

PERLINDUNGAN KONSUMEN DALAM PERJANJIAN JUAL BELI

ONLINE DENGAN SISTEM REKENING BERSAMA

(Studi Transaksi Jual Beli Online Melalui www.tokopedia.com)

SKRIPSI



Oleh:

INDRAWAN ARIS SUHANDA

No. Mahasiswa: 13410724

PROGRAM STUDI (S1) ILMU HUKUM

FAKULTAS HUKUM

UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA

YOGYAKARTA

2018

PERLINDUNGAN KONSUMEN DALAM PERJANJIAN JUAL BELI

ONLINE DENGAN SISTEM REKENING BERSAMA

(Studi Transaksi Jual Beli Online Melalui www.tokopedia.com)

SKRIPSI

Diajukan untuk Sebagian Memenuhi Persyaratan Guna Memperoleh

Gelar Sarjana (strata-1) pada Fakultas Hukum

Universitas Islam Indonesia

Yogyakarta



Oleh:

INDRAWAN ARIS SUHANDA

No. Mahasiswa: 13410724

PROGRAM STUDI (S1) ILMU HUKUM

FAKULTAS HUKUM

UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA

YOGYAKARTA

2018



HALAMAN PENGESAHAN TUGAS AKHIR PRA PENDADARAN

**PERLINDUNGAN KONSUMEN DALAM PERJANJIAN JUAL BELI
ONLINE DENGAN SISTEM REKENING BERSAMA
(Studi Transaksi Jual Beli Online Melalui www.tokopedia.com)**

Telah Diperiksa dan Disetujui oleh Dosen Pembimbing Skripsi untuk Diajukan ke

Depan Tim Penguji dalam Ujian Tugas Akhir/Pendadaran

Pada Tanggal



Dosen Pembimbing 2,

Yogyakarta, 8 Mei 2018

Dosen Pembimbing 1,

Retno Wulansari, S.H., M.Hum.
NIP: 094100410

Dr. M. Syamsudin, S.H., M.H.
NIP: 954100104

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

**PERLINDUNGAN KONSUMEN DALAM PERJANJIAN JUAL BELI
ONLINE DENGAN SISTEM REKENING BERSAMA
(Studi Transaksi Jual Beli Online Melalui www.tokopedia.com)**

Telah Dipertahankan di Hadapan Tim Penguji dalam

Ujian Tugas Akhir/Pendadaran

Pada Tanggal.....dan Dinyatakan...

Yogyakarta,.....

Tim Penguji

Tanda Tangan

1. **Ketua** : Dr. M. Syamsudin, S.H., M.H.

2. **Anggota** : Ery Arifudin, S.H., M.H.

3. **Anggota** : H. Bagya Agung Prabowo, S.H., M.Hum.



Mengetahui:
Universitas Islam Indonesia
Fakultas Hukum
Dekan,



(Dr. Aunur Rohim Faqih, S.H., M.Hum.)

NIP/NIK: 844100101

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

Yang bertanda tangan di bawah ini saya:

Nama : **Indrawan Aris Suhanda**
NIM : **13410724**

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

PERLINDUNGAN KONSUMEN DALAM PERJANJIAN JUAL BELI
ONLINE DENGAN SISTEM REKENING BERSAMA
(Studi Transaksi Jual Beli Online Melalui www.tokopedia.com)

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:

1. Bahwa karya tulis ilmiah ini adalah benar-benar karya saya sendiri yang dalam penyusunannya tunduk dan patuh terhadap kaidah, etika, dan norma penulisan sebuah karya tulis ilmiah sesuai dengan ketentuan yang berlaku;
2. Bahwa saya menjamin karya ilmiah ini benar-benar asli (orisinil), bebas dari unsur-unsur yang dapat dikategorikan sebagai melakukan perbuatan penjiplakan karya ilmiah (plagiat);
3. Bahwa meskipun secara prinsip hak milik atas karya ini pada saya, namun untuk demi kepentingan-kepentingan yang bersifat akademik dan pengembangannya, saya memberikan kewenangan kepada perpustakaan Fakultas Hukum UII dan Perpustakaan di lingkungan Universitas Islam Indonesia untuk mempergunakan karya ilmiah saya tersebut.

Selanjutnya berkaitan dengan hal di atas (terutama pernyataan pada butir nomor 1 dan 2), saya sanggup menerima sanksi administratif, akademik, bahkan sanksi pidana, jika saya terbukti secara kuat dan meyakinkan telah melakukan perbuatan yang menyimpang dari perbuatan tersebut. Saya akan bersifat kooperatif untuk hadir, menjawab, membuktikan, melakukan pembelaan terhadap hak-hak saya serta menandatangani berita acara terkait yang menjadi hak dan kewajiban saya, di depan "Majelis" atau "Tim" Fakultas Hukum UII yang ditunjuk oleh pimpinan fakultas, apabila tanda-tanda plagiat disinyalir ada atau terjadi pada karya ilmiah saya oleh pihak Fakultas Hukum UII.

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



arta, 8 Mei 2018
mbuat Pernyataan,

(Indrawan Aris Suhanda)
NIM 13410724

CURRICULUM VITAE

1. Nama Lengkap : Indrawan Aris Suhanda
2. Tempat Lahir : Yogyakarta
3. Tanggal Lahir : 25 Februari 1995
4. Jenis Kelamin : Laki-laki
5. Golongan Darah : A
6. Alamat Terakhir : Jalan Ibu Ruswo Nomor 21, RT:04,
RW:02, Prawirodirjan, Gondomanan,
Yogyakarta
7. Alamat Asal : Jalan Ibu Ruswo Nomor 21, RT:04,
RW:02, Prawirodirjan, Gondomanan,
Yogyakarta
8. Identitas Orang Tua/Wali
 - a. Nama Ayah : Afip Suhanda
Pekerjaan Ayah : Wiraswasta
 - b. Nama Ibu : Ulfa Fitria
Pekerjaan Ibu : Wiraswasta
 - c. Alamat Orang Tua : Jalan Ibu Ruswo Nomor 21, RT:04,
RW:02, Prawirodirjan, Gondomanan,
Yogyakarta
9. Riwayat Pendidikan
 - a. SD : SD Muhammadiyah Suronatan Yogyakarta
 - b. SMP : SMP Muhammadiyah 3 Yogyakarta
 - c. SMA : SMA Muhammadiyah 5 Yogyakarta
10. Hobby : Futsal, Basket, Renang, Bersepeda.

MOTTO DAN HALAMAN PERSEMBAHAN

“Barang siapa keluar untuk mencari ilmu maka dia berada di jalan Allah”

(HR.Turmudzi)

*“Berangkat dengan penuh keyakinan, berjalan dengan penuh keikhlasan,
istiqomah dalam menghadapi cobaan”*

(Muhammad Zainuddin)

Untuk mereka yang terhebat

dihidupku:

- 1. Kedua orang tuaku, Ayah Afip
Suhanda dan Mama Ulfa Fitria;*
- 2. Kakakku Andrean Arif Suhanda;*
- 3. Seluruh keluarga, sahabat dan
orang-orang terdekat;*
- 4. Almamater tercinta Fakultas
Hukum Universitas Islam
Indonesia*

KATA PENGANTAR



Assalamu'alaikum Wr.Wb.

Alhamdulillahirabbil'alamin, segala puji bagi Allah SWT, Sang Pemilik dunia dan seisinya, tiada Tuhan selain Allah SWT dan hanya kepada-Nya lah kita patut memohon dan berserah diri. Hanya karena rahmat dan hidayah-Nya lah penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul **“PERLINDUNGAN KONSUMEN DALAM PERJANJIAN JUAL BELI ONLINE DENGAN SISTEM REKENING BERSAMA (Studi Transaksi Jual Beli Online Melalui www.tokopedia.com)”**. Tak lupa shalawat serta salam selalu kita haturkan kepada junjungan kita Nabi Muhammad SAW Sang kekasih Allah SWT, dengan syafaat dari beliau lah kita dapat terbebas dari zaman kejahiliah.

Skripsi ini dimaksudkan untuk memenuhi sebagian syarat memperoleh derajat Sarjana Hukum Fakultas Hukum Universitas Islam Indonesia.

Terwujudnya skripsi ini tidak lepas dari bantuan, bimbingan dan dorongan dari berbagai pihak. Maka kiranya penulis menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. ALLAH SWT yang selalu memberi kemudahan dalam perjalanan hidup saya.
2. Rasulullah Muhammad SAW. sebagai suri tauladan bagi umatnya, yang telah membawa umatnya dari zaman kebodohan menjadi zaman terang benderang penuh dengan ilmu pengetahuan.
3. Orang tua tercinta, Ayah Afip Suhandi dan Mama Ulfa Fitria yang telah memberikan dukungan baik moril maupun materiil, do'a, kepercayaan,

kesabaran, pengorbanan, dan kasih sayang yang tak terhingga kepada saya. Kakakku tersayang Andrean Arif Suhandi., S.T. yang selalu memberikan semangat, dukungan dan perhatiannya yang penuh kasih sayang. Serta keluarga besar yang selama ini turut mendoakan dan memberikan dukungan kepada saya dengan sepenuh hati.

4. Bapak Dr. Aunur Rohim Faqih, S.H., M.Hum., Selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas Islam Indonesia.
5. Bapak Dr. M. Syamsudin, S.H., M.H. dan Ibu Retno Wulansari, S.H., M.Hum. selaku Dosen Pembimbing skripsi, terima kasih telah meluangkan waktu, membimbing serta mengarahkan dalam menyelesaikan skripsi ini.
6. Untuk Yasinta Nurmalasari, S.E. terima kasih selalu meluangkan waktu untuk saya, terima kasih memberikan banyak cerita dari SMA, terima kasih untuk segala yang sudah kamu upayakan.
7. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Hukum Universitas Islam Indonesia yang dengan ketulusan hatinya memberikan ilmunya kepada saya dalam berbagai mata kuliah ilmu hukum.
8. Bapak dan Ibu selaku staff karyawan Fakultas Hukum Universitas Islam Indonesia yang telah melayani dan memberikan informasi kepada saya.
9. Saudara susah senang saya “SANGA” yang terdiri dari Aji, Fajar, Edi, Iqbal, Arkhan, Rusman, Arif, Candra, terima kasih selalu ada untuk saya dalam keadaan apapun, selalu memberikan berbagai macam solusi, teman berjuang saya, tetap menjadi saudara terbaik dalam keadaan apapun.

10. Sahabat susah senang saya “AIUEO” Obi, Gana, Rizki, Umar, Indra, terima kasih selalu ada untuk saya dalam keadaan apapun, selalu memberikan berbagai macam solusi, teman berjuang saya, tetap menjadi saudara terbaik dalam keadaan apapun.
11. Sahabat terbaik saya Rida, Luthfia, yang selalu mendukung dan memberikan motivasi-motivasi terbaiknya, yang memberikan semangat untuk tidak mudah menyerah, terima kasih telah memberikan masukan dan saran, susah dan senang kalian selalu ada.
12. Seluruh anggota “JUWENI SQUAD” KKN 412-413 Ningrum, Desy, Mely, Adit, Mas Isa, Mas Rischy, Irul, Lintang, Ave, Aini, Lia, Nesya, Ziah, Mas Reyhan, Didin yang telah memberikan pelajaran serta kenangan yang tidak terlupakan.

Penulis menyadari bahwa isi maupun bahasa skripsi ini masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu penulis mohon maaf apabila terdapat kesalahan dan kekeliruan dalam skripsi ini. Serta penulis mengharapkan kritik dan saran dari semua pihak.

Akhir kata, penulis berharap semoga penelitian ini bermanfaat bagi kita semua. Atas segala bantuan dan dukungan yang telah diberikan, semoga mendapat imbalan yang setimpal dari Allah SWT. Aamiin.

Wassalamu'alaikum. Wr. Wb.

Yogyakarta, 8 Mei 2018

(Indrawan Aris Suhandu)

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL.....	i
HALAMAN JUDUL	ii
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS	v
CURRICULUM VITAE.....	vi
MOTTO DAN HALAMAN PERSEMBAHAN.....	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI	xi
ABSTRAK	xiv
BAB I. PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah.....	8
C. Tujuan Penelitian	9
D. Landasan Teori.....	9
E. Metode Penelitian	23
1. Obyek Penelitian	23
2. Subyek Penelitian	23
3. Sumber Data	23
4. Teknik Pengumpulan Data.....	24
5. Pendekatan yang Digunakan.....	25

6. Pengolahan dan Analisis Data	25
F. Pertanggungjawaban Sistematis	25
BAB II. KAJIAN NORMATIF PERLINDUNGAN KONSUMEN	
TERKAIT PERJANJIAN DALAM TRANSAKSI JUAL BELI	
ONLINE	27
A. Perjanjian.....	27
1. Pengertian Perjanjian	27
2. Unsur-Unsur Perjanjian dan Syarat sah Perjanjian	33
3. Jenis-Jenis Perjanjian	38
4. Asas-Asas Perjanjian	41
5. Lahirnya Perjanjian	48
6. Batalnya Perjanjian	49
B. Jual Beli.....	55
1. Pengertian Jual Beli.....	55
2. Unsur-Unsur Jual Beli.....	57
3. Hak dan Kewajiban Penjual.....	60
4. Hak dan Kewajiban Pembeli	61
5. Jual Beli Online (<i>e-commerce</i>).....	61
C. Perlindungan Konsumen	67
1. Pengertian Perlindungan Konsumen	67
2. Asas dan Tujuan Perlindungan Konsumen.....	70
3. Pengertian Konsumen	71
4. Pengertian Pelaku Usaha	72

5. Hak dan Kewajiban Konsumen	74
6. Hak dan Kewajiban Pelaku Usaha	76
7. Hukum Perlindungan Konsumen	77
D. Jual Beli dalam Perspektif Hukum Islam	84
1. Pengertian Jual Beli dalam Islam	84
2. Landasan <i>Syara'</i> Jual Beli	89
3. Aspek Hukum Pembiayaan <i>Murabahah</i>	92
BAB III. PERLINDUNGAN KONSUMEN DALAM PERJANJIAN JUAL BELI ONLINE DENGAN SISTEM REKENING BERSAMA	94
A. Perlindungan Konsumen Terkait Perjanjian dalam Pelaksanaan Jual Beli Online dengan Sistem Rekening Bersama di www.tokopedia.com.....	94
B. Penyelesaian Hukum Terkait Wanprestasi dalam Penggunaan Sistem Rekening Bersama di www.tokopedia.com.....	104
BAB IV. PENUTUP	111
A. Kesimpulan	111
B. Saran	113
DAFTAR PUSTAKA	115
LAMPIRAN	120

ABSTRAK

Studi ini bertujuan untuk menganalisis perlindungan hukum konsumen dalam pelaksanaan transaksi jual beli online di www.tokopedia.com, mengingat masih adanya hak-hak konsumen yang dilanggar dalam pelaksanaan transaksi jual beli online di www.tokopedia.com. Rumusan masalah yang dikemukakan yaitu: Bagaimanakah perlindungan hukum bagi konsumen terkait perjanjian dalam pelaksanaan transaksi jual beli dengan sistem rekening bersama di www.tokopedia.com?; Bagaimana cara penyelesaian hukum terkait wanprestasi dalam penggunaan sistem rekening bersama di www.tokopedia.com?. Penelitian ini termasuk ke dalam tipologi penelitian hukum normatif dan diperkuat dengan data yuridis dengan menerapkan pendekatan perundang-undangan, setelah itu dilanjutkan penelitian lapangan dengan teknik wawancara, di mana dalam pengumpulan datanya melakukan tanya jawab secara langsung, dan studi dokumentasi kepustakaan untuk mengetahui data dan fakta tentang perlindungan konsumen serta rekening bersama di www.tokopedia.com. Hasil yang didapat dari penelitian ini adalah bahwa masih kurangnya perlindungan hukum terhadap konsumen dalam pelaksanaan transaksi jual beli di www.tokopedia.com yang belum sesuai dengan perjanjian baku yang telah dibuat oleh PT. Tokopedia. Di mana perjanjian baku yang dibuat oleh PT. Tokopedia dalam melaksanakan transaksi jual beli telah melanggar klausula eksonerasi yang terdapat pada Pasal 18 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Usaha PT. Tokopedia dalam melindungi hak konsumen, dibuatlah sistem transaksi dengan menggunakan jasa rekening bersama. Namun dalam pelaksanaannya sistem transaksi dengan menggunakan jasa rekening bersama masih belum memadai, di mana prosedur pengembalian dana dari batalnya transaksi masih tidak terpenuhi, mengakibatkan wanprestasi yang dilakukan oleh PT. Tokopedia selaku penyedia dan sebagai pihak rekening bersama.

Kata-kata kunci : Perlindungan Konsumen, Jual Beli Online, Rekening Bersama

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi saat ini sudah meluas di kalangan masyarakat. Salah satu perkembangannya yaitu teknologi dunia maya atau yang dikenal dengan internet (*interconnection network*). Internet saat ini sebagai salah satu media informasi dan komunikasi elektronik yang dimanfaatkan untuk kegiatan menjejajah informasi (*browsing*), mengirim pesan melalui *e-mail*, termasuk dalam hal pemenuhan kebutuhan manusia dan dalam kegiatan perdagangan.¹

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi harus dimaknai sebagai motivasi bagi manusia guna memperoleh pengetahuan untuk belajar secara terus-menerus. Pemanfaatan teknologi internet dapat digunakan untuk melakukan langkah bisnis online, dengan disajikan secara canggih serta mudah diperoleh, para pihak yang terkait dalam transaksi tidak perlu bertemu atau bertatap muka (*face to face*), cukup melalui peralatan komputer dan internet, kegiatan perdagangan telah terlaksanakan.² Kegiatan jual beli dengan memanfaatkan media internet ini dikenal dengan istilah *electronic commerce*, atau disingkat *e-commerce*.

E-Commerce merupakan suatu proses jual beli barang dan jasa yang menggunakan jaringan internet. Dalam kegiatan transaksi jual beli di internet

¹Ahmad M. Ramli, *Cyber Law dan HAKI dalam Sistem Hukum Indonesia*, PT. Refika Aditama, Bandung, 2004, hlm. 1.

²Ninie Suparni, *Cyberspace Problematika & Antisipasinya*, Sinar Grafika, Jakarta, 2009, hlm. 1.

seseorang dapat mengefektifkan dan mengefisiensikan waktu sehingga seseorang dapat melakukan jual beli dengan setiap waktu dan di manapun mereka berada. Kegiatan transaksi jual beli online dengan menggunakan internet ini dilakukan tanpa adanya tatap muka diantara dua belah pihak atau lebih, mereka mendasarkan kegiatan jual beli tersebut dengan saling menanamkan kepercayaan satu sama lain antara penjual dan pembeli. Masyarakat sebagai pengguna media internet untuk membeli suatu barang dan/atau jasa dapat dikatakan sebagai konsumen *e-commerce* seperti yang tercantum dalam pengertian konsumen pada Pasal 1 angka (2) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (selanjutnya disebut dengan UUPK) yaitu: “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.”

Transaksi jual beli online telah mengubah kegiatan jual beli yang biasanya menggunakan transaksi konvensional, saat ini sudah dikurangi dan bahkan telah dihilangkan. Jual beli online telah memberikan kemudahan bagi pembeli dalam hal barang dan/atau jasanya, sedangkan penjual mendapatkan kemudahan dalam memasarkan produknya, bahkan mendapat penghematan biaya dan waktu.³

Di dalam kegiatan jual beli online, penjual dan pembeli tidak bertatap muka secara langsung, sehingga pembeli tidak bisa melihat bahkan meneliti

³Shinta Dewi, *CyberLaw 1*, Widya Padjajaran, Bandung, 2009, hlm. 33.

barang yang akan dibelinya. Barang yang diperdagangkan kerap kali tidak sesuai dengan informasi dari penjual bahkan terdapat cacat tersembunyi.⁴ Pembeli berhak atas adanya informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi serta jaminan barang yang di perjual belikan, seperti yang tercantum dalam Pasal 4 huruf C UUPK.⁵ Dalam transaksi tersebut pembeli senantiasa memperoleh hak atas perlindungan dari pelaku usaha, hal ini sebagai perwujudan adanya ungkapan pembeli adalah raja.

Pada kegiatan jual beli online seringkali bagi pembeli mendapatkan masalah dalam transaksi, misalnya pembeli berhak atas adanya hak untuk mendapatkan kompensasi atau ganti kerugian jika barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya. Dalam kegiatan jual beli online permasalahan ini kerap kali muncul, dikarenakan kondisi jarak antara penjual dan pembeli yang jauh atau bahkan ada di dalam yurisdiksi hukum yang berbeda, sehingga pembeli mendapatkan kesulitan untuk memperjuangkan haknya dalam hal kompensasi dan ganti kerugian.

Permasalahan lain yang muncul antara lain, tidak sesuainya barang yang diterima pembeli, adanya penipuan yang dilakukan oleh penjual dengan berdalih bahwa jasa pengiriman yang kurang cermat saat pengiriman berlangsung adalah permasalahan lain dalam kegiatan jual beli online. Sebagai pembeli sering kali dirugikan dengan telah memenuhi syarat kewajiban membayar namun pihak dari penjual menghilang dan tidak dapat

⁴*Ibid.* hlm. 34.

⁵Lihat Pasal 4 huruf C Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

dihubungi, barang yang sudah dibeli tidak sampai ke tujuan pembeli. Dalam kasus lain sebagai penjual sering kali dirugikan apabila mendapatkan pembeli yang membeli barang tersebut hanya untuk bermain-main dengan berdalih pengembalian barang rusak, namun ketika diperiksa kembali barang tersebut tidak ada masalah. Usaha untuk mewujudkan perlindungan hukum terhadap konsumen diperlukan adanya keseimbangan antara pembeli dan pelaku usaha, pembeli memiliki hak-hak yang harus dilindungi oleh produsen atau pelaku usaha.⁶ Hak dan kewajiban masing-masing pihak harus dilakukan apabila ingin kegiatan proses jual beli tersebut terlaksana.

Seperti kasus berikut yakni, Wahyu Razbaeni telah dirugikan akibat wanprestasi atas jual beli kamera di salah satu toko online pada tanggal 27 November 2012.⁷ Masrini telah dirugikan akibat wanprestasi atas jual beli karpet di salah satu situs online pada tanggal 1 Maret 2016.⁸ Herdien Dwi Andhika telah dirugikan akibat wanprestasi atas jual beli kamera di situs web online terkenal pada tanggal 23 September 2015.⁹

Pada setiap kegiatan jual beli online terdapat adanya klausula baku perjanjian, di mana setiap perjanjian baku tersebut harus dilaksanakan oleh masing-masing pihak yang terkait agar proses jual beli dapat terlaksana. Pada perjanjian baku ini, ketentuan di dalamnya lebih banyak ditentukan dan dibuat oleh pihak yang lebih dominan mempunyai posisi tawar lebih kuat

⁶Ade Maman Suherman, *Aspek Hukum Dalam Ekonomi Global*, Ghalia Indonesia, Jakarta, 2002, hlm. 6.

⁷<http://News.Okezzone.com/Read/2012/11/30/512/725824/Tergiur-Harga-Murah-Mahasiswa-Tertipu-Toko-Online-Fiktif>, diakses terakhir 23 Oktober 2016.

⁸<http://Bangka.Tribunnews.com>, diakses terakhir 23 Oktober 2016.

⁹<http://Metro.Sindonews.com>, Arjawanangun, Komaruddin Bagja. "Tertipu Belanja Online, Laporan Polisi Malah Disuruh Ikhlasin", diakses terakhir 25 November 2016.

dibandingkan pihak lainnya, yaitu pelaku usaha yang menawarkan barang dan/atau jasanya.¹⁰ Sementara itu pihak yang posisi tawarnya lebih rendah, sangat kecil kemungkinannya melakukan perubahan terhadap ketentuan-ketentuan yang terdapat dalam perjanjian yang telah dibuat. Dapat dikatakan pihak yang menerima tawaran tidak dapat menentukan pilihan yang diinginkannya, tetapi hanya memilih untuk menerima atau menolak tawaran tersebut.

Perjanjian sepihak yang dibuat oleh pelaku usaha diperbolehkan sebagai tujuan untuk mengatur proses transaksi jual beli online, asalkan tidak melanggar klausula eksonerasi yang tertuang pada Pasal 18 ayat (1) UUPK. Di mana tujuan dari adanya klausula eksonerasi dimaksudkan untuk menempatkan kedudukan konsumen setara dengan pelaku usaha berdasarkan prinsip kebebasan berkontrak Pasal 1338 KUHPerduta.

Penulis dalam melakukan penelitian membahas salah satu toko online terbesar di Indonesia yaitu PT.Tokopedia dengan situs www.tokopedia.com (selanjutnya disebut dengan tokopedia), di mana sistem transaksi di Tokopedia dengan cara pihak pembeli mengakses terlebih dahulu ke *website* tersebut, kemudian mencari produk yang akan dibeli dalam kategori, kemudian pilih, dan memasukkan ke dalam troli belanja setelah memasukkan akun. Setelah itu lakukan pembelian dan mengisi berkasnya, berkas ini disediakan untuk layanan pengiriman barang, kemudian *checkout*.

¹⁰Abdulkadir Muhammad, *Hukum Perjanjian*, Alumni, Bandung, 1980, hlm. 145-146.

Mekanisme transaksi pembayaran yang biasa digunakan adalah layanan transaksi pembelian melalui rekeningnya, dan uang tersebut akan sampai kepada pihak penjual ketika pembeli sudah menerima barang yang dibeli. Maka setelah menerima barang tersebut pembeli harus melakukan konfirmasi *member area* (registrasi pendaftaran pengguna situs tokopedia). Namun pembayaran dengan mekanisme transfer tersebut memiliki risiko yang tinggi karena kemungkinan terjadi penipuan cukup besar. Pembeli dituntut untuk sangat hati-hati apabila ingin melakukan transaksi dengan mekanisme transfer.

Terdapat sistem pembayaran lain yang juga diminati pembeli dalam transaksi jual beli online di Tokopedia, yakni sistem pembayaran dengan menggunakan jasa rekening bersama (selanjutnya disebut dengan rekber) sebagai pihak ketiga. Rekber ini banyak diminati karena banyaknya kasus penipuan dalam transaksi jual beli online di Indonesia. Jasa rekber sebagai pihak ketiga memiliki fungsi sebagai pihak netral yang dipercaya oleh pembeli dan penjual sebagai jembatan untuk transaksi jual beli mereka.

Sistem pembayaran dengan menggunakan jasa rekber ini dilakukan dengan cara pembeli dan penjual membuat kesepakatan bahwa pembayaran dilakukan dengan memakai jasa rekber. Penjual dan pembeli menunjuk jasa rekber mana yang akan digunakan. Setelah itu, penjual dan pembeli menghubungi pihak rekber untuk memakai jasanya. Dibuatlah perjanjian baru ketika pembeli membayar uang sesuai harga yang telah disepakati oleh penjual ke pihak rekber, barulah pihak rekber menghubungi penjual untuk

mengirimkan barang pesanan pembeli. Pada saat barang diterima oleh pembeli, maka pembeli menghubungi pihak rekber untuk mengirimkan dana pembelian tersebut ke penjual.

Di dalam jual beli online dengan menggunakan jasa rekber terkadang terjadi wanprestasi dalam pelaksanaannya. Wanprestasi tersebut dapat disebabkan oleh banyak faktor, seperti dari pihak penjual, pihak pembeli, dan oleh pihak penyedia jasa rekber itu sendiri. Salah satu contohnya, penjual dan pembeli bekerjasama untuk merugikan pihak rekber dengan bermaksud melakukan transfer biaya senilai harga barang, namun tidak terlaksana, atau salah satu pihak bekerja sama dengan pemilik jasa rekber untuk merugikan pihak lainnya.

Ironisnya mereka yang telah mengirim uang tetapi belum menerima barang yang diminta sangatlah merugikan pembeli. Tidak secara mudah untuk mengatasi persoalan ini tanpa adanya undang-undang yang mengatur secara khusus proses kegiatan transaksi dalam jual beli online. Regulasi tersebut sangat penting sebagai langkah hukum untuk menjerat pelaku kejahatan di bidang jual beli online. Perlindungan hukum bagi konsumen adalah suatu masalah yang besar, dengan persaingan *global* yang terus berkembang. Perlindungan hukum sangat dibutuhkan dalam persaingan dan banyaknya produk serta layanan yang menempatkan konsumen dalam posisi yang lemah.

Perkembangan jual beli online secara negatif dapat dijelaskan bahwa kegiatan tersebut terdapat adanya daya paksa antara pelaku usaha dan

konsumen. Dalam hal ini konsumen tidak dapat melakukan pertimbangan dengan baik akibat kurangnya wawasan.¹¹ Persoalan ini dapat dijelaskan dengan kenyataan bahwa sering kali pelaku usaha yang menjual barang atau jasanya secara online kerap mencantumkan perjanjian baku, sehingga ada kekuatan daya tawar yang asimetris (*unequal bargaining power*). Syarat dan ketentuan yang tercantum dalam kontrak baku hanya ditentukan oleh pelaku usaha sendiri. Mereka menyebar luaskan kontrak model ini kepada calon konsumen melalui *website*, *email*, pencarian data (*browsing*), *cookies*, atau dengan *web bug*.

Atas dasar beberapa permasalahan proses jual beli di tokopedia tersebut di atas, penulis ingin melakukan penelitian mengenai perlindungan hukum terhadap konsumen yang berjudul: PERLINDUNGAN KONSUMEN DALAM PERJANJIAN JUAL BELI ONLINE DENGAN SISTEM REKENING BERSAMA (STUDI TRANSAKSI JUAL BELI ONLINE MELALUI WWW.TOKOPEDIA.COM).

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan sebelumnya, dapat dirumuskan permasalahan sebagai berikut:

1. Bagaimanakah perlindungan hukum bagi konsumen terkait perjanjian dalam pelaksanaan transaksi jual beli dengan sistem rekening bersama di www.tokopedia.com?

¹¹Shinta Dewi, *Op.Cit.*, hlm. 36.

2. Bagaimana cara penyelesaian hukum terkait wanprestasi dalam penggunaan sistem rekening bersama di www.tokopedia.com?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah diuraikan, tujuan penelitian ini adalah:

1. Menganalisis perlindungan hukum bagi konsumen terkait perjanjian dalam pelaksanaan transaksi jual beli dengan sistem rekening bersama di www.tokopedia.com.
2. Menganalisis penyelesaian sengketa konsumen terkait masalah wanprestasi dalam jual beli online dengan sistem rekening bersama melalui www.tokopedia.com.

D. Landasan Teori

1. Perjanjian

Istilah perjanjian merupakan terjemahan dari bahasa belanda yaitu "*overeenskomst*". *Overeenskomst* biasanya diterjemahkan dengan perjanjian atau persetujuan. Kata perjanjian menunjukkan adanya makna, bahwa para pihak dalam perjanjian yang akan diadakan telah sepakat tentang apa yang mereka sepakati berupa janji-janji yang diperjanjikan. Sementara itu, kata persetujuan menunjukkan makna bahwa para pihak dalam suatu perjanjian tersebut juga sama-sama setuju tentang segala sesuatu yang di perjanjikan.

a. Pengertian Perjanjian

Menurut J. Satrio, perjanjian berasal dari kata “janji” yang berarti sebuah pernyataan yang dibuat seseorang terhadap orang lain untuk menyatakan suatu hal dari sesuatu masalah yang ada. Maka kata perjanjian adalah sebuah janji antar orang, janji dalam hal ini adalah pernyataan sepakat antara para pihak yang menimbulkan prestasi, dan mengikat yang menimbulkan kewajiban untuk dipenuhi.¹²

Perjanjian adalah sebagai suatu perhubungan hukum mengenai harta benda antar dua pihak berjanji atau dianggap berjanji untuk melaksanakan sesuatu hal atau tidak melakukan sesuatu hal sedang pihak lain berhak menuntut pelaksanaan janji itu.¹³ Menurut Subekti Perjanjian adalah suatu peristiwa dimana seseorang berjanji kepada seorang lain atau dimana dua orang itu saling berjanji untuk melaksanakan sesuatu hal.¹⁴

Mengenai perjanjian/persetujuan itu sendiri diatur dalam Pasal 1313 KUHPerdara yang berbunyi:”Persetujuan adalah suatu perbuatan dengan nama satu orang atau lebih mengikatkan dirinya terhadap satu orang atau lebih.” Terhadap rumusan Pasal 1313 KUHPerdara, terdapat beberapa pendapat yang dikemukakan oleh para sarjana hukum diantaranya adalah R. Subekti yang memberikan

¹²J. Satrio, *Hukum perikatan, Perikatan Lahir dari Perjanjian*, PT. Citra Aditya Bakti, Bandung, 1992, hlm. 146.

¹³Wirjono Prodjodikoro, *Asas-asas Hukum Perjanjian*, CV. Mandar Maju, Jakarta, 2011, hlm. 4.

¹⁴Subekti, *Hukum Perjanjian*, Ctk. Ke-7, PT. Intermasa, Jakarta, 1990, hlm. 1.

pengertian perjanjian sebagai berikut: “Perjanjian ialah suatu peristiwa dimana seseorang berjanji kepada orang lain atau dimana dua orang itu saling berjanji untuk melaksanakan suatu hal.”¹⁵

Beliau berpendapat pula, bahwa dalam bentuknya perjanjian merupakan serangkaian perikatan yang mengandung janji-janji atau kesanggupan yang diucapkan atau dituliskan. R. Setiawan memberikan pengertian bahwa perjanjian adalah: “Suatu perbuatan dimana satu orang atau lebih mengikatkan diri atau saling mengikatkan dirinya terhadap satu orang atau lebih.”¹⁶ R. Setiawan menganggap bahwa Pasal 1313 KUH Perdata mempunyai beberapa kelemahan diantaranya, dalam pasal tersebut hanya menyebutkan persetujuan sepihak saja, sehingga pasal tersebut kurang lengkap, karena dengan menggunakan kata mengikatkan diri mempunyai kesan seolah-olah perjanjian itu hanya janji sepihak, sedangkan umumnya perjanjian melibatkan dua orang atau lebih.

Kelemahan berikutnya hanya menyebutkan perbuatan saja sehingga menimbulkan pengertian terlalu luas. Sehubungan dengan hal itu kiranya ada perbaikan mengenai pasal diatas, yaitu:

- 1) Perbuatan harus diartikan sebagai perbuatan yang bertujuan menimbulkan perbuatan hukum.
- 2) Menambahkan perkataan saling mengikatkan diri.

¹⁵Subekti, *Hukum Perjanjian*, PT. Intermasa, Jakarta, 1987, hlm.1.

¹⁶R. Setiawan, *Pokok-Pokok Hukum Perdata*, Bina Cipta, Bandung, 1986, hlm.2.

Dengan demikian rumusan Pasal 1313 KUHPerdara menjadi sebagai berikut: "Perjanjian adalah suatu perbuatan hukum dimana satu orang atau lebih saling mengikatkan diri." Pengertian tersebut dapat disimpulkan bahwa perjanjian dapat menimbulkan atau melahirkan perikatan, yaitu hubungan hukum antara dua pihak yang menimbulkan hak pada satu pihak dan kewajiban para pihak lainnya atas suatu prestasi sebagaimana yang diatur dalam Pasal 1233 KUH Perdata berbunyi: "Tiap-tiap perikatan dilahirkan baik karena perjanjian maupun karena undang-undang."

Adapula yang berpendapat bahwa perjanjian tidak sama dengan persetujuan. Perbedaan pandangan dari para sarjana tersebut timbul karena adanya sudut pandang yang berbeda, yaitu pihak yang satu melihat objeknya dari perbuatan yang dilakukan oleh subyek hukumnya, sedangkan pihak yang lain meninjau dari sudut hubungan hukum. Hal ini menyebabkan banyak sarjana yang memberikan batasan sendiri mengenai istilah perjanjian tersebut. Sudikno sependapat dengan pandangan tersebut bahwa, "perjanjian merupakan hubungan hukum antara dua pihak atau lebih berdasar kata sepakat untuk menimbulkan suatu akibat hukum".¹⁷

Pada dasarnya perjanjian adalah proses interaksi atau hubungan hukum dan dua perbuatan hukum yaitu penawaran oleh pihak yang satu dan penerimaan oleh pihak yang lainnya sehingga tercapai

¹⁷Sudikno Mertokusumo, *Hukum Acara Perdata Indonesia*, Liberty, Yogyakarta, 1985, hlm. 97-98.

kesepakatan untuk menentukan isi perjanjian yang akan mengikat kedua belah pihak. Selanjutnya pengertian perjanjian yang dibahas pada Pasal 1313 KUHPerdara ternyata mendapat kritik dari para sarjana hukum karena ada beberapa kelemahan yang perlu dikoreksi, sehingga pada prakteknya menimbulkan berbagai perdebatan sebab disatu pihak batasan tersebut sangat kurang lengkap, namun dilain pihak terlalu luas. Rumusan pengertian tentang perjanjian menurut KUHPerdara tersebut memberikan konsekuensi hukum bahwa dalam suatu perjanjian akan selalu ada dua pihak, di mana satu pihak adalah pihak yang wajib berprestasi (*debitor*) dan pihak lainnya adalah pihak yang berhak atas prestasi tersebut (*kreditor*).

Dari penjelasan diatas, maka perjanjian itu mengandung unsur-unsur sebagai berikut:

- 1) Ada pihak-pihak, paling sedikit dua orang (subjek);
- 2) Ada persetujuan antara pihak-pihak tersebut (*consensus*);
- 3) Ada tujuan yang akan dicapai;
- 4) Ada prestasi yang akan dilaksanakan;
- 5) Ada bentuk tertentu, lisan, ataupun tulisan;
- 6) Ada syarat-syarat tertentu sebagai isi perjanjian.

b. Asas-Asas Perjanjian

Disamping adanya unsur dari perjanjian, terdapat adanya asas-asas hukum perjanjian. Asas hukum Perjanjian merupakan pikiran dasar yang bersifat umum dan terdapat dalam hukum positif atau

keseluruhan peraturan perundang-undangan atau putusan-putusan hakim yang merupakan ciri-ciri umum dari peraturan konkrit tersebut. Pada Pasal 1338 ayat (1) KUHPerdara dinyatakan semua perjanjian yang dibuat secara sah berlaku sebagai undang-undang bagi mereka yang membuatnya. Jadi, dalam pasal ini terkandung 3 macam asas utama dalam perjanjian, yaitu:

- 1) *Asas Konsensualisme*;
- 2) *Asas Kebebasan Berkontrak*;
- 3) *Asas Pacta Sunt Servanda*;
- 4) *Asas Itikad Baik*;
- 5) *Asas Kepercayaan (vetrouwensbeginsel)*;
- 6) *Asas Persamaan Hukum*;
- 7) *Asas Kepatutan*.

c. Syarat Sah Perjanjian

Suatu perjanjian dapat dikatakan suatu perjanjian yang sah apabila telah memenuhi syarat-syarat tertentu, sehingga perjanjian itu dapat dilakukan dan diberi akibat hukum (legally concluded contract.)¹⁸ Berdasarkan pada ketentuan Pasal 1320 KUHPerdara, syarat-syarat sah suatu perjanjian adalah:

- 1) Syarat ada persetujuan kehendak antara pihak-pihak meliputi unsur-unsur persetujuan, syarat-syarat tertentu, bentuk tertentu;

¹⁸Subekti, *Pokok-pokok Hukum Perdata*, PT. Citra Aditya Bakti, Bandung, 1998, hlm. 17-20.

- 2) Syarat kecakapan pihak-pihak meliputi unsur pihak-pihak dalam perjanjian. Syarat-syarat perjanjian (a) dan (b) ini disebut syarat subyektif. Jika syarat subyektif ini tidak dipenuhi, perjanjian tersebut dapat dibatalkan (*voidable*);
- 3) Ada hal tertentu, sebagai pokok perjanjian, sebagai obyek perjanjian, baik berupa benda maupun berupa suatu prestasi tertentu. Obyek itu dapat berwujud dan tidak berwujud;
- 4) Ada kausa yang halal, yang mendasari perjanjian itu. Ini meliputi unsur tujuan yang akan dicapai. Syarat-syarat perjanjian (c) dan (d) ini disebut syarat obyektif. Perjanjian tersebut dapat dibatalkan (*void*) apabila syarat obyektif tersebut tidak dipenuhi;

Dua syarat pertama merupakan syarat subjektif, jika syarat ini tidak dipenuhi perjanjian dapat dibatalkan. Dua syarat terakhir dikatakan syarat obyektif karena jika syarat ini tidak dipenuhi maka perjanjian batal demi hukum, artinya bahwa dan semula tidak pernah dilahirkan suatu perjanjian dan tidak pernah ada suatu perikatan. Perjanjian yang tidak memenuhi syarat-syarat tidak akan diakui oleh hukum, walaupun diakui oleh pihak-pihak yang bersangkutan, akibatnya hakim akan membatalkan atau menyatakan perjanjian itu batal.¹⁹

¹⁹Abdulkadir Muhammad, *Hukum Perdata Indonesia*, PT. Citra Aditya Bakti, Bandung, 2000, hlm. 89.

d. Lahirnya Perjanjian

Lahirnya suatu perjanjian melalui tiga tahap. Tahap-tahap itu adalah:

- 1) Tahap Pra Kontraktual;
- 2) Tahap Kontraktual;
- 3) Tahap Pasca Kontrak.

e. Batalnya Perjanjian

Perjanjian dapat dibatalkan jika terjadi karena hal-hal sebagai berikut:

- 1) Kelalaian;
- 2) Adanya Paksaan;
- 3) Adanya Penipuan;
- 4) Wanprestasi.

Perjanjian tersebut dikatakan sah apabila memenuhi syarat-syarat yang termuat pada Pasal 1320 KUHPerdara dan dalam pelaksanaannya memperhatikan Pasal 1338 KUHPerdara yang mengandung asas pokok hukum perjanjian.

2. Jual Beli**a. Pengertian Jual Beli**

Secara etimologis, jual beli diartikan sebagai menukar harta dengan harta lainnya. Sedangkan secara terminologis, jual beli dimaknai sebagai transaksi penukaran selain dengan fasilitas dan kenikmatan. Jual beli menjadi bagian terpenting dalam kegiatan

usaha perekonomian karena langsung berhubungan dengan konsumen.

Jual beli adalah sebuah proses pemindahan hak milik berupa barang atau harta kepada pihak lain dengan menggunakan uang sebagai salah satu alat tukarnya. Masing-masing pihak dalam proses ini dinamakan penjual dan pembeli. Penjual adalah orang atau sekelompok orang yang mengeluarkan barang untuk diperdagangkan, sedangkan pembeli adalah orang atau sekelompok orang yang berusaha menjadikan barang atau harta tersebut miliknya dengan cara membayar kepada pihak penjual.

Jual beli menurut Prof. R. Subekti adalah jual beli sebagai perjanjian timbal balik dimana pihak yang satu (penjual) berjanji untuk menyerahkan hak milik atas suatu barang sedangkan pihak lainnya (pembeli) berjanji untuk membayar harga yang terdiri dari atas sejumlah uang sebagai imbalan dari perolehan hak tersebut.²⁰ Sedangkan menurut Abdulkadir Muhammad, perjanjian jual beli adalah perjanjian di mana penjual memindahkan atau setuju memindahkan hak milik atas barang kepada pembeli sebagai imbalan sejumlah uang yang disebut harga.²¹

Secara yuridis formal pengaturan mengenai perbuatan hukum mengadakan jual beli diatur dalam Buku Ke-III di Bab Ke-V KUHPerdara tentang Jual Beli, yaitu dari Pasal 1457 sampai dengan

²⁰Subekti, *Op.Cit.*, hlm. 20.

²¹Abdulkadir Muhammad, *Hukum Perjanjian*, PT. Alumni, Bandung, 2010, hlm. 243.

Pasal 1540 KUHPerdota. Pengertian jual beli secara yuridis diatur dalam Pasal 1457 KUHPerdota “Jual beli adalah suatu persetujuan di mana pihak yang satu mengikatkan dirinya untuk menyerahkan suatu kebendaan dan pihak yang lain untuk membayar harga yang telah dijanjikan”

Sesuai dengan pengertian dalam Pasal 1457 KUHPerdota di atas, maka ada tiga makna pokok dari jual beli yaitu:

- 1) Kesepakatan mengenai jenis dan bentuk benda yang dijual;
- 2) Kesepakatan mengenai harga benda yang dijual; dan
- 3) Penyerahan benda, yaitu mengalihkan hak kepemilikan atas kebendaan yang telah dijual.

b. Unsur-Unsur Jual Beli

- 1) Barang/Benda yang diperjualbelikan.

Barang/benda yang harus diserahkan dalam persetujuan jual beli adalah barang berwujud benda/*zaak*. Barang adalah segala sesuatu yang dapat dijadikan objek harta benda atau harta kekayaan.

- 2) Harga.

Harga berarti suatu jumlah yang harus dibayarkan dalam bentuk uang. Pembayaran harga dalam bentuk uang lah yang dikategorikan jual beli. Harga ditetapkan oleh para pihak.²²

²²Yahya Harahap, *Segi-Segi Hukum Perjanjian*, PT. Alumni, Bandung, 1986, hlm. 182.

Pembayaran harga yang telah disepakati merupakan kewajiban utama dari pihak pembeli dalam suatu perjanjian jual beli.

Metode pembayaran yang dapat dilakukan yaitu dengan:

- a) Jual Beli Tunai Seketika;
- b) Jual Beli dengan Cicilan/Kredit;
- c) Jual Beli dengan Pemesanan/Indent.

c. Hak dan Kewajiban Penjual

Hak penjual dalam jual beli yaitu:

- 1) Menerima sejumlah pembayaran atas barang yang dijualnya;
- 2) Menerima pembayaran tepat pada waktunya dengan syarat pembayaran yang telah ditentukan.²³

Bagi penjual ada kewajiban utama, yaitu:

- 1) Menyerahkan hak milik atas barang yang diperjualbelikan.
Kewajiban menyerahkan hak milik meliputi segala perbuatan yang menurut hukum diperlukan untuk mengalihkan hak milik atas barang yang diperjual belikan itu dari si penjual kepada si pembeli.;
- 2) Menanggung kenikmatan tenteram atas barang tersebut dan menanggung terhadap cacat-cacat tersembunyi.²⁴

d. Hak dan Kewajiban Pembeli

Hak pembeli dalam jual beli yaitu:

- 1) Menerima sejumlah barang yang telah di beli pada waktunya;

²³Subekti, *Aneka Perjanjian*, PT. Alumni, Bandung, 1982, hlm. 8.

²⁴*Ibid.*

- 2) Menerima jaminan atas keadaan serta hak kepemilikan barang yang telah di belinya.²⁵

Sedangkan kewajiban pembeli Menurut Abdulkadir Muhammad ada dua yaitu menerima barang-barang dan membayar harganya sesuai dengan perjanjian di mana jumlah pembayaran biasanya ditetapkan dalam perjanjian.²⁶ Menurut Subekti, kewajiban utama si pembeli adalah membayar harga pembelian pada waktu dan di tempat sebagaimana ditetapkan menurut perjanjian. Harga tersebut haruslah sejumlah uang meskipun hak ini tidak ditetapkan dalam undang-undang.²⁷

e. Jenis-Jenis Jual Beli

- 1) Jual Beli Konvensional

Jual beli konvensional atau yang lebih sering dikenal dengan bisnis *offline* adalah kegiatan jual beli yang dilakukan secara langsung, bertatap muka antara penjual dengan pembeli.

Kelebihan dalam bisnis konvensional yaitu, pembeli langsung dapat melihat produk yang akan dibeli sehingga pembeli tidak merasa ragu akan produk yang akan dibeli, pembeli juga dapat memilih produknya sendiri.

Umumnya bisnis konvensional memiliki tempat atau kios sendiri sehingga pembeli dapat mengunjungi kios dan dapat secara langsung bertemu dengan penjual. Memiliki banyak stok

²⁵*Ibid.*

²⁶Abdulkadir Muhammad, *Op.Cit.*, hlm. 257-258.

²⁷Subekti, *Op.Cit.*, hlm. 20.

sehingga apabila sewaktu-waktu pembeli ingin membeli produk, mereka tidak perlu waktu yang lama untuk mendapatkan produk tersebut. Terjamin barang dan harganya, karena selain dapat melihat barang secara langsung, pembeli juga dapat mengetahui penjual secara langsung (*face to face*), sehingga tindakan penipuan minim terjadi.

Kekurangan yang terjadi dalam jual beli konvensional yaitu, Lingkup pemasarannya terbatas. Sehingga apabila ingin memperluas lingkup pemasaran, maka harus membuka cabang di berbagai daerah; Membutuhkan modal yang cukup besar karena biasanya bisnis konvensional memerlukan tempat untuk memasarkan produknya; Memerlukan banyak stok, ini juga berpengaruh terhadap modal yang dikeluarkan sehingga modal menjadi bertambah; Apabila pembeli ingin membeli barang, maka harus pergi ke toko tempat dijualnya barang tersebut.

2) Jual Beli Online

Jual beli online adalah kegiatan jual beli yang dilakukan melalui media internet untuk mendapatkan keuntungan (uang).

Lingkup pemasarannya luas, tidak terbatas pada daerah sekitar; Dapat dipasarkan ke seluruh nusantara bahkan sampai ke luar negeri; Tidak memerlukan stok barang yang banyak / berlebih Dapat dilakukan dimanapun asalkan memiliki akses internet yang baik; Barang yang dipesan akan dibungkus rapi

serta langsung diantarkan ke tempat tujuan; Tidak memerlukan modal yang besar.

Kekurangan yang terjadi dalam jual beli online yaitu, Karena produk tidak dapat dilihat secara langsung, maka hasil pesanan menjadi kurang meyakinkan; Banyak situs bisnis online yang menipu konsumen sehingga konsumen harus lebih berhati-hati dalam memilih situs belanja online; Dalam mengantarkan barang pesanan, terkadang beberapa situs bisnis online mengantar barang tidak tepat pada waktunya.

3. Perlindungan Konsumen

Az. Nasution menyebutkan pengertian hukum perlindungan konsumen adalah keseluruhan asas-asas dan kaidah-kaidah yang mengatur serta melindungi konsumen dalam masalah penyediaan dan penggunaan produk (barang/jasa) konsumen antara penyedia dan penggunaannya dalam kehidupan bermasyarakat.²⁸ Sedangkan menurut Suyadi juga memberikan definisi mengenai hukum perlindungan konsumen yaitu keseluruhan peraturan-peraturan yang mengatur segala tingkah laku manusia yang berhubungan dengan pihak konsumen, pelaku usaha dan pihak lain yang berkaitan dengan masalah konsumen yang disertai dengan sanksi bagi pelanggarnya.²⁹

Secara yuridis pengertian hukum perlindungan konsumen diatur pada Pasal 1 angka 1 UUPK dijelaskan bahwa: “Perlindungan konsumen

²⁸Az. Nasution, *Konsumen dan Hukum*, Pustaka Sinar Harapan, Jakarta, 1995, hlm. 67.

²⁹Suyadi, *Dasar-Dasar Hukum Perlindungan Konsumen*, UNSOED (Universitas Jenderal Soedirman), Purwokerto, 2007, hlm. 1.

adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberikan perlindungan kepada konsumen”. Dari pengertian tersebut perlindungan konsumen telah diartikan secara luas.

Di dalam hukum perlindungan konsumen terdapat penjelasan para pihak yang memiliki hak dan tanggung jawab masing-masing. Pihak pertama disebut dengan Konsumen, sedangkan pihak kedua disebut dengan Pelaku Usaha. UUPK memberikan aturan mengenai barang/benda apa saja yang boleh diperjual belikan serta aturan dalam berjual beli, dengan tujuan untuk melindungi konsumen seperti yang tertuang dalam pasal 2 dan 3 UUPK. Pencantuman ketentuan klausula baku perjanjian yang dibuat oleh pelaku usaha juga diatur dalam pasal 18 UUPK (klausula eksonerasi), dengan tujuan agar pelaku usaha yang membuat perjanjian tidak semena-mena dalam memberikan aturan dalam kegiatan jual beli.

E. Metode Penelitian

1. Obyek Penelitian

Obyek Penelitian dalam penelitian ini yaitu perlindungan konsumen yang menggunakan jasa rekening bersama di situs tokopedia.

2. Subyek Penelitian

Subyek Penelitian dalam penelitian ini yaitu pelanggan/pembeli di situs Tokopedia.

3. Sumber Data

Sumber data dalam penelitian ini terdiri dari:

- a. Data primer yaitu data yang diperoleh peneliti secara langsung dari subyek penelitian yang berupa hasil wawancara terhadap subyek hukum/responden.
- b. Data sekunder yaitu data yang diperoleh peneliti secara tidak langsung melalui kepustakaan dengan membaca literatur-literatur yang diperlukan dalam penelitian. Data ini terdiri dari bahan hukum primer dan bahan hukum sekunder. Bahan hukum primer yaitu bahan-bahan hukum yang mempunyai kekuatan hukum mengikat yang berhubungan dengan permasalahan penelitian ini, berupa berbagai peraturan perundang-undangan. Bahan hukum sekunder yaitu bahan-bahan yang dapat membantu untuk menjelaskan bahan hukum primer, berupa dokumentasi kepustakaan yang berhubungan dengan perlindungan konsumen dan bahan-bahan karya para sarjana.

4. Teknik Pengumpulan Data

Data penelitian ini akan dikumpulkan dengan cara:

- a. Wawancara

Wawancara dilakukan dengan mengadakan *interview* dan tatap muka secara langsung dengan subyek hukum/responden yang sebelumnya telah ditentukan oleh peneliti.

- b. Studi dokumentasi kepustakaan

Studi dokumentasi kepustakaan dilakukan dengan menelusuri dan mengkaji berbagai literatur yang terkait dengan perlindungan

konsumen dan rekening bersama/pihak ketiga dalam menjamin uang jual beli online di www.tokopedia.com.

5. Pendekatan yang Digunakan

Penelitian ini menggunakan pendekatan perundang-undangan (*statute aproach*). Kitab Undang-Undang Hukum Perdata, Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dan Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik. Pendekatan perundang-undangan digunakan untuk mengetahui keseluruhan peraturan hukum khususnya hukum perdata di Indonesia yang terkait dengan permasalahan penelitian.

6. Pengolahan dan Analisis Data

Proses pengolahan data adalah kegiatan mengorganisasikan data penelitian sedemikian rupa sehingga dapat dibaca dan diinterpretasikan. Setelah semua data terkumpul kemudian dilakukan analisis menggunakan metode analisis deskriptif kualitatif. Penggunaan metode analisis deskriptif ini yaitu dengan cara membahas pokok permasalahan berdasarkan data yang diperoleh baik dari studi kepustakaan maupun dari hasil wawancara di lapangan yang kemudian dianalisa secara kualitatif untuk pemecahan sehingga dapat ditarik kesimpulannya.

F. Pertanggungjawaban Sistematika

Krangka skripsi ini dibagi menjadi beberapa bab, yaitu Bab 1 tentang Latar Belakang Permasalahan yang menguraikan hal-hal yang menjadi dasar pertimbangan dibuatnya tulisan ini. Dalam bab ini juga dapat dibaca Pokok

Permasalahan, Tujuan Penelitian, Tinjauan Pustaka, Metode Penelitian, dan Krangka Skripsi.

Bab 2 memuat tentang tinjauan umum mengenai pengertian perjanjian, pengaturan perlindungan konsumen, hak dan kewajiban konsumen, hak dan kewajiban pelaku usaha, pengertian dan pengaturan perdagangan elektronik, dasar hukum perdagangan elektronik, perlindungan konsumen dalam perdagangan elektronik, rekening bersama di forum jual beli tokopedia.

Bab 3 berisi tentang hasil penelitian perlindungan hukum bagi konsumen dalam penggunaan sistem rekening bersama, agar antara pihak rekening bersama dapat mengupayakan penyelesaian jika terjadi wanprestasi di dalam transaksi. Serta hasil tinjauan terhadap penyelesaian permasalahan jika terjadi wanprestasi barang yang di perjual belikan, dan uang yang di simpan pihak ketiga urung di cairkan kepada penjual.

Bab 4 berisi tentang hasil dari penelitian yang telah dilakukan dituangkan menjadi kesimpulan sehingga dapat menjawab rumusan masalah. Selain itu, disertakan pula saran yang diberikan oleh penulis agar diperoleh solusi terhadap permasalahan yang terjadi.

BAB II

KAJIAN NORMATIF PERLINDUNGAN KONSUMEN

TERKAIT PERJANJIAN DALAM TRANSAKSI JUAL BELI ONLINE

A. Perjanjian

1. Pengertian Perjanjian

Perjanjian secara umum dapat mempunyai arti luas dan sempit. Dalam arti luas suatu perjanjian merupakan perjanjian yang timbul akibat hukum sebagai yang dikehendaki atau dianggap dikehendaki oleh para pihak, termasuk di dalamnya perkawinan, perjanjian kawin dan lain-lain. Disisi lain, dalam arti sempit perjanjian hanya ditunjukkan kepada hubungan-hubungan hukum dalam lapangan Hukum Kekayaan saja, seperti yang dimaksud oleh Buku ke-III B.W. Hukum Perjanjian merupakan bagian daripada Hukum Perikatan, tetapi Hukum Perikatan adalah bagian daripada Hukum Kekayaan, maka hubungan yang timbul antara para pihak di dalam perjanjian adalah lapangan Hukum Kekayaan. Perjanjian tersebut menimbulkan hubungan hukum dalam lapangan Hukum Kekayaan, maka penulis menyimpulkan bahwa perjanjian menimbulkan perikatan. Oleh sebab itu, perjanjian merupakan sumber utama perikatan dan perjanjian yang diatur di dalam Pasal 1313 B.W. merupakan perjanjian yang menimbulkan perikatan atau perjanjian *obligatoir*.³⁰

³⁰J. Satrio, *Hukum Perjanjian*, PT. Citra Aditya Bakti, Bandung, 1992, hlm. 19-24.

Perikatan merupakan hubungan hukum antara dua belah pihak atau lebih dalam lapangan hukum kekayaan di mana akan melahirkan hak dan kewajiban antar kedua belah pihak, ada pihak yang mempunyai haknya dan pihak lain mempunyai kewajibannya. Perjanjian yang dimaksud Pasal 1313 KUHPdata bahwa perjanjian atau persetujuan adalah suatu perbuatan di mana satu orang atau lebih mengikatkan dirinya terhadap satu orang lain atau lebih. Hal tersebut menimbulkan hak-hak dan kewajiban-kewajiban (saja), ini yang menjadikan perbedaan dengan perjanjian-perjanjian yang lain.³¹

Perjanjian sering disebut kontrak. Istilah tersebut berasal dari bahasa Inggris *contract* yang sebenarnya sudah lama dikenal dalam bahasa Indonesia yaitu kontrak, sehingga dalam hukum nasional lebih dikenal kebebasan berkontrak bukan kebebasan perjanjian. Perjanjian dan persetujuan para pihak didasarkan kepada salah satu asas dalam perjanjian sebagaimana disimpulkan dalam Pasal 1338 ayat (1) KUHPdata tentang asas kebebasan berkontrak dan juga kata kerja *overeenkomst* itu sendiri yaitu *overeenkomen* yang artinya sepakat atau setuju.³²

Subekti mempunyai pendapat mengenai istilah perjanjian ialah suatu peristiwa dimana seorang berjanji kepada orang lain atau di mana dua orang itu saling berjanji untuk melaksanakan suatu hal. Dari peristiwa

³¹*Ibid*

³²Anita Kamilah, *Bangun Guna Serah (Build Operate and Transfer/BOT) Membangun Tanpa Harus Memiliki Tanah (Perspektif Hukum Agraria, Hukum Perjanjian dan Hukum Publik)*, CV Keni Media, Bandung, 2013, hlm. 63-65.

ini, muncul suatu hubungan antara dua orang tersebut yang dinamakan perikatan. Perjanjian itu menerbitkan suatu perikatan antara dua orang yang membuatnya. Perjanjian berbentuk suatu rangkaian perkataan yang mengandung janji-janji atau kesanggupan yang diucapkan atau dituliskan.³³

Setiawan mempunyai pendapat bahwa definisi dalam Pasal 1313 KUHPperdata perlu perbaikan, yaitu:³⁴

- a. Perbuatan harus diartikan sebagai perbuatan hukum, yaitu perbuatan yang bertujuan untuk menimbulkan akibat hukum.
- b. Menambah perkataan “atau saling mengikatkan dirinya.”

Definisi dari Pasal 1313 KUHPperdata yaitu: “Perjanjian adalah suatu perbuatan hukum dimana satu orang atau lebih mengikatkan dirinya atau saling mengikatkan dirinya terhadap satu orang lain atau lebih.”Perjanjian (kontrak), menurut C.S.T Kansil adalah suatu perbuatan dimana seseorang atau beberapa orang mengikatkan dirinya kepada seseorang atau beberapa orang lain. Untuk mempermudah keperluan-keperluan hidup manusia di dalam pergaulan masyarakat saling mengadakan hubungan dan persetujuan-persetujuan berdasarkan persesuaian kehendak. Berdasarkan persetujuan-persetujuan itu timbul akibat-akibat hukum yang mengikat kedua belah pihak dan persetujuan-persetujuan yang demikian disebut perjanjian (kontrak).³⁵

³³R. Subekti, *Hukum Perjanjian*, Ctk. Ke-7, Citra Aditya Bhakti, Jakarta, 1987, hlm. 6.

³⁴R. Setiawan, *Pokok-Pokok Hukum Perikatan*, Bina Cipta, Bandung, 1997, hlm.49.

³⁵C.S.T. Kansil, *Pengantar Ilmu Hukum dan Tata Hukum Indonesia*, Balai Pustaka, Jakarta, 1989, hlm.250.

Abdul Kadir Muhammad menyatakan kelemahan Pasal 1313 KUHPerdata adalah sebagai berikut:³⁶

- a. Hanya menyangkut sepihak saja.

Hal tersebut dapat diketahui dari perumusan “satu orang atau lebih mengikatkan dirinya pada satu orang atau lebih”. Kata “mengikatkan diri” sifatnya hanya datang dari satu pihak saja, tidak dari kedua belah pihak seharusnya dirumuskan saling mengikatkan diri, jadi ada *consensus* antara pihak-pihak.

- b. Kata “perbuatan” mencakup juga tanpa *consensus*.

Pengertian perbuatan termasuk juga tindakan melaksanakan tugas tanpa kuasa, tindakan melawan hukum yang tidak mengandung *consensus*, seharusnya digunakan kata persetujuan

- c. Pengertian perjanjian terlalu luas.

Pengertian perjanjian dalam pasal tersebut terlalu luas karena mencakup juga pelangsungan perkawinan, yaitu janji kawin yang diatur dalam lapangan hukum keluarga. Padahal yang dimaksudkan adalah hubungan antara kreditur dengan debitor dalam lapangan harta kekayaan saja. Perjanjian yang dikehendaki oleh buku ke-III KUHPerdata sebenarnya adalah perjanjian yang bersifat kebendaan, bukan perjanjian yang bersifat personal.

³⁶Abdul Kadir Muhammad, *Hukum Perikatan*, Citra Aditya Bakti, Bandung, 1990. hlm. 78.

d. Tanpa menyebut tujuan mengadakan perjanjian.

Tanpa menyebut tujuan mengadakan perjanjian sehingga pihak-pihak yang mengikatkan diri itu tidak jelas untuk apa.

Berdasarkan penjelasan tersebut, Abdulkadir Muhammad menyimpulkan bahwa, perjanjian adalah suatu persetujuan dengan dua orang atau lebih saling mengikatkan diri untuk melaksanakan suatu hal dalam lapangan harta kekayaan. Dalam definisi tersebut, secara jelas terdapat konsensus antara para pihak, yaitu persetujuan antara pihak satu dengan pihak lainnya. Selain itu juga, perjanjian yang dilaksanakan terletak pada lapangan harta kekayaan.³⁷ Menurut M. Yahya Harahap, perjanjian maksudnya adalah hubungan hukum yang menyangkut hukum kekayaan antara 2 (dua) orang atau lebih, yang memberi hak pada satu pihak dan kewajiban pada pihak lain tentang suatu prestasi.³⁸

Definisi perjanjian juga dikemukakan oleh Sudikno Mertokusumo yaitu perjanjian adalah hubungan hukum antara dua pihak atau lebih berdasarkan kata sepakat untuk menimbulkan akibat hukum.³⁹ Menurut Wirjono Prodjodikoro, perjanjian adalah suatu perhubungan hukum mengenai benda antara dua pihak dalam mana salah satu pihak berjanji untuk melakukan suatu hal atau tidak melakukan suatu hal, sedangkan pihak lain berhak menuntut pelaksanaan janji itu.⁴⁰ Menurut Syahmin

³⁷*Ibid*, hlm. 4.

³⁸M. Yahya Harahap, *Segi-Segi Hukum perjanjian*, Alumni, Bandung, 1986, hlm.6

³⁹Sudikno Mertokusumo, *Mengenal Hukum Suatu Pengantar*, Liberty, Yogyakarta, 1989, hlm. 110.

⁴⁰Wirjono Prodjodikoro, *Hukum Perdatatentang Persetujuan-Persetujuan Tertentu*, Sumur Bandung, Jakarta, 1981, hlm. 11.

AK, dalam bentuknya perjanjian itu berupa suatu rangkaian perkataan yang mengandung janji-janji atau kesanggupan yang diucapkan atau ditulis.⁴¹

Dari beberapa pendapat mengenai perjanjian tersebut, penulis sependapat dengan pengertian yang dikemukakan Sudikno Mertokusumo, karena suatu perjanjian haruslah terdapat dua pihak atau lebih yang mengikat dirinya untuk melakukan hubungan hukum berdasarkan kata sepakat sesuai dengan Pasal 1320 KUHPerdara. Hubungan hukum ialah hubungan yang terjadi antara subjek hukum atau individu berdasarkan dengan aturan atau hukum yang berlaku. Hubungan hukum tercermin pada hak dan kewajiban yang diberikan oleh hukum. Setiap hubungan hukum yang diciptakan oleh hukum selalu mempunyai dua segi yang isinya di satu pihak hak sedang di pihak lain kewajiban. Hak adalah kepentingan yang dilindungi hukum. Kewajiban adalah suatu beban yang bersifat kontraktual. Hak dan kewajiban itu timbul bila terjadi hubungan hukum antara dua pihak yang didasarkan pada suatu kontrak atau perjanjian. Menurut Sudikno Mertokusumo dua pihak atau lebih itu sepakat untuk menentukan hak dan kewajiban yang mengikat mereka untuk ditaati dan dijalankan, yang menimbulkan akibat hukum, yang bila kesepakatan itu dilanggar maka ada akibat hukumnya yaitu si pelanggar dapat dikenai sanksi.

⁴¹Syahmin, *Hukum Kontrak Internasional*, Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2006, hlm. 140.

Di dalam suatu perjanjian terdapat pihak-pihak yaitu kreditor atau pihak yang berhak menuntut suatu prestasi dan debitor atau pihak yang wajib memenuhi prestasi. Kreditor dan debitor tersebut merupakan subjek di dalam perjanjian. Subjek perjanjian itu sendiri dapat berupa manusia pribadi, bisa juga berupa badan hukum. Subjek perjanjian yang berupa manusia diharuskan memenuhi syarat umum untuk dapat melakukan suatu tindakan atau perbuatan hukum secara sah, yaitu haruslah sudah dapat dikatakan dewasa, sehat pikirannya atau mengerti dan mengetahui apa yang telah diperbuatnya dan yang tidak dilarang oleh peraturan hukum yang berlaku.

2. Unsur-Unsur Perjanjian dan Syarat Sah Perjanjian

Hukum yang mengatur tentang perjanjian disebut dengan Hukum perjanjian (*law of contract*). Perumusan ini erat hubungannya dengan pembicaraan tentang syarat-syarat perjanjian yang diatur dalam pasal 1320 KUHPerdara. Dapat dilihat bahwa terdapat konsensus antara pihak-pihak. Pihak yang satu setuju dan pihak yang lainnya juga setuju untuk melaksanakan sesuatu. Perjanjian yang dibuat dapat berbentuk kata-kata secara lisan, dapat pula dalam bentuk tertulis berupa suatu akta. Perjanjian yang dibuat secara tertulis (akta) biasanya untuk kepentingan pembuktian, misalnya polis pertanggungan. Tersimpullah unsur-unsur perjanjian seperti berikut:⁴²

⁴²Abdul Kadir Muhammad, *Op.Cit.*, hlm. 79-80.

- a. Adanya pihak-pihak, paling sedikit dua orang;
- b. Ada persetujuan antara pihak-pihak tersebut;
- c. Ada tujuan yang akan dicapai;
- d. Ada prestasi yang akan dilaksanakan;
- e. Ada bentuk tertentu, lisan ataupun tulisan;
- f. Ada syarat-syarat tertentu sebagai isi perjanjian.⁴³

Unsur-unsur tersebut dihubungkan dengan ketentuan pasal 1320 KUHPerdara tentang syarat-syarat sah perjanjian, maka dapat diketahui bahwa:⁴⁴

- a. Syarat ada persetujuan kehendak anantara pihak-pihak meliputi unsur-unsur persetujuan, syarat-syarat tertentu, bentuk tertentu;
- b. Syarat kecakapan pihak-pihak meliputi unsur pihak-pihak dalam perjanjian. Syarat –syarat perjanjian (a) dan (b) ini disebut syarat subyektif. Jika syarat subyektif ini tidak dipenuhi, perjanjian tersebut dapat dibatalkan (*voidable*);
- c. Ada hal tertentu, sebagai pokok perjanjian, sebagai obyek perjanjian, baik berupa benda maupun berupa suatu prestasi tertentu. Obyek itu dapat berwujud dan tidak berwujud;
- d. Ada kausa yang halal, yang mendasari perjanjian itu. Ini meliputi unsur tujuan yang akan dicapai. Syarat-syarat perjanjian (c) dan (d) ini disebut syarat obyektif. Perjanjian tersebut dapat dibatalkan (*void*) apabila syarat obyektif tersebut tidak dipenuhi.

⁴³*Ibid.*

⁴⁴*Ibid*, hlm. 81-82.

Perjanjian yang penulis amati dan uraikan unsur-unsur yang ada di dalamnya maka dapat dikelompokkan dalam beberapa kelompok sebagai berikut:

a. *Essensialia*

Unsur yang mutlak harus ada untuk terjadinya perjanjian. Syarat-syarat adanya atau sahnya perjanjian adalah kata sepakat atau persesuaian kehendak, kecakapan para pihak, objek tertentu dan kausa atau dasar yang halal. Tanpa ada unsur tersebut perjanjian tak mungkin ada.⁴⁵ Contohnya sebab yang halal merupakan *essensialia* untuk adanya perjanjian. Dalam perjanjian jual beli, harga dan barang yang disepakati kedua belah pihak harus ada. Sama seperti bentuk tertentu merupakan *essensialia* dari perjanjian formal. Pada perjanjian yang riil, syarat penyerahan objek perjanjian merupakan *essensialia* sama seperti bentuk tertentu merupakan *essensialia* dari perjanjian formal.⁴⁶

b. *Naturalia*

Unsur yang lazimnya melekat dalam perjanjian, yaitu unsur yang tanpa diperjanjikan secara khusus dalam perjanjian secara diam-diam dengan sendirinya dianggap ada dalam perjanjian, seperti pada perjanjian jual beli, penjual harus menjamin pembeli terhadap cacat tersembunyi.⁴⁷ J Satrio mempunyai pendapat bahwa unsur *naturalia* ialah unsur perjanjian yang oleh Undang-undang diatur, tetapi yang

⁴⁵Sudikno Mertokusumo, *Loc. Cit.*.

⁴⁶J. Satrio, *Op.Cit.*, hlm. 57.

⁴⁷Sudikno Mertokusumo, *Loc. Cit.*

oleh para pihak dapat disingkirkan atau diganti, unsur tersebut oleh Undang-undang diatur dengan hukum yang mengatur/ menambah (*regelend/aanvullend recht*). Contohnya: kewajiban penjual untuk menanggung biaya penyerahan (Pasal 1476) dan untuk menjamin (*vrijwaren*) (Pasal 1491) dapat disimpangi atas kesepakatan kedua belah pihak.⁴⁸

c. *Accidentalia*

Unsur yang harus dimuat atau disebut secara tegas dalam perjanjian, misalnya mengenai tempat tinggal yang dipilih oleh para pihak yang bersangkutan.⁴⁹ Unsur perjanjian yang ditambahkan oleh para pihak dan Undang-undang sendiri tidak mengatur tentang hal tersebut. Contohnya: didalam suatu perjanjian jual-beli, benda-benda pelengkap tertentu bisa dikecualikan.⁵⁰

Suatu perjanjian dapat dikatakan sebagai perjanjian yang sah apabila telah memenuhi syarat-syarat yang diatur dalam Pasal 1320 KUHPerdara. Perjanjian yang sah itu diakui oleh hukum. Menurut hukum Inggris yang berdasarkan *Common Law*, suatu perjanjian dikatakan sah dan diakui oleh hukum, apabila memenuhi syarat-syarat pokok berikut ini (Marsh and Soulsby, 1978:53-54):⁵¹

a. *Intention to create legal relation* dapat dimaksud bahwa pihak yang mengadakan perjanjian menghendaki agar perjanjian tersebut

⁴⁸J. Satrio, *Op.Cit.*, hlm. 58.

⁴⁹Sudikno Mertokusumo, *Op. Cit.*, hlm 111.

⁵⁰J. Satrio, *Loc. Cit.*

⁵¹Abdul Kadir Muhammad, *Op.Cit*, hlm. 83.

- mengikat secara sah artinya perjanjian tersebut menciptakan hak dan kewajiban bagi pihak-pihak yang diakui oleh hukum.
- b. *Firm agreement* ialah adanya suatu persetujuan yang tetap dan pihak-pihak tersebut tidak dalam perundingan, persetujuan yang tetap biasanya akan ditunjukkan dengan adanya “*acceptance*” (penerimaan) tanpa syarat terhadap suatu “*offer*” (tawaran).
 - c. *Consideration*, dalam hal ini hukum Inggris hanya akan mengakui suatu persetujuan yang bukan janji semata-mata/ basa-basi tetapi terdapat perbuatan kedua belah pihak di dalamnya. Tiap-tiap pihak yang memberikan atau berjanji untuk memberikan prestasi kepada pihak lainnya harus memperoleh pula prestasi yang telah dijanjikan oleh pihak lain tersebut. Prestasi ini adalah suatu ciri khusus dalam *common law* dan tidak diperlukan oleh kebanyakan sistem hukum Eropa, termasuk Skotlandia.
 - d. *Form* merupakan jenis perjanjian tertentu yang luar biasa hanya berlaku jika dibuat dalam bentuk tertentu, misalnya dalam bentuk tertulis (akta)
 - e. *Definite terms* adalah syarat-syarat tertentu yang harus memungkinkan pengadilan untuk mengetahui pasti apa yang telah disetujui oleh pihak-pihak, jika syarat-syarat itu demikian samar-samar atau kurang jelas sehingga sulit untuk dimengerti maka hukum tidak akan mengakui perjanjian itu. *Legality* ialah kausa halal yang dimana jenis-jenis perjanjian tertentu yang dengan jelas bertentangan

dengan ketertiban umum (*police policy*) tidak dibenarkan sama sekali oleh hukum. Misalnya pengadilan tidak akan memperkenankan seorang pembunuh bayaran memperoleh pembayaran yang telah disetujui.

3. Jenis-Jenis Perjanjian

Menurut Abdulkadir Muhammad, terdapat 5 (lima) jenis perjanjian, yaitu:⁵²

a. Perjanjian timbal balik dan perjanjian sepihak

Perjanjian timbal balik (*bilateral contract*) adalah perjanjian yang memberikan hak dan kewajiban kepada kedua belah pihak. Perjanjian timbal balik adalah pekerjaan yang paling umum terjadi dalam kehidupan bermasyarakat, misalnya perjanjian jual beli, sewa-menyewa, pemborong bangunan, tukar menukar. Perjanjian sepihak adalah perjanjian yang memberikan kewajiban kepada satu pihak dan hak kepada pihak lainnya misalnya perjanjian hibah, hadiah. Pihak yang satu berkewajiban menyerahkan benda yang menjadi obyek perikatan, dan pihak lainnya berhak menerima benda yang diberikan itu. Kreteria perjanjian jenis tersebut adalah kewajiban berprestasi kedua belah pihak atau salah satu pihak. Prestasi biasanya berupa benda berwujud baik bergerak maupun tidak bergerak, atau benda tidak berwujud berupa hak, misalnya hak untuk mengkhuni rumah. Perbedaan ini mempunyai arti penting dalam

⁵²*Ibid*, hlm. 86-88.

praktek, terutama dalam soal pemutusan perjanjian menurut Pasal 1266 KUHPerdara. Menurut pasal tersebut, salah satu syarat ada pemutusan perjanjian itu apabila perjanjian bersifat timbal balik.

Perjanjian baku adalah suatu perjanjian yang di dalamnya telah terdapat syarat-syarat tertentu yang dibuat oleh salah satu pihak, yang umumnya disebut perjanjian *adhesie* atau perjanjian baku. Perjanjian baku adalah satu wujud dari kebebasan individu pengusaha yang menyatakan kehendak dalam menjalankan perusahaannya. Setiap individu bebas berjuang untuk mencapai tujuan ekonominya walaupun mungkin akan merugikan pihak lain. Golongan ekonomi kuat selalu menang berhadapan dengan golongan ekonomi lemah yang umumnya adalah konsumen biasa.

- b. Perjanjian percuma dan perjanjian dengan alasan hak yang membebani.

Perjanjian percuma adalah perjanjian yang hanya memberikan keuntungan pada satu pihak saja, misalnya perjanjian pinjam pakai, perjanjian hibah. Perjanjian dengan alasan hak yang membebani adalah perjanjian bilamana terhadap suatu prestasi dari pihak yang satu selalu terdapat kontra prestasi dari pihak lainnya, sedangkan anatar kedua prestasi itu ada hubungannya menurut hukum. Kontra prestasinya dapat berupa kewajiban pihak lain, tetapi juga pemenuhan suatu syarat potestatif (imbalan). Misalnya budi menyanggupi memberikan sejumlah uang kepada ani dengan syarat

ani harus menyerah lepaskan suatu barang tertentu kepada budi. Perbedaan ini mempunyai arti penting dalam soal warisan berdasarkan undang-undang dan mengenai perbuatan-perbuatan yang merugikan para kreditor (terdapat dalam Pasal 1341 KUHPerdara).

c. Perjanjian bernama dan tidak bernama.

Perjanjian bernama adalah perjanjian yang mempunyai nama sendiri, yang dikelompokkan sebagai perjanjian-perjanjian khusus, karena jumlahnya terbatas. Misalnya jual beli, sewa menyewa, tukar menukar, pertanggungan. Sedangkan perjanjian tidak bernama adalah perjanjian yang tidak mempunyai nama tertentu dan jumlahnya tidak terbatas.

d. Perjanjian kebendaan dan perjanjian *obligatoir*.

Perjanjian kebendaan atau dengan kata lain *zekelijke overeenkomst, delivery contract* adalah perjanjian yang dilakukan untuk memindahkan hak milik dalam perjanjian jual beli. Kemudian, perjanjian kebendaan tersebut sebagai pelaksanaan perjanjian obligator yang dimana perjanjian obligator adalah perjanjian yang menimbulkan perikatan, artinya sejak terjadi perjanjian itu maka timbullah hak dan kewajiban masing-masing pihak. Pembeli mempunyai hak untuk menuntut penyerahan barang, penjual berhak atas pembayaran harga. Pembeli berkewajiban membayar harga, penjual berkewajiban menyerahkan barang. Pentingnya pembeda ini

ialah untuk mengetahui apakah dalam perjanjian itu ada penyerahan (*levering*) sebagai realisasi perjanjian, dan penyerahan itu sah menurut hukum atau tidak.

e. Perjanjian konsensual dan perjanjian real.

Perjanjian konsensual ialah perjanjian yang timbul karena ada persetujuan kehendak anatar pihak-pihak . Sedangkan perjanjian real ialah perjanjian di samping ada persetujuan kehendak juga sekaligus terdapat penyerahan nyata atas barang tersebut didalamnya.

Misalnya jual beli barang bergerak, perjanjian penitipan, pinjam pakai (Pasal 1694, 1740, dan 1754 KUHPerdara). Hukum adat mengenai perjanjian real justru lebih menonjol sesuai dengan sifat hukum adat sendiri, yang dimana setiap perbuatan hukum (perjanjian) yang obyeknya benda tertentu, seketika terjadi persetujuan kehendak serentak ketika itu juga terjadi peralihan hak. Hal tersebut disebut “kontan atau tunai”.

4. Asas-Asas Perjanjian

Hukum perjanjian menganal beberapa asas yang merupakan dasar kehendak pihak-pihak dalam mencapai tujuannya. Asas-asas dalam hukum perjanjian dapat dikelompokkan menjadi 2 (dua), yaitu asayang berkaitan dengan lahirnya perjanjian dan asas yang berkaitan dengan pelaksanaan perjanjian.

a. *Asas Konsensualisme*

Arti asas konsensualisme pada dasarnya adalah perjanjian dan perikatan yang timbul karenanya itu sudah dilahirkan sejak detik tercapainya kata sepakat. Perjanjian dikatakan sah dan telah terjadi dalam arti sudah mengikat pihak-pihak yaitu debitor dan kreditor, apabila sudah ada dan tercapai kesepakatan mengenai hal-hal yang pokok dari perjanjian itu. Sehingga timbul perikatan dan melahirkan hak dan kewajiban diantara debitor dan kreditor.

Asas konsensualisme dalam perjanjian dituangkan di dalam Pasal 1320 ayat (1) KUHPerdara yaitu sepakat mereka yang mengikatkan dirinya. Suatu kata sepakat telah tercapai atau perjanjian telah lahir apabila telah tercapai kata sepakat mengenai hal-hal yang pokok dari perjanjian tersebut. Terhadap asas konsensualisme ini terdapat beberapa pengecualian yaitu:

- 1) Perjanjian Formal, adalah perjanjian yang harus dengan bentuk tertentu. Contohnya : Perjanjian Perdamaian, Hibah, Perjanjian Kawin
- 2) Perjanjian Riil, adalah suatu perjanjian yang untuk terjadinya harus dengan penyerahan barang yang menjadi objek perjanjian. Contohnya: Perjanjian penitipan barang, pinjam pakai, pinjam mengganti.

Pasal 1321 KUHPerdara juga mengadakan pembatasan bahwa tiada sepakat yang sah apabila sepakat itu diberikan karena kekhilafan atau diperolehnya dengan paksaan atau penipuan.

b. Asas Kebebasan Berkontrak

Maksud dari kebebasan berkontrak adalah bahwa setiap orang bebas membuat atau tidak membuat suatu perjanjian apa saja, baik yang telah diatur oleh undang-undang maupun yang belum diatur oleh undang-undang. Kebebasan dalam hal ini adalah bebas dalam bentuk perjanjiannya maupun mengenai isi perjanjian.

Asas kebebasan berkontrak menurut hukum perjanjian Indonesia meliputi ruang lingkup sebagai berikut:⁵³

- 1) Kebebasan untuk membuat atau tidak membuat perjanjian;
- 2) Kebebasan untuk memilih pihak dengan siapa ia ingin membuat perjanjian;
- 3) Kebebasan menentukan atau memilih kausa dari perjanjian yang akan dibuatnya;
- 4) Kebebasan untuk menentukan objek perjanjian;
- 5) Kebebasan untuk menentukan bentuk suatu perjanjian;
- 6) Kebebasan menerima atau menyimpangi ketentuan undang-undang yang bersifat opsional.

Asas kebebasan ini telah diatur dalam buku III KUHPerdara. Pasal 1338 ayat (1) KUHPerdara menyatakan bahwa semua perjanjian yang dibuat secara sah, berlaku sebagai undang-undang bagi mereka yang membuatnya. Perkataan semua dalam Pasal 1338 KUHPerdara ayat (1) tersebut dapat disimpulkan bahwa orang dapat dengan leluasa untuk membuat suatu perjanjian apa saja, asal tidak

⁵³Hasanuddin Rahman, *Seri Keterampilan Merancang Kontrak Bisnis, Contract Drafting*, PT. Citra Aditya Bakti, Bandung, 2003, hlm. 15-16.

melanggar atau bertentangan dengan undang-undang, ketertiban umum dan kesusilaan.

Kebebasan dalam asas ini bukanlah bebas yang sebebas-bebasnya, karena undang-undang memberikan batasan-batasannya, yang terdapat dalam Pasal 1337 KUHPerdota yaitu suatu sebab adalah terlarang, apabila dilarang oleh undang-undang, atau apabila berlawanan baik dengan kesusilaan atau ketertiban umum. Pembatasan bisa dengan undang-undang, bisa juga dengan intervensi pemerintah, dalam arti bahwa tidak semua individu bebas menentukan isi perjanjian, misalnya dengan adanya perjanjian yang bersifat baku atau standar. Ditambah individu dalam membuat perjanjian dibatasi dengan kecakapan. Apakah dia mempunyai kewenangan berhak atau bertindak.

c. *Asas Pacta Sunt Servanda*

Ketentuan Pasal 1338 (1) KUHPerdota yang menyatakan bahwa semua perjanjian yang dibuat secara sah berlaku sebagai undang-undang bagi mereka yang membuatnya, selain mencerminkan asas kebebasan berkontrak juga mencerminkan asas *pacta sunt servanda*. Asas ini mempunyai maksud bahwa perjanjian mengikat kedua belah pihak dan perjanjian merupakan undang-undang bagi pihak yang melakukan perjanjian. Asas *pacta sunt servanda* dapat dikatakan sebagai asas mengikatnya perjanjian. Jadi para pihak yang terkait diharuskan menghormati perjanjian tersebut sebagaimana

menghormati undang-undang. Seandainya para pihak tidak melaksanakan perjanjian seperti apa yang telah disepakati dan diperjanjikan, maka akan mempunyai akibat seperti halnya jika para pihak tidak melaksanakan peraturan perundang-undangan, yaitu dengan suatu sanksi tertentu.

Asas pacta sunt servanda ini berkaitan dengan asas pelaksanaan perjanjian. Tujuan dari asas ini adalah untuk memberikan suatu kepastian hukum bagi pihak-pihak atau para pihak yang terkait dan yang membuat perjanjian.

Asas ini mempunyai pengecualian, dalam hal ini jika para pihak yang melakukan perjanjian itu tidak dalam keadaan seimbang kedudukannya, maka dapat dimintakan pembatalan perjanjian. Terhadap penipuan dan paksaan, undang-undang juga melindungi pihak yang membuat perjanjian karena ditipu atau dipaksa, yaitu memberikan kepada mereka hak untuk meminta pembatalan.

d. Asas Itikad Baik

Dalam Pasal 1338 ayat (3) KUHPdata, ditetapkan bahwa suatu perjanjian harus dilaksanakan dengan itikad baik. Maksud dari perjanjian harus dilaksanakan dengan itikad baik adalah bahwa perjanjian harus dilaksanakan dengan memperhatikan dan mematuhi norma-norma kepatutan dan kesusilaan.

Isi dari perjanjian turut ditentukan oleh itikad baik, kepatutan dan kepantasan. Bukannya itikad baik dan kepatutan yang

mengubah perjanjian, tetapi justru menetapkan apa sebenarnya isi dari perjanjian itu.⁵⁴

Pembatasan terhadap asas itikad baik yaitu cara melaksanakan suatu perjanjian tidak boleh bertentangan dengan kepatutan dan keadilan. Hakim berwenang mencegah suatu pelaksanaan yang terlalu menyinggung rasa keadilan. Asas itikad baik ini diartikan dalam dua pengertian:

- 1) Asas itikad baik dalam pengertian subjektif, itikad baik pada waktu membuat perjanjian yang berarti kejujuran dan keadilan dari para pihak;
- 2) Asas itikad baik dalam pengertian objektif, yaitu itikad baik dalam tahap pelaksanaan yang berarti kepatutan yaitu suatu penilaian baik terhadap tindak tanduk salah satu pihak dalam hal melaksanakan perjanjian

e. Asas Kepercayaan (*Vertrouwensbeginsel*)

Seseorang yang mengadakan perjanjian dengan pihak lain, menumbuhkan kepercayaan diantara kedua pihak itu bahwa satu sama lain akan memegang janjinya, dengan kata lain akan memenuhi prestasinya di belakang hari. Tanpa adanya kepercayaan itu tidak mungkin akan diadakan oleh para pihak. Dengan kepercayaan ini,

⁵⁴J. Satrio, *Op.Cit.*, hlm.374.

kedua pihak mengikatkan dirinya dan untuk keduanya perjanjian ini mempunyai kekuatan mengikat sebagai undang-undang.⁵⁵

f. Asas Persamaan Hukum

Asas ini menempatkan para pihak di dalam persamaan derajat, tidak ada perbedaan, walaupun ada perbedaan kulit, bangsa kekayaan, kekuasaan, jabatan dan lain-lain. Masing-masing pihak wajib melihat adanya persamaan ini dan mengharuskan kedua pihak untuk menghormati satu sama lain sebagai manusia ciptaan Tuhan.⁵⁶Maksud asas ini adalah agar para pihak yang membuat perjanjian didasarkan pada persamaan kepentingan. Dimana para pelaku usaha akan mendapat keuntungan yang diharapkan bersama.

g. Asas Kepatutan

Asas ini dituangkan dalam Pasal 1339 KUHPerdara asas kepatutan disini berkaitan dengan ketentuan mengenai isi perjanjian. Menurut Mariam Darus, asas kepatutan ini harus dipertahankan, karena melalui asas ini ukuran tentang hubungan ditentukan juga oleh rasa keadilan dalam masyarakat.⁵⁷Maksud dari pada asas tersebut yaitu agar para pihak yang membuat perjanjian harus sesuai dengan undang-undang, kepatutan dan kebiasaan yang berlaku di masyarakat.

⁵⁵Mariam Darus Badruzaman, *Op. Cit.*, hlm. 87.

⁵⁶*Ibid*, hlm 88.

⁵⁷*Ibid*, hlm 89.

5. Lahirnya Perjanjian

Lahirnya suatu perjanjian melalui tiga tahap. Tahap-tahap itu adalah:

a. Tahap Pra Kontraktual

Pada tahap ini, para pihak harus mempunyai itikad baik subjektif, dimana para pihak tidak melakukannya untuk kepentingan yang akan merugikan pihak lawannya. Pada tahap ini juga mencerminkan adanya asas kebebasan berkontrak, para pihak bebas dalam menentukan isi maupun bentuk perjanjian. Namun ketentuan hukum di Indonesia tidak ada dasar itikad baik yang diwajibkan salah satu pihak dalam kontrak untuk menjelaskan fakta material ketika akan mengadakan kontrak.⁵⁸ Itikad baik pada tahap pra kontrak merupakan kewajiban untuk memberitahukan atau menjelaskan dan meneliti fakta material bagi para pihak yang berkaitan dengan pokok yang dinegosiasikan itu.

b. Tahap Kontraktual

Pada tahap ini terjadilah kata sepakat, terjadinya kesepakatan dari para pihak berarti mencerminkan berlakunya asas konsensualisme. Dengan ini maka perjanjian tersebut mengikat pada para pihak, ini berarti para pihak bersedia mematuhi isi dari perjanjian itu, maka disini berlakulah asas *pacta sunt servanda*.

⁵⁸Ridwan Khairandy, *Itikad Baik Dalam Kebebasan Berkontrak*, Program Pasca Sarjana, Fakultas Hukum Universitas Indonesia, Jakarta, 2003, hlm 254.

c. Tahap Pasca Kontrak

Setelah ada perjanjian, berarti tinggal pelaksanaan dari perjanjian tersebut. Maka para pihak dengan iktikad baik objektif menjalankan apa yang telah menjadi isi dari perjanjian tersebut.

6. Batalnya Perjanjian

Di dalam literatur dan referensi hukum perjanjian selalu dikemukakan bahwa kontrak merupakan perjanjian dalam bentuk tertulis. Perjanjian atau kontrak merupakan indikator adanya interaksi dan transaksi antar pihak. Sehingga tidak ada kontrak, maka tidak ada hubungan hukum. Logika hukum semacam inilah yang menjadi landasan atau dasar diakui dan diterimanya asas *privity of contract*, di mana di isyaratkan adanya hubungan hukum terlebih dahulu dari pihak-pihak, tanpa itu berarti tidak dapat memiliki hak atau menjadi pihak yang dapat dimintakan pertanggungjawaban secara hukum.⁵⁹

Perjanjian dapat dibatalkan jika terjadi karena hal-hal sebagai berikut:

a. Kelalaian

Dikatakan lalai melaksanakan kewajibannya dalam sebuah perjanjian, apabila debitur tersebut dinyatakan lalai dengan suatu surat perintah atau akta. Pasal 1238 KUH.Perdata menyatakan bahwa: Yang berhutang adalah lalai, apabila dia dengan surat perintah atau dengan sebuah akta sejenis itu telah dinyatakan lalai,

⁵⁹Wahyu Sasongko, *Op.Cit.*, hlm. 108-109.

atau demi perikatannya sendiri, ialah jika ini menetapkan bahwa yang berhutang akan harus dianggap lalai dengan lewatnya waktu yang ditentukan. Surat perintah atau akta tersebut menyatakan secara tegas, bahwa debitur telah lalai melaksanakan kewajibannya. Selain dengan surat perintah atau akta, lalainya debitur melaksanakan kewajiban perjanjian juga dapat terjadi secara hukum dengan lewatnya waktu, yaitu sampai batas waktu yang ditentukan dalam perjanjian ternyata debitur tidak juga melaksanakan kewajibannya, maka dia dinyatakan lalai.⁶⁰

b. Adanya Paksaan

Di dalam sebuah perjanjian dikatakan dapat dibatalkan apabila dalam pembuatan perjanjian tersebut terdapat ancaman, hal tersebut terkait dengan syarat pertama yaitu sepakat dari para pihak yang mengikatkan diri dalam perjanjian tersebut. Dalam Pasal 1321 KUHPerdara dinyatakan bahwa “Tiada sepakat yang sah jika sepakat itu diberikan karena kekhilafan atau diperoleh dengan paksaan atau karena penipuan.” Mengenai apa yang dimaksud dengan paksaan itu sendiri dapat dilihat dalam Pasal 1324 KUHPerdara dinyatakan bahwa “Paksaan terjadi, bila tindakan itu sedemikian rupa sehingga member kesan dan dapat menimbulkan ketakutan pada orang yang berakal sehat, bahwa dirinya, orang-orangnya, atau kekayaannya, terancam rugi besar pada waktu dekat.

⁶⁰Mariam Darus Badruzaman, *Kompilasi Hukum Perikatan*, Citra Aditya Bhakti, Bandung, 2001, hlm. 63.

Dalam mempertimbangkan hal tersebut harus diperhatikan usia, jenis kelamin dan kedudukan orang yang bersangkutan.” Dan dalam Pasal 1325 KUHPerdara dinyatakan bahwa Paksaan menjadikan suatu perjanjian batal, bukan hanya dilakukan pada salah satu pihak yang membuat perjanjian, melainkan juga dilakukan terhadap suami atau istri atau keluarganya dalam garis keatas maupun kebawah. (KUHPerdara Pasal 290 dst, Pasal 1323, Pasal 1449). Menurut Elly Erawati dan Herlieno Budino, paksaan dalam KUHPerdara adalah paksaan secara kejiwaan atau rohani, atau suatu situasi dan kondisi dimana seseorang secara melawan hukum mengancam orang lain dengan ancaman yang terlarang menurut hukum sehingga orang yang berada dibawah ancaman tersebut berada dibawah ketakutan dan akhirnya memberikan persetujuannya dengan tidak secara bebas.⁶¹ Maka jika terdapat unsur paksaan dalam kesepakatan perjanjian maka perjanjian tersebut dapat dibatalkan.

c. Adanya Penipuan

Apabila terdapat unsur paksaan dalam kesepakatan perjanjian, maka perjanjian tersebut dapat dibatalkan. Suatu perjanjian harus disertai dengan itikad baik *goodfaith*, (vide Pasal 1338 ayat (3) KUHPerdara). Apabila salah satu pihak mempunyai niat buruk atau salah satu pihak mempunyai itikad buruk, maka pihak yang bersangkutan sejak awal ada niat buruk untuk melakukan penipuan

⁶¹Elly Erawati dan Herlien Budiono, *Penjelasan Hukum tentang Kebatalan Perjanjian*, Alumni, Bandung, 2001, hlm. 56.

dalam suatu perjanjian, sehingga tidak memenuhi syarat sahnya perjanjian . Artinya perjanjian yang mengandung unsur penipuan yang dilakukan dan diniatkan oleh salah satu pihak, atau mungkin kedua belah pihak dalam konteks sebaliknya, tentu tidak memenuhi syarat sah perjanjian. Namun penipuan tersebut harus dapat dibuktikan unsur penipuannya dan dapat dibuktikan secara jelas bentuk penipuannya.. Dengan kata lain bilamana secara umum sepakat tersebut tidak terpenuhi dengan adanya penipuan, maka perjanjian tersebut dapat dibatalkan (*voidable*). Namun karena syarat yang diabaikan adalah syarat subyektif yakni unsur sepakat, maka apabila salah satu pihak berkenan dengan perjanjian yang mengandung unsur penipuan dimaksud, pihak lainnya dapat membatalkan. Pihak yang merasa dirinya dirugikan atas penipuan tersebut dapat melakukan upaya pembatalan, dan tidak batal dengan sendirinya (*null and void*).⁶²

Perjanjian tersebut dikatakan sah apabila memenuhi syarat-syarat yang termuat dalam Pasal 1320 KUHPerdara dan dalam pelaksanaannya memperhatikan Pasal 1338 KUHPerdara yang mengandung asas pokok hukum perjanjian.

d. Wanprestasi

Wanprestasi artinya tidak memenuhi sesuatu yang diwajibkan seperti yang telah ditetapkan dalam perikatan. Tidak dipenuhinya

⁶²Abdulkadir Muhammad, *Op.cit.* hlm. 102.

kewajiban oleh debitur disebabkan oleh dua kemungkinan alasan, yaitu: karena kesalahan debitur, baik dengan sengaja tidak dipenuhi kewajiban maupun karena kelalaian dan karena keadaan memaksa (*overmacht atau force majeure*), jadi di luar kemampuan debitur.⁶³ Tindakan wanprestasi ini dapat terjadi karena, Kesengajaan; Kesalahan; Tanpa kesalahan (tanpa kesengajaan atau kelalaian).⁶⁴

Wanprestasi diatur di dalam Pasal 1238 KUHPerdara yang menyatakan bahwa: “Si berutang adalah lalai, apabila ia dengan surat perintah atau dengan sebuah akta sejenis itu telah dinyatakan lalai, atau demi perikatannya sendiri, ialah jika ini menetapkan, bahwa si berutang harus dianggap lalai dengan lewatnya waktu yang ditentukan.”⁶⁵

Untuk mengetahui sejak kapan debitur dalam keadaan wanprestasi, perlu diperhatikan apakah dalam perkataan itu ditentukan tenggang waktu pelaksanaan pemenuhan prestasi atau tidak. Dalam hal tenggang waktu pelaksanaan pemenuhan prestasi “tidak ditentukan”, perlu memperingatkan debitur supaya ia memenuhi prestasi. Tetapi dalam hal telah ditentukan tenggang waktunya, debitur dianggap lalai dengan lewatnya tenggang waktu yang telah ditetapkan dalam perikatan. Debitur perlu diberi

⁶³Zaeni Asyhadie, *Hukum Bisnis Prinsip dan Pelaksanaannya di Indonesia*, PT. RajaGrafindo Persada, Jakarta, 2012, hlm. 203.

⁶⁴Munir Fuady, *Hukum Kontrak (Dari Sudut Pandang Hukum Bisnis)*, PT. Citra Aditya Bakti, Bandung, 2007, hlm. 88.

⁶⁵Subekti dan Tjitrosudibio, *Kitab Undang-Undang Hukum Perdata*, PT. Pradnya Paramita, Jakarta, 2008, hlm. 338.

peringatan tertulis, yang isinya menyatakan bahwa debitur wajib memenuhi prestasi dalam waktu yang ditentukan. Jika dalam waktu itu debitur tidak memenuhinya, debitur dinyatakan telah lalai atau wanprestasi.

Peringatan tertulis dapat dilakukan secara resmi dan dapat juga secara tidak resmi. Peringatan tertulis secara resmi yang disebut somasi. Somasi dilakukan melalui Pengadilan Negeri yang berwenang. Kemudian Pengadilan Negeri dengan perantara Juru Sita menyampaikan surat peringatan tersebut kepada debitur, yang disertai berita acara penyampaiannya. Peringatan tertulis tidak resmi misalnya melalui surat tercatat, telegram, atau disampaikan sendiri oleh kreditur kepada debitur dengan tanda terima. Surat peringatan ini disebut “*ingebreke stelling*”.⁶⁶

Akibat hukum bagi debitur yang telah melakukan wanprestasi adalah hukuman atau sanksi hukum berikut ini:⁶⁷

- 1) Debitur diwajibkan membayar ganti kerugian yang telah diderita oleh kreditur (Pasal 1243 KUHPerdara);
- 2) Apabila perikatan itu timbal balik, kreditur dapat menuntut pemutusan atau pembatalan perikatan melalui hakim (Pasal 1266 KUHPerdara);
- 3) Apabila perikatan itu untuk memberikan sesuatu, risiko beralih kepada debitur sejak terjadi wanprestasi (Pasal 1237 ayat (2) KUHPerdara);
- 4) Debitur diwajibkan memenuhi perikatan jika masih dapat dilakukan, atau pembatalan disertai pembayaran ganti kerugian (Pasal 1267 KUHPerdara);
- 5) Debitur wajib membayar biaya perkara jika diperkenankan di muka Pengadilan Negeri, dan debitur dinyatakan bersalah.

⁶⁶Abdulkadir Muhammad, *Op. Cit.*, hlm. 204.

⁶⁷Abdulkadir Muhammad, *Op. Cit.*, hlm 203-205.

B. Jual Beli

1. Pengertian Jual Beli

R. Subekti memberikan pendapat mengenai pengertian jual beli, yaitu:⁶⁸ “Jual beli adalah suatu perjanjian bertimbang balik di mana pihak yang satu (si penjual) berjanji untuk menyerahkan hak milik atas suatu barang, sedang pihak yang lain (si pembeli) berjanji untuk membayar harga yang terdiri atas sejumlah uang sebagai imbalan dari perolehan hak milik tersebut”.

Yang harus diserahkan oleh penjual kepada pembeli, adalah hak milik atas barangnya, jadi bukan sekedar kekuasaan atas barang tadi, yang harus dilakukan adalah “penyerahan” atau “*levering*” secara yuridis. Mengenai sifat dari perjanjian jual beli, menurut para ahli hukum Belanda, perjanjian jual beli hanya mempunyai sifat obligator, atau bersifat mengikat para pihak.⁶⁹

Menurut Wiryono Prodjodikoro, dalam setiap perjanjian ada dua macam subyek. Yang pertama dapat berupa individu, yaitu: penjual dan pembeli, dan yang kedua adalah seorang dapat berupa suatu badan hukum. Kedua subyek hukum tersebut dalam suatu perjanjian jual beli, masing-masing mempunyai hak dan kewajiban.⁷⁰

Secara etimologis jual beli diartikan sebagai menukar harta dengan harta lainnya. Sedangkan secara terminologis, jual beli dimaknai sebagai

⁶⁸R. Subekti, *Aneka Perjanjian*, ctk. Ke-7, Alumni, Bandung, 1985, hlm. 1.

⁶⁹Wiyono Prodjodikoro, *Hukum Perdata Tentang Persetujuan Tertentu*, Sumur Bandung, Jakarta, 1961, hlm. 13.

⁷⁰Wiryono Prodjodikoro, *Azas–Azas Hukum Perjanjian*, Sumur Bandung, Jakarta, 1973, hlm. 17.

transaksi penukaran selain dengan fasilitas dan kenikmatan. Jual beli menjadi bagian terpenting dalam kegiatan usaha perekonomian karena langsung berhubungan dengan konsumen.

Jual beli adalah sebuah proses pemindahan hak milik berupa barang atau harta kepada pihak lain dengan menggunakan uang sebagai salah satu alat tukarnya. Masing-masing pihak dalam proses ini dinamakan penjual dan pembeli. Penjual adalah orang atau sekelompok orang yang mengeluarkan barang untuk diperdagangkan, sedangkan pembeli adalah orang atau sekelompok orang yang berusaha menjadikan barang atau harta tersebut miliknya dengan cara membayar kepada pihak penjual.

Jual beli menurut Prof. R. Subekti adalah jual beli sebagai perjanjian timbal balik dimana pihak yang satu (penjual) berjanji untuk menyerahkan hak milik atas suatu barang sedangkan pihak lainnya (pembeli) berjanji untuk membayar harga yang terdiri dari atas sejumlah uang sebagai imbalan dari perolehan hak tersebut.⁷¹ Sedangkan menurut Abdulkadir Muhammad, perjanjian jual beli adalah perjanjian di mana penjual memindahkan atau setuju memindahkan hak milik atas barang kepada pembeli sebagai imbalan sejumlah uang yang disebut harga.⁷²

Secara yuridis formal pengaturan mengenai perbuatan hukum mengadakan jual beli diatur dalam Buku Ke-III Bab Ke-V KUHPerdara tentang Jual Beli, yaitu dari Pasal 1457 sampai dengan Pasal 1540 KUHPerdara. Pengertian jual beli secara yuridis diatur dalam Pasal 1457

⁷¹Subekti, *Pokok-pokok Hukum Perdata*, PT .Citra Aditya Bakti, Bandung, 1998, hlm. 17-20.

⁷²Abdulkadir Muhammad, *Hukum Perjanjian*, PT. Alumni, Bandung, 2010, hlm. 243.

KUHPerduta “Jual beli adalah suatu persetujuan dengan mana pihak yang satu mengikatkan dirinya untuk menyerahkan suatu kebendaan dan pihak yang lain untuk membayar harga yang telah dijanjikan”

Sesuai dengan pengertian dalam Pasal 1457 KUHPerduta di atas, maka ada tiga makna pokok dari jual beli yaitu :

- a. Kesepakatan mengenai jenis dan bentuk benda yang dijual;
- b. Kesepakatan mengenai harga benda yang dijual; dan
- c. Penyerahan benda, yaitu mengalihkan hak kepemilikan atas kebendaan yang telah dijual.

2. Unsur-Unsur Jual Beli

Terdapat 2 (dua) unsur penting dalam jual beli, yaitu:

- a. Barang atau Benda yang Diperjualbelikan

Bahwa yang harus diserahkan dalam persetujuan jual beli adalah barang berwujud benda/*zaak*. Barang adalah segala sesuatu yang dapat dijadikan objek harta benda atau harta kekayaan.

Menurut ketentuan Pasal 1332 KUHPerduta, hanya barang-barang yang biasa diperniagakan saja yang boleh dijadikan objek persetujuan. KUHPerduta mengenal tiga macam barang dalam Pasal 503-Pasal 505 KUHPerduta yaitu:

- 1) Ada barang yang bertubuh dan ada barang yang tak bertubuh;
- 2) Ada barang yang bergerak dan ada barang yang tak bergerak;

- 3) Ada barang yang bergerak yang dapat dihabiskan, dan ada yang tidak dapat dihabiskan; yang dapat dihabiskan adalah barang-barang yang habis karena dipakai.

Penyerahan barang-barang tersebut diatur dalam KUHPerdara sebagaimana berikut:

- 1) Untuk barang bergerak cukup dengan penyerahan kekuasaan atas barang itu (Pasal 612 KUHPerdara);
- 2) Untuk barang tidak bergerak penyerahan dilakukan dengan pengumuman akta yang bersangkutan yaitu dengan perbuatan yang di namakan balik nama di muka pegawai kadaster yang juga dinamakan pegawai balik nama (Pasal 616 dan Pasal 620 KUHPerdara);
- 3) Untuk barang tidak bertubuh dilakukan dengan membuat akta otentik atau di bawah tangan yang melimpahkan hak-hak atas barang-barang itu kepada orang lain (Pasal 613 KUHPerdara).

b. Harga

Harga berarti suatu jumlah yang harus dibayarkan dalam bentuk uang. Pembayaran harga dalam bentuk uang lah yang dikategorikan jual beli. Harga ditetapkan oleh para pihak.⁷³Pembayaran harga yang telah disepakati merupakan kewajiban utama dari pihak pembeli dalam suatu perjanjian jual beli.

⁷³Yahya Harahap, *Segi-Segi Hukum Perjanjian*, PT. Alumni, Bandung, 1986, hlm. 182.

Pembayaran tersebut dapat dilakukan dengan memakai metode pembayaran sebagai berikut:

1) Jual Beli Tunai Seketika

Metode jual beli dimana pembayaran tunai seketika ini merupakan bentuk yang sangat klasik, tetapi sangat lazim dilakukan dalam melakukan jual beli. Dalam hal ini harga rumah diserahkan semuanya, sekaligus pada saat diserahkannya rumah sebagai objek jual beli kepada pembeli;

2) Jual Beli dengan Cicilan/Kredit

Metode jual beli dimana pembayaran dengan cicilan ini dimaksudkan bahwa pembayaran yang dilakukan dalam beberapa termin, sementara penyerahan rumah kepada pembeli dilakukan sekaligus di muka, meski pun pada saat itu pembayaran belum semuanya dilunasi. Dalam hal ini, menurut hukum, jual beli dan peralihan hak sudah sempurna terjadi, sementara cicilan yang belum dibayar menjadi hutang piutang;

3) Jual Beli dengan Pemesanan/Indent

Merupakan metode jual beli perumahan dimana dalam melakukan transaksi jual beli setelah indent atau pemesanan (pengikatan pendahuluan) dilakukan, maka kedua belah pihak akan membuat suatu perjanjian pengikatan jual beli yang berisi mengenai hak-hak dan kewajiban keduanya yang dituangkan dalam akta pengikatan jual beli.

3. Hak dan Kewajiban Penjual

a. Hak Penjual

- 1) Menerima sejumlah pembayaran atas barang yang dijualnya;
- 2) Menerima pembayaran tepat pada waktunya dengan syarat pembayaran yang telah ditentukan.⁷⁴

b. Kewajiban Penjual

Bagi penjual ada kewajiban utama, yaitu:

- 1) Menyerahkan hak milik atas barang yang diperjualbelikan. Kewajiban menyerahkan hak milik meliputi segala perbuatan yang menurut hukum diperlukan untuk mengalihkan hak milik atas barang yang diperjual belikan itu dari si penjual kepada si pembeli;
- 2) Menanggung kenikmatan tentram atas barang tersebut dan menanggung terhadap cacat-cacat tersembunyi.⁷⁵

Konsekuensi dari jaminan oleh penjual diberikan kepada pembeli bahwa barang yang dijual itu adalah sungguh-sungguh miliknya sendiri yang bebas dari sesuatu beban atau tuntutan dari suatu pihak. Dan mengenai cacat tersembunyi maka penjual menanggung cacat-cacat yang tersembunyi itu pada barang yang dijualnya meskipun penjual tidak mengetahui ada cacat yang tersembunyi dalam objek jual beli kecuali telah diperjanjikan sebelumnya bahwa penjual tidak diwajibkan

⁷⁴Subekti, *Aneka Perjanjian*, PT. Alumni, Bandung, 1982, hlm. 8.

⁷⁵*Ibid.*

menanggung suatu apapun. Tersembunyi berarti bahwa cacat itu tidak mudah dilihat oleh pembeli yang normal.

4. Hak dan Kewajiban Pembeli

a. Hak Pembeli

- 1) Menerima sejumlah barang yang telah dibeli pada waktunya;
- 2) Menerima jaminan atas keadaan serta hak kepemilikan barang yang telah dibelinya.⁷⁶

b. Kewajiban Pembeli

Menurut Abdulkadir Muhammad, kewajiban pokok pembeli itu ada dua yaitu menerima barang-barang dan membayar harganya sesuai dengan perjanjian di mana jumlah pembayaran biasanya ditetapkan dalam perjanjian.⁷⁷

Sedangkan menurut Subekti, kewajiban utama si pembeli adalah membayar harga pembelian pada waktu dan di tempat sebagaimana ditetapkan menurut perjanjian. Harga tersebut haruslah sejumlah uang meskipun hak ini tidak ditetapkan dalam undang-undang.⁷⁸

5. Jual Beli Online (*e-commerce*)

E-commerce adalah suatu proses membeli dan menjual produk-produk secara elektronik oleh konsumen dan dari perusahaan ke perusahaan dengan computer sebagai perantara transaksi bisnis. *E-commerce* juga dapat diartikan bahwa adanya transaksi jual beli antara pelaku usaha dengan konsumen yang pembelian dan pemesanan

⁷⁶*Ibid.*

⁷⁷Abdulkadir Muhammad, *Op.Cit.*, hlm. 257-258.

⁷⁸Subekti, *Op.Cit.*, hlm. 20.

barangnya melalui media online. Di dalam pengertian lain, *e-commerce* yakni transaksi komersial yang dilakukan antara penjual dan pembeli atau dengan pihak lain dalam hubungan perjanjian yang sama untuk mengirimkan sejumlah barang, pelayanan dan peralihan hak.⁷⁹

Dari berbagai definisi, terdapat kesamaan. Kesamaan tersebut memperlihatkan bahwa *e-commerce* memiliki karakteristik sebagai berikut:⁸⁰

- a. Terjadi transaksi antara dua belah pihak;
- b. Adanya pertukaran barang, jasa atau informasi;
- c. Internet merupakan medium utama dalam proses atau mekanisme perdagangan tersebut.

Kegiatan *e-commerce* mencakup banyak hal, untuk membedakannya *e-commerce* dibedakan menjadi 3 berdasarkan karakteristiknya:⁸¹

- a. *Business to Business*, karakteristiknya:
 - 1) Trading partner yang sudah saling mengetahui dan antara mereka sudah terjalin hubungan yang berlangsung cukup lama;
 - 2) Pertukaran yang dilakukan secara berulang-ulang dan berkala dengan format data yang telah disepakati;
 - 3) Salah satu pelaku tidak harus menunggu partner mereka lainnya untuk mengirimkan data;

⁷⁹<https://elib.unikom.ac>, diakses terakhir 10 Maret 2018.

⁸⁰Faulidi Asnawi, *Transaksi Bisnis e-commerce perspektif Islam*, Magistra Insanika Press, Yogyakarta, 2004, hlm. 1.

⁸¹<https://ssbelajar-pengertian-contoh-dan-Karakteristik-E-Commerce-di-Indonesia.html>, diakses terakhir 10 Maret 2018.

- 4) Model yang umumnya digunakan adalah *peer to peer* di mana *processing intelligence* dapat di distribusikan dikedua pelaku bisnis.
- b. *Business to consumer*, karakteristiknya :
- 1) Terbuka untuk umum, di mana informasi disebarakan secara umum;
 - 2) *Service* yang dilakukan juga bersifat umum, sehingga mekanismenya juga dapat digunakan oleh orang banyak;
 - 3) *Service* yang diberikan adalah berdasarkan permintaan;
 - 4) Sering dilakukan sistem pendekatan *client serve*.
- c. *Consumer to consumer*, merupakan transaksi bisnis secara elektronik yang dilakukan antar konsumen untuk memenuhi suatu kebutuhan tertentu dan pada saat tertentu pula.⁸²

Pasal 1 angka 1 Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik adalah “satu atau sekumpulan data elektronik, tetapi tidak terbatas pada tulisan, suara, gambar, peta, rancangan, foto, *Electronic Data Interchange* (EDI), surat elektronik (*electronic mail*), telegram atau sejenisnya, huruf, tanda, angka, Kode Akses, simbol, atau perforasi yang telah diolah yang memiliki arti atau dapat dipahami oleh orang yang mampu memahaminya”. Pada Pasal 1 angka 2 UUIITE menyatakan bahwa transaksi elektronik atau *e-commerce*

⁸²*Ibid.*

adalah perbuatan hukum yang dilakukan dengan menggunakan komputer, jaringan komputer, dan/atau media elektronik lainnya.

Para pihak dalam jual beli online pada dasarnya sama dengan jual beli konvensional yaitu pihak pertama sebagai pembeli dan pihak kedua sebagai penjual, hubungan hukumnya adalah penjual dan pembeli sebagai pihak yang bertransaksi yaitu sepakat melakukan perbuatan hukum atas barang yang diperjualbelikan tersebut dengan tanpa adanya paksaan dan tanpa melanggar ketentuan undang-undang maupun yang telah disepakati, atas dasar barang yang diperjualbelikan tersebut maka para pihak memiliki akibat hukum yang harus dilaksanakan yaitu mengenai hak dan kewajiban dari pembeli maupun penjual.

Jual beli tidak hanya dapat dilakukan secara berhadapan langsung antara penjual dengan pembeli, tetapi juga dapat dilakukan secara terpisah. Transaksi tersebut dilakukan melalui media internet. Jual beli online atau *e-commerce* adalah kegiatan bisnis yang menyangkut konsumen (*consumers*), manufaktur (*manufacturers*), *service provider*, dan perdagangan perantara (*intermediaries*) dengan menggunakan jaringan-jaringan komputer (*computer networks*), *e-commerce* sudah meliputi seluruh spektrum kegiatan komersial. Onno w. Purbo dan Aang Wahyudi mencoba menggambarkan *e-commerce* sebagai suatu cakupan yang luas mengenai teknologi, proses dan praktik yang dapat melakukan transaksi bisnis tanpa menggunakan kertas sebagai sarana mekanisme

transaksi. Hal ini bisa dilakukan dengan berbagai cara seperti melalui *e-mail* atau bisa melalui *World Wide Web*.⁸³

Lain halnya dengan pendapat Kosiur, mengatakan bahwa *e-commerce* bukan hanya sebuah mekanisme penjualan barang atau jasa melalui medium internet tetapi lebih pada transformasi bisnis yang mengubah cara-cara perusahaan dalam melakukan aktivitas usahanya sehari-hari.⁸⁴

Perlu ditekankan bahwa *e-commerce* adalah rangkaian set dinamis dari suatu teknologi, aplikasi, dan proses bisnis yang menghubungkan perusahaan, konsumen, dan komunitas melalui transaksi elektronik dan perdagangan barang, jasa dan informasi yang diselenggarakan elektronik. Kondisi itu yang menyebabkan jarak bukan lagi menjadi hambatan dalam dunia bisnis. Perkembangan mencolok teknologi internet membuat suatu produk dapat dipasarkan secara global dalam situs *web* sehingga setiap orang dari seluruh penjuru dunia dapat secara langsung mengakses situs tersebut untuk melakukan transaksi secara online.

Dari karakteristik tersebut terlihat jelas bahwa pada dasarnya *e-commerce* merupakan dampak dari perkembangan teknologi informasi dan telekomunikasi, dan secara signifikan mengubah cara manusia melakukan interaksi dengan lingkungannya, yang dalam hal ini terkait dengan mekanisme dagang.

⁸³Onno w.Purbo dan Aang Arif Wahyudi, *Mengenal E-Commerce*, Elex Media Komputindo, Jakarta, 2001, hlm. 1-2.

⁸⁴David Kosiur, *Understanding Electronic Commerce*, Microsoft Press, Washington, 1997, hlm. 24.

Perjanjian transaksi elektronik (*e-commerce*) adalah bentuk perjanjian jual beli yang memiliki kekuatan hukum yang sama dengan perjanjian konvensional, tetapi memiliki karakteristik dan aksentuasi yang berbeda dengan perjanjian yang lazim berlaku dalam transaksi jual beli konvensional. Hal ini menggambarkan bahwa dalam *e-commerce* kesepakatan antara pembeli dan penjual dilakukan secara elektronik. Kondisi itu menyebabkan prinsip-prinsip dalam hukum perjanjian konvensional, seperti syarat sahnya suatu perjanjian harus mengalami perubahan secara mendasar. Tentu saja masalahnya adalah bahwa perjanjian-perjanjian jual beli dalam ranah *e-commerce* berlangsung dalam pranata *click and point agreement*, karena cara ini dianggap satu-satunya yang praktis untuk mencapai kesepakatan jual beli dalam transaksi *e-commerce*

Transaksi yang dilakukan secara elektronik pada dasarnya adalah hubungan hukum yang dilakukan secara elektronik dengan memadukan jaringan sistem elektronik oleh keberadaan jaringan komputer global atau internet. Hubungan hukum tersebut dilakukan oleh dua pihak atau lebih (subjek hukum) yang mempunyai akibat hukum (menimbulkan hak dan kewajiban) dan diatur oleh hukum. Perjanjian yang dibuat secara elektronik adalah faktor penting dalam perdagangan elektronik, perjanjian model ini menggunakan data digital sebagai pengganti kertas dan data digital itu berfungsi sebagai media dari perjanjian elektronik.

C. Perlindungan Konsumen

1. Pengertian Perlindungan Konsumen

Perlindungan konsumen merupakan hal yang sangat perlu untuk terus dilakukan karena berkaitan dengan upaya mensejahterakan masyarakat dalam kaitan dengan semakin berkembangnya transaksi perdagangan pada zaman modern saat ini. Perhatian mengenai perlindungan konsumen ini bukan hanya di Indonesia tetapi juga telah menjadi perhatian dunia.

Menurut Shidarta, prinsip-prinsip mengenai kedudukan konsumen dalam hubungan dengan pelaku usaha berdasarkan doktrin atau teori yang dikenal dalam perkembangan sejarah hukum perlindungan konsumen, antara lain:⁸⁵

- a. *Let the buyer beware (caveat emptor)*, doktrin *let the buyer beware* atau *caveat emptor* merupakan dasar dari lahirnya sengketa dibidang transaksi konsumen. Asas ini berasumsi bahwa pelaku usaha dan konsumen adalah dua pihak yang sangat seimbang, sehingga konsumen tidak memerlukan perlindungan. Prinsip ini mengandung kelemahan, bahwa dalam perkembangan konsumen tidak mendapat informasi yang memadai untuk menentukan pilihan terhadap barang dan/atau jasa yang dikonsumsinya. Hal tersebut dapat disebabkan oleh keterbatasan pengetahuan konsumen atau ketidakterbukaan pelaku usaha terhadap produk yang ditawarkannya.

⁸⁵Shidarta, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*, PT Grasindo, Jakarta, 2006, hlm. 61.

Dengan demikian, apabila konsumen mengalami kerugian, maka pelaku usaha dapat berdalih bahwa kerugian tersebut akibat dari kelalaian konsumen sendiri.

- b. *The due care theory*, doktrin ini menyatakan bahwa pelaku usaha mempunyai kewajiban untuk berhati-hati dalam memasarkan produk, baik barang maupun jasa. Selama pelaku usaha berhati-hati dengan produknya, maka ia tidak dapat dipersalahkan. Pada prinsip ini berlaku pembuktian siapa mendalilkan maka dialah yang membuktikan. Hal ini sesuai dengan jiwa pembuktian pada hukum privat di Indonesia yaitu pembuktian ada pada penggugat, sesuai dengan pasal 1865 BW yang secara tegas menyatakan bahwa barangsiapa yang mendalilkan mempunyai suatu hak atau untuk meneguhkan haknya atau membantah hak orang lain, atau menunjuk pada suatu peristiwa, maka diwajibkan membuktikan adanya hak atau peristiwa tersebut.
- c. *The privity of contract*, doktrin ini menyatakan pelaku usaha mempunyai kewajiban untuk melindungi konsumen, tetapi hal itu baru dapat dilakukan jika diantara mereka telah terjalin suatu hubungan kontraktual. Pelaku usaha tidak dapat disalahkan diluar hal-hal yang diperjanjikan. Dengan demikian konsumen dapat menggugat berdasarkan wanprestasi. Hal ini sesuai dengan ketentuan dalam pasal 1340 BW yang menyatakan tentang ruang lingkup

berlakunya perjanjian hanyalah antara pihak-pihak yang membuat perjanjian saja.⁸⁶

Az. Nasution menyebutkan pengertian hukum perlindungan konsumen adalah keseluruhan asas-asas dan kaidah-kaidah yang mengatur serta melindungi konsumen dalam masalah penyediaan dan penggunaan produk (barang/jasa) konsumen antara penyedia dan penggunaannya dalam kehidupan bermasyarakat.⁸⁷

Kata keseluruhan dimaksudkan untuk menggambarkan bahwa didalamnya termasuk seluruh pembedaan hukum menurut jenisnya. Jadi termasuk didalamnya, baik aturan hukum perdata, pidana, administrasi negara maupun hukum internasional. Sedangkan cakupannya adalah "hak dan kewajiban serta cara-cara pemenuhannya dalam usahanya untuk memenuhi kebutuhannya", yaitu bagi konsumen mulai dari usaha untuk mendapatkan kebutuhannya dari produsen, meliputi : informasi, memilih harga, sampai pada akibat-akibat yang timbul karena penggunaan kebutuhan itu, misalnya untuk mendapatkan penggantian kerugian. Sedangkan bagi produsen meliputi kewajiban yang berkaitan dengan produksi, penyimpanan, peredaran dan perdagangan produk, serta akibat dari pemakaian produk itu.⁸⁸

Dengan demikian, jika perlindungan konsumen diartikan sebagai segala upaya yang menjamin adanya kepastian pemenuhan hak-hak

⁸⁶*Ibid.*

⁸⁷Az. Nasution, *Konsumen dan Hukum*, Pustaka Sinar Harapan, Jakarta, 1995, hlm. 67.

⁸⁸Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo, *Hukum perlindungan Konsumen*, PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2007, hlm. 2.

konsumen sebagai wujud perlindungan kepada konsumen, maka hukum perlindungan konsumen tidak lain adalah hukum yang mengatur upaya-upaya untuk menjamin terwujudnya perlindungan hukum terhadap kepentingan konsumen.

2. Asas dan Tujuan Perlindungan Konsumen

Perlindungan konsumen diselenggarakan sebagai usaha bersama berdasarkan lima asas yang relevan dalam pembangunan nasional, yakni:⁸⁹

a. Asas Manfaat

Segala upaya dalam menyelenggarakan perlindungan konsumen harus memberikan manfaat sebesar-besarnya bagi kepentingan konsumen dan pelaku usaha secara keseluruhan.

b. Asas Keadilan

Memberikan kesempatan kepada konsumen dan pelaku usaha untuk memperoleh haknya dan melaksanakan kewajibannya secara adil.

c. Asas Keseimbangan

Memberikan keseimbangan antara kepentingan konsumen, pelaku usaha, dan pemerintah dalam arti materiil maupun spiritual.

d. Asas Keamanan dan Keselamatan Konsumen

Untuk memberikan jaminan atas keamanan dan keselamatan kepada konsumen dalam penggunaan, pemakaian, dan pemanfaatan barang dan atau jasa yang dikonsumsi atau digunakan.

⁸⁹Elsi dan Advendi, *Hukum Dalam Ekonomi*, PT Grasindo, Jakarta, 2007, hlm. 159.

e. Asas Kepastian Hukum

Pelaku maupun konsumen mentaati hukum dan memperoleh keadilan dalam penyelenggaraan perlindungan konsumen serta negara menjamin kepastian hukum.⁹⁰

3. Pengertian Konsumen

Konsumen secara umum adalah pihak yang mengkonsumsi suatu produk. Istilah konsumen berasal dari bahasa asing, *consumer* (Inggris); dan *consumenten* (Belanda). Menurut kamus hukum *Dictionary of Law Complete Edition* konsumen merupakan pihak yang memakai atau menggunakan barang dan jasa, baik untuk kepentingan diri sendiri maupun untuk kepentingan orang lain.⁹¹

Az. Nasution mengartikan konsumen adalah setiap pengguna barang atau jasa untuk kebutuhan diri sendiri, keluarga atau rumah tangga, dan tidak untuk memproduksi barang atau jasa lain atau memperdagangkannya kembali.⁹² Arti konsumen di Indonesia sesuai dengan Pasal 1 angka (2) UUPK adalah: “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”.

Menurut Shidarta istilah “pemakai” pada UUPK tepat digunakan dalam rumusan tersebut, karena sekaligus menunjukkan barang dan/atau jasa yang dipakai tidak serta merta hasil dari transaksi jual beli. Artinya

⁹⁰*Ibid.*

⁹¹M. Marwan dan Jimmy. P, *Kamus Hukum*, Reality Publisher, Surabaya, 2009, hlm. 378.

⁹²Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo. *Op.Cit.*, hlm. 41.

yang dimaksudkan sebagai konsumen tidak selalu memberikan prestasinya dengan cara membayar uang untuk memperoleh barang dan/atau jasa itu”⁹³

Di dalam Penjelasan Pasal 1 angka (2) UUPK dijelaskan, bahwa di dalam kepustakaan ekonomi dikenal istilah konsumen akhir dan konsumen antara. Konsumen akhir adalah pengguna atau pemanfaat akhir dari suatu produk, sedangkan konsumen antara adalah konsumen yang menggunakan produk sebagai bagian dari proses produksi suatu produk lain.

Kalimat tidak “untuk diperdagangkan” dari rumusan pasal tersebut di atas menunjukkan bahwa konsumen yang dimaksud dalam UUPK adalah konsumen akhir yang artinya tujuan penggunaan barang dan/atau jasa bukan untuk dijual kembali, sehingga mempunyai tujuan yang nonkomersial, seperti untuk kepentingan pribadi atau rumah tangga.

4. Pengertian Pelaku Usaha

Pengertian Pelaku Usaha sebagaimana yang tertuang pada Pasal 1 angka (3) UUPK yaitu pelaku usaha adalah setiap orang perseorangan atau badan usaha, baik yang berbentuk badan hukum maupun bukan badan hukum yang didirikan dan berkedudukan atau melakukan kegiatan dalam wilayah hukum negara Republik Indonesia baik sendiri maupun bersama-sama melalui perjanjian menyelenggaraan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi.

⁹³Shidarta, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia Edisi Revisi*, Grasindo, Jakarta, 2006 hlm. 6.

Berdasarkan penjelasan dari pasal tersebut bahwa yang termasuk dalam pelaku usaha adalah perusahaan, korporasi, BUMN, koperasi, importir, pedagang, distributor, dan lain-lain. Hal ini bermakna bahwa tidak hanya produsen pabrikan yang menghasilkan barang dan/atau jasa yang tunduk pada undang-undang ini, melainkan juga termasuk para agen, distributor, serta jaringan-jaringan yang melaksanakan fungsi pendistribusian dan pemasaran barang dan/atau jasa kepada masyarakat luas selaku pemakai dan/atau pengguna barang dan/atau jasa.

Pengertian pelaku usaha dalam pasal 1 angka (3) UUPK cukup luas. Cakupan luasnya pengertian pelaku usaha dalam UUPK tersebut memiliki persamaan dengan pengertian pelaku usaha dalam Masyarakat Eropa terutama negara Belanda, bahwa yang dapat dikualifikasi sebagai produsen adalah: pembuat produk jadi (*finished product*), penghasil bahan baku, pembuat suku cadang, setiap orang yang menampakkan dirinya sebagai produsen, dengan jalan mencantumkan namanya, tanda pengenal tertentu, atau tanda lain yang membedakan dengan produk asli, pada produk tertentu, importir suatu produk dengan maksud untuk diperjualbelikan, disewakan, disewagunakan (*leasing*) atau bentuk distribusi lain dalam transaksi perdagangan, pemasok (*supplier*), dalam hal identitas dari produsen atau importir tidak dapat ditentukan.⁹⁴

Pelaku usaha atau produsen sering diartikan sebagai pengusaha yang menghasilkan barang dan/atau jasa. Produsen tidak hanya diartikan

⁹⁴Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo, *Op.Cit.*, hlm. 8.

sebagai pihak pembuat/pabrik yang menghasilkan produk saja, tetapi juga mereka yang terkait dengan penyampaian atau peredaran produk hingga sampai ke tangan konsumen, atau dapat dikatakan produsen dalam arti yang lain.

Menurut Az. Nasution, kelompok penyedia barang dan/atau jasa pada umumnya terdiri dari pihak-pihak sebagai berikut:⁹⁵

- a. Penyedia dana untuk keperluan para penyedia barang dan/atau jasa (*investor*);
- b. Penghasil atau pembuat barang atau jasa (*produsen*);
- c. Penyakur barang atau jasa (*distributor*).⁹⁶

5. Hak dan Kewajiban Konsumen

Istilah “perlindungan konsumen” berkaitan dengan perlindungan hukum. Oleh karena itu, perlindungan konsumen mengandung aspek hukum. Adapun materi yang mendapatkan perlindungan itu bukan sekedar fisik, melainkan terlebih-lebih hak-haknya yang bersifat abstrak. Dengan kata lain, perlindungan konsumen sesungguhnya identik dengan perlindungan yang diberikan hukum terhadap hak-hak konsumen.⁹⁷

Hak-hak konsumen yang terdapat pada Pasal 4 UUPK yaitu sebagai berikut:⁹⁸

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

⁹⁵Az. Nasution, *Hukum Perlindungan Konsumen Suatu Pengantar*, Diadit Media, Jakarta, 2006, hlm. 37.

⁹⁶*Ibid.*

⁹⁷Shidarta, *Op.Cit.*, hlm. 19.

⁹⁸Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo, *Op.Cit.*, hlm. 38.

- 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 mendapatkan 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 jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya;
- i. Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.

Hak yang paling utama adalah hak atas kenyamanan, keamanan dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa, maka untuk mendapatkan hak tersebut konsumen berhak untuk memilih barang dan/atau jasa berdasarkan informasi yang benar, jujur dan jelas. Jika terdapat penyimpangan yang merugikan, konsumen berhak untuk didengar, perlakuan yang adil, kompensasi sampai ganti kerugian. Selanjutnya yang lebih utama dari sekedar rasa nyaman, adalah pentingnya keamanan dan keselamatan atau jujur dan jelas dalam mendapatkan barang. Penjual diharuskan menjaga kualitas barang, sehingga barang yang dibeli konsumen benar-benar sampai ke tangan konsumen dengan kualitas sesuai yang disepakati.

Secara umum dikenal ada empat hak dasar konsumen, yaitu:

- a. Hak untuk mendapatkan keamanan (*the right to safety*);
- b. Hak untuk mendapatkan informasi (*the right to be informed*);

- c. Hak untuk memilih (*the right to choose*);
- d. Hak untuk didengar (*the right to be heard*).

Setiap hubungan hukum yang diciptakan oleh hukum selalu mempunyai dua segi yang isinya disatu pihak hak, sedangkan di pihak lain kewajiban. Tidak ada hak tanpa kewajiban, sebaliknya tidak ada kewajiban tanpa hak.

Kewajiban konsumen terdapat dalam Pasal 5 UUPK ditentukan sebagai berikut:⁹⁹

- 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 dengan nilai tukar yang disepakati;
- d. Mengikuti upaya penyelesaian hukum sengketa perlindungan konsumen secara patut.

6. Hak dan Kewajiban Pelaku Usaha

Pengertian pelaku usaha terdapat dalam pasal 1 angka (3) UUPK yakni Pelaku usaha adalah setiap orang perseorangan atau badan usaha, baik yang berbentuk badan hukum maupun bukan badan hukum yang didirikan dan berkedudukan atau melakukan kegiatan dalam wilayah negara hukum negara Republik Indonesia baik sendiri maupun bersama-sama melalui perjanjian menyelenggarakan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi.

Hak-hak dari *produsen* (pelaku usaha) menurut pasal 6 UUPK adalah sebagai berikut:¹⁰⁰

⁹⁹*Ibid.*, hlm. 47.

- a. Hak untuk menerima pembayaran yang sesuai dengan kesepakatan mengenai kondisi dan nilai tukar barang dan/jasa yang diperdagangkan;
- b. Hak untuk mendapatkan perlindungan hukum dari tindakan konsumen yang tidak beritikad baik;
- c. Hak untuk melakukan pembelaan diri sepatutnya dalam didalam penyelesaian hukum 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 peraturan perundang-undangan lainnya.¹⁰¹

Kewajiban *produsen* (pelaku usaha) menurut pasal 7 UUPK adalah:¹⁰²

- a. Beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya;
- b. Memberikan Informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/jasa serta memberi penjelasan pengguna, perbaikann dan pemeliharaan;
- c. Memperlakukan atau melayani konsumen secara benar jujur dan tidak diskriminatif;
- d. Menjamin mutu barang dan/atau jasa yang diproduksi dan/atau diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu barang atau jasa yang berlaku;
- e. Memberikan kesempatan kepada Konsumen untuk menguji/dan/atau mencoba barang dan/atau jasa tertentu serta memberi jaminan dan/atau garansi atas baranf 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. Memberikan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang/atau jasa yang diteriama atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian.

7. Hukum Perlindungan Konsumen

Hukum perlindungan konsumen memberikan penjelasan yang lebih terhadap konsumen mengenai hal-hal yang harus diperhatikan oleh konsumen dalam melakukan hubungan hukum dengan pelaku usaha.

¹⁰⁰Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo, *Op.Cit.*, hlm. 38.

¹⁰¹*Ibid.*

¹⁰²*Ibid.*

Hubungan hukum yang tercipta antara konsumen dan pelaku usaha merupakan hubungan hukum yang memberikan keuntungan bagi kedua belah pihak. Pasal 64 UUPK disebutkan bahwa segala ketentuan peraturan perundang-undangan yang bertujuan melindungi konsumen yang telah ada pada saat undang-undang ini diundangkan, dinyatakan tetap berlaku.

Hukum perlindungan konsumen merupakan bagian dari hukum konsumen yang memuat asas-asas atau kaidah-kaidah yang bersifat mengatur dan juga mengandung sifat yang melindungi kepentingan konsumen.¹⁰³

Dengan pemahaman bahwa perlindungan konsumen mempersoalkan perlindungan hukum yang diberikan kepada konsumen dalam usahanya untuk memperoleh barang dan/atau jasa dari kemungkinan timbulnya kerugian karena penggunaannya, maka hukum perlindungan konsumen dapat dikatakan sebagai hukum yang mengatur tentang pemberian perlindungan kepada konsumen dalam rangka pemenuhan kebutuhannya sebagai konsumen. Dengan demikian, hukum perlindungan konsumen mengatur hak dan kewajiban produsen, serta cara-cara mempertahankan hak dan kewajiban itu.¹⁰⁴

¹⁰³Az. Nasution, *Konsumen dan Konsumen: Tinjauan Sosial, Ekonomi dan Hukum Pada Perlindungan Konsumen Indonesia*, ctk. ke-1, Pustaka Sinar, Jakarta, 1995, hlm.65.

¹⁰⁴Janus Sidabolok, *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*, PT. Citra Aditya Bakti, Bandung, 2010, hlm. 45.

Az. Nasution menjelaskan bahwa, hukum perlindungan konsumen adalah bagian dari konsumen.¹⁰⁵ Hukum Konsumen menurut beliau adalah “Keseluruhan asas-asas dan kaidah-kaidah hukum yang mengatur hubungan dan masalah antara berbagai pihak satu sama lain berkaitan dengan barang dan/atau jasa konsumen, didalam pergaulan hidup”. Sedangkan Hukum Perlindungan Konsumen merupakan bagian dari hukum konsumen yang memuat asas-asas atau kaidah-kaidah bersifat mengatur dan juga mengandung sifat yang melindungi kepentingan konsumen”.¹⁰⁶

Sedangkan menurut Suyadi juga memberikan definisi mengenai hukum perlindungan konsumen yaitu keseluruhan peraturan-peraturan yang mengatur segala tingkah laku manusia yang berhubungan dengan pihak konsumen, pelaku usaha dan pihak lain yang berkaitan dengan masalah konsumen yang disertai dengan sanksi bagi pelanggarnya.¹⁰⁷

Sebagaimana di dalam pertimbangan UUPK dikatakan,¹⁰⁸

- a. Bahwa pembangunan nasional bertujuan untuk mewujudkan suatu masyarakat adil dan makmur yang merata materiil dan spiritual dalam era demokrasi ekonomi berdasarkan Pancasila dan Undang-Undang Dasar 1945;
- b. Bahwa pembangunan perekonomian nasional pada era globalisasi harus dapat mendukung tumbuhnya dunia usaha sehingga mampu

¹⁰⁵*Ibid.*

¹⁰⁶Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo, *Loc.Cit.*, hlm. 2.

¹⁰⁷Suyadi, *Dasar-Dasar Hukum Perlindungan Konsumen*, UNSOED (Universitas Jenderal Soedirman), Purwokerto, 2007, hlm. 1.

¹⁰⁸M. Sadar, Moh. Taufik Makarao, Habloel Mawadi, *Op.Cit.*, hlm. 1.

- menghasilkan beraneka barang dan jasa yang memiliki kandungan teknologi yang dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat banyak dan sekaligus mendapatkan kepastian atas barang dan/jasa yang diperoleh dari perdagangan tanpa mengakibatkan kerugian konsumen;
- c. Bahwa semakin terbukanya pasar nasional sebagai akibat dari proses globalisasi ekonomi harus tetap menjamin peningkatan kesejahteraan masyarakat serta kepastian atas mutu, jumlah dan keamanan barang dan/atau jasa yang diperolehnya di pasar;
 - d. Bahwa untuk meningkatkan harkat dan martabat konsumen perlu meningkatkan kesadaran, pengetahuan, kepedulian, kemampuan, dan kemandirian konsumen untuk melindungi dirinya serta menumbuhkan kembangkan sikap perilaku usaha yang bertanggung jawab;
 - e. Bahwa ketentuan hukum yang melindungi kepentingan konsumen di Indonesia belum memadai;
 - f. Bahwa berdasarkan pertimbangan tersebut di atas diperlukan perangkat peraturan perundang-undangan untuk mewujudkan keseimbangan perlindungan kepentingan konsumen dan pelaku usaha sehingga tercipta perekonomian yang sehat;
 - g. Bahwa untuk itu perlu dibentuk undang-undang tentang perlindungan konsumen.¹⁰⁹

¹⁰⁹*Ibid.*

Hukum Perlindungan Konsumen secara umum bertujuan memberikan perlindungan bagi konsumen baik dalam bidang hukum privat maupun bidang hukum publik. Kedudukan Hukum Perlindungan Konsumen berada dalam kajian Hukum Ekonomi. Berdasarkan ketentuan Pasal 1 angka (1) UUPK, perlindungan konsumen adalah “Segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan hukum kepada konsumen”. Kalimat yang menyatakan “segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum”, diharapkan sebagai benteng untuk meniadakan tindakan sewenang-wenang yang merugikan pelaku usaha hanya demi untuk kepentingan perlindungan konsumen.

Berdasarkan uraian di atas, maka hukum perlindungan konsumen pada dasarnya merupakan bagian khusus dari hukum konsumen, di mana tujuan hukum perlindungan konsumen secara khusus mengatur dan melindungi kepentingan konsumen atas perlindungan barang dan/atau jasa yang ada di masyarakat. Ketentuan-ketentuan hukum perlindungan konsumen tersebut terdapat dalam beberapa ketentuan peraturan perundang-undangan dalam hukum perdata, hukum pidana, hukum administrasi.

Di dalam kaitannya dengan perjanjian, hukum perlindungan konsumen memberikan aturan-aturan mengenai batasan tanggung jawab pelaku usaha dalam perjanjian baku dan eksonerasi. Masalah tanggung jawab dirumuskan dalam syarat-syarat perjanjian. Di dalam rumusan tersebut terdapat tanggung jawab yang menjadi beban konsumen dan

yang menjadi beban pengusaha. Apabila ditelaah secara cermat, beban tanggung jawab konsumen lebih ditonjolkan daripada beban tanggung jawab pengusaha. Bahkan terlintas kesan bahwa pengusaha berusaha bebas dari tanggung jawab. Keadaan ini dirumuskan sedemikian rapi dalam syarat-syarat perjanjian, sehingga dalam waktu relatif singkat kurang dapat dipahami oleh konsumen ketika membuat perjanjian dengan pengusaha.

Syarat yang berisi pembebasan tanggung jawab ini disebut klausula eksonerasi. Klausula eksonerasi adalah syarat yang secara khusus membebaskan pengusaha dari tanggung jawab terhadap akibat yang merugikan, yang timbul dari paksaan perjanjian. Klausula eksonerasi dapat berupa rumusan pengusaha secara sepihak, dapat juga berasal dari rumusan pasal undang-undang. Eksonerasi rumusan pengusaha membebaskan pembuktian pada konsumen bahwa konsumen tidak bersalah dan inilah yang menyulitkan konsumen. Eksonerasi rumusan undang-undang membebaskan pembuktian pada pengusaha bahwa ia tidak bersalah, sehingga bebas tanggung jawab. Bebasnya pengusaha dari tanggung jawab harus dibedakan dengan pengusaha tidak bertanggung jawab.¹¹⁰

Klausula eksonerasi hanya dapat digunakan dalam pelaksanaan perjanjian dengan itikad baik. Eksonerasi terhadap kerugian yang timbul karena kesengajaan pengusaha adalah bertentangan dengan

¹¹⁰Abdulkadir Muhammad, *Op.Cit*, hlm. 18 dan 20.

kesusilaan. Karena itu, pengadilan dapat mengesampingkan klausula eksesorasi itu. Houwing menyatakan bahwa eksesorasi karena sengaja tidak memenuhi perjanjian adalah sama dengan pembatalan perjanjian itu. Bagaimanapun juga, eksesorasi hanya dapat digunakan jika tidak dilarang oleh undang-undang dan tidak bertentangan dengan kesusilaan.¹¹¹

Menyikapi kondisi ketidak seimbangan pengaturan akan hak dan kewajiban antara pelaku usaha dan konsumen dalam perjanjian standar/kontrak baku, dengan diberlakukannya UUPK sehingga:¹¹²

- a. Pecantuman klausula baku di dalam perjanjian standar atau kontrak baku yang di dalamnya tidak menempatkan kedudukan konsumen setara dengan pelaku usaha secara limitatif dilarang atau setidaknya dibatasi, baik tentang isi (Pasal 18 ayat (1) huruf a s.d. h) maupun letak atau bentuknya sulit terlihat ataupun tidak dapat dibaca secara jelas atau pengungkapannya sulit dimengerti (Pasal 18 ayat(2)).
- b. Pelaku usaha dituntut untuk mempertanggungjawabkan secara hukum, karena hakikatnya setiap pecantuman klausula baku dalam perjanjian standar/kontrak baku yang bertentangan dengan undang-undang ini dinyatakan batal demi hukum dan pelaku usaha wajib menyesuaikannya sebagaimana ditