Insania Press, Yogyakarta, 2004)
- Herlien Budiono, *Ajaran Umum Hukum Perjanjian dan Penerapannya di Bidang Kenotariatan*, (Citra Aditya Bakti, 2010)
- Jadus Sidabalok, *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*, (Citra Aditya Bakti, Bandung, 2014)
- 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, *Kompilasi Hukum Perikatan* (PT. Citra Aditya Bakti, Bandung, 2001)
- Mukti Fajar dan Yulianto Achmad, *Dualisme Penelitian Hukum Normatif dan Empiris*, (Pustaka Pelajar, Yogyakarta, 2010)
- Munir Fuady, *Hukum Kontrak (Dari Sudut Pandang Hukum Bisnis)*, (Bandung: Citra Aditya Bakti, 2001)
- Onno. W. Purbo, *Mengenal e-commerce*, (PT. Elekmedia Komputindo, Jakarta, 2000)
- Philipus M. Hadjon, *Perlindungan Hukum Bagi Rakyat di Indonesia*, (Bina Ilmu, Surabaya, 1989)
- P.N.H Simanjuntak, *Pokok-Pokok Hukum Perdata*, (Djambatan, Jakarta, 2007)

- Ridwan Khairandy, *Kebebasan Berkontrak & Pacta Sunt servanda Versus Iktikad Baik: Sikap Yang Harus diambil Pengadilan*, (Cetakan Pertama, FH UII Press, Yogyakarta 2015)
- R. Subekti, *Aneka Perjanjian*, (Bandung: Alumni, 1992)
- Setiawan, *Pokok-Pokok Hukum Perikatan*, (Alumni, Bandung, 1979)
- Setiono, *Rule of Law Supremasi Hukum* (Surakarta: Magister Ilmu Hukum Pasca Sarjana Univeristas Sebelas Maret, 2004)
- Subekti, *Hukum Perjanjian*, (Ctk. Kesembilanbelas, Intermasa, Jakarta, 2002)
- Soerjono Soekanto, *Penelitian Hukum Normatif*, (Rajawali Press, Jakarta, 1998)
- Syahmin, *Hukum Kontrak Internasional*, (Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2006)
- Zulham, *Hukum Perlindungan Konsumen* (Jakarta: Prenadamedia Group, 2013)

### **Jurnal Hukum**

- Alfrida Syilfia, Hendra Djaja, I. Gusti Ngurah Adyana, Moh. Fahrial Amrullah, "Tanggungjawab Yuridis PT. Tokopedia Atas Kebocoran Data Pribadi dan Privasi Konsumen Dalam Transaksi Online", *Bhirama Law Journal*, Vol. 2, No. 1, May, 2021
- Depri Liber Sonata, "Metode Penelitian Hukum Normatif dan Empiris: Karakteristik Khas Dari Metode Meneliti Hukum", *Fiat Justisia Jurnal Ilmu Hukum*, Vol. 8, No. 1, 2014
- Arsensius, "Aspek-Aspek Hukum Perdata Internasional Dalam Transaksi Elektronik Di Indonesia," *Jurnal Varia Bina Civika* Vol. 1, No. 75, 2009
- Arsyad Sanusi, "Efektivitas UU ITE Dalam Pengaturan Perdagangan Elektronik (*E-Commerce*)," *Jurnal Hukum Bisnis: Efektivitas UU ITE Dalam Penyelesaian Sengketa E-Commerce*, Vol. 29, No.1, 2010
- Santonius Tambunan, "Mekanisme dan Keabsahan Transaksi Jual Beli *E-Commerce* Menurut Kitab Undang-Undang Hukum Perdata", *Badamai Law Journal*, Vol. 1, Issues 1, 2016

Enny Soerjati Priowirjanto, "Pengaturan Transaksi Elektronik dan Pelaksanaannya Di Indonesia Dikaitkan Dengan Perlindungan E-Konsumen", *Padjadjaran Jurnal Ilmu Hukum*, Vol. 1, No. 2, 2014

Liantika Rizky Rindani, "Perlindungan Konsumen Menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen dan Hukum Islam", *Jurnal Perbandingan Hukum*, Vol 5 Nomor 1, 2017,

## **Undang-Undang**

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

Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik

Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 71 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik

## **Skripsi**

Dimas Rifki Hendarawan, Perlindungan Hukum Jual Beli Online (E-Commerce) Melalui Tokopedia Menurut Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik dan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, Sekolah Tinggi Hukum Bandung, Bandung, 2020.

Habibullah Alfarizi Putra Rifai, Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Atas Ketidaksesuaian Barang Pesanan di Aplikasi Tokopedia, Universitas Pembangunan Nasional "Veteran", Jawa Timur, 2022.

Faisal Sistyanda, Tinjauan Yuridis Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Produk Barang & Atau Jasa Melalui Tokopedia, Universitas Islam Sultan Agung (Unissula) Semarang, 2022.

Zahra Rahmawati, Pertanggung Jawaban Hukum Tokopedia Terhadap Konsumen atas Ketidak sesuaian Barang dalam Jual Beli Online, UIN Syarif Hidayatullah, Jakarta, 2021.

Muhammad Firhan Ahsan, Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen dalam Jual Beli Online, Fakultas Hukum Universitas Islam Indonesia, 2021.

### **Data Elektronik**

<https://money.kompas.com/read/2023/03/01/110000026/kasus-beli-genteng-rp-287-juta-di-tokopedia-penjual-kirim-pakai-kurir-di-luar?page=all>  
<https://fame.grid.id/read/463711279/begini-kelanjutan-kasus-genteng-287-juta-di-tokopedia-ditemukan-penjual-ternyata-lakukan-kesalahan-ini>



## LAMPIRAN



FAKULTAS  
HUKUM

Gedung Fakultas Hukum  
Universitas Islam Indonesia  
Jl. Kaliurang km 14,5 Yogyakarta 55584  
T. (0274) 7070222  
E. fh@uii.ac.id  
W. law.uil.ac.id

## **SURAT KETERANGAN BEBAS PLAGIASI**

No. : 294/Perpus-S1/20/H/VII/2023

*Bismillaahirrahmaanirrahaim*

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : **Joko Santosa, A.Md.**  
NIK : **961002136**  
Jabatan : **Staf Perpustakaan Referensi Fakultas Hukum UII**

Dengan ini menerangkan bahwa :

Nama : Aulia Bimo Wicaksono  
No Mahasiswa : 19410061  
Fakultas/Prodi : Hukum  
Judul karya ilmiah : **Perlindungan Hukum terhadap Konsumen yang Mengalami Kerugian Setelah Melakukan Transaksi E-Commerce Melalui Marketplace (Studi Kasus Pembelian Genteng di Tokopedia).**

Karya ilmiah yang bersangkutan di atas telah melalui proses uji deteksi plagiasi dengan hasil **18.%**

Demikian surat keterangan ini dibuat agar dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Yogyakarta, 22 Juli 2023 M  
4 Muharram 1445 H

Perpustakaan Referensi FH UII

Joko Santosa, A.Md.

# Perlindungan Hukum terhadap Konsumen yang Mengalami Kerugian Setelah Melakukan Transaksi E-Commerce Melalui Marketplace (Studi Kasus Pembelian Genteng di Tokopedia)

*by* 19410061 Aulia Bimo Wicaksono

---

**Submission date:** 21-Jul-2023 02:09PM (UTC+0700)

**Submission ID:** 2134449721

**File name:** lui\_Marketplace\_Studi\_Kasus\_Pembelian\_Genteng\_di\_Tokopedia.docx (179.3K)

**Word count:** 16173

**Character count:** 105795

**Perlindungan Hukum terhadap Konsumen yang Mengalami Kerugian  
Setelah Melakukan Transaksi *E-Commerce* Melalui *Marketplace***

**(Studi Kasus Pembelian Genteng di Tokopedia)**

SKRIPSI



Oleh:

**Aulia Bimo Wicaksono**

No. Mahasiswa :19410061

**2**

**PROGRAM STUDI HUKUM**

**PROGRAM SARJANA FAKULTAS HUKUM**

**UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA**

**YOGYAKARTA**

2023

# Perlindungan Hukum terhadap Konsumen yang Mengalami Kerugian Setelah Melakukan Transaksi E-Commerce Melalui Marketplace (Studi Kasus Pembelian Genteng di Tokopedia)

## ORIGINALITY REPORT

18%

SIMILARITY INDEX

12%

INTERNET SOURCES

15%

PUBLICATIONS

2%

STUDENT PAPERS

## PRIMARY SOURCES

- 1 repository.upnjatim.ac.id  
Internet Source 4%
- 2 dspace.uii.ac.id  
Internet Source 4%
- 3 Khairunnisah Dan Wesley Liano Hutasoit.  
"PENERAPAN PERATURAN MENTERI  
PEKERJAAN UMUM DAN PERUMAHAN  
RAKYAT NOMOR 11/PRT/M/2019 TENTANG  
SISTEM PERJANJIAN PENDAHULUAN JUAL BELI  
RUMAH", LEGALITAS, 2021  
Publication 2%
- 4 Trinas Dewi Hariyana. "Eksistensi Asas Iktikad  
Baik dalam Perjanjian Jual Beli Melalui  
Internet dengan Sistem Pembayaran Cash on  
Delivery", UNISKA LAW REVIEW, 2021  
Publication 2%
- 5 Herlin Setiani, Muhammad Taufiq.  
"PERLINDUNGAN KONSUMEN ATAS BARANG  
YANG TIDAK SESUAI DENGAN PERJANJIAN  
1%

DALAM PERDAGANGAN ELEKTRONIK  
DIKAITKAN DENGAN UNDANG-UNDANG  
INFORMASI DAN TRANSAKSI ELEKTRONIK",  
JURNAL ILMIAH LIVING LAW, 2018

Publication

---

6

Submitted to Universitas Islam Indonesia

Student Paper

1 %

---

7

Krismat Hutagalung, Hasnati Hasnati, Indra Afrita. "PERLINDUNGAN HUKUM KONSUMEN TERHADAP PERJANJIAN BAKU YANG MERUGIKAN KONSUMEN", Mizan: Jurnal Ilmu Hukum, 2021

Publication

1 %

---

8

Hakam Ahmad, Sri Anggraini, Gesang Iswahyudi. "Perlindungan Hukum Terhadap Keamanan Rahasia Bank dalam Menjaga Kepentingan Nasabah Perbankan", AL-MANHAJ: Jurnal Hukum dan Pranata Sosial Islam, 2022

Publication

1 %

---

9

Diah Pitaloka, Sasmiar Sasmiar. "Pemutusan Perjanjian Secara Sepihak (Studi Kasus Putusan MA No.31/Pdt.G/2018/PN DPK)", Zaaken: Journal of Civil and Business Law, 2021

Publication

1 %

---

10

Aprilia Pitri NR, Umar Hasan, Ageng Triganda Sayuti. "Perlindungan Hak Reseller Online

1 %

Shop Terkait Perbuatan Melawan Hukum Dengan Cara Pembatalan Sepihak Yang Dilakukan Oleh Konsumen", Zaaken: Journal of Civil and Business Law, 2022

Publication

11

Nomensen Freddy Siahaan. "PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP CALON PENUMPANG YANG MENGGUNAKAN DAUR ULANG ALAT RAPID TEST ANTIGEN COVID-19 DI BANDARA KUALANAMU", LEGALITAS, 2022

Publication

1 %

12

Ummal Khoiriyah. "E-Commerce dalam Hukum Islam: Studi Analisis Atas Pandangan Abdul Halim Barkatullah dan Teguh Prasetyo", Istidlal: Jurnal Ekonomi dan Hukum Islam, 2018

Publication

1 %

Exclude quotes On

Exclude matches < 1%

Exclude bibliography On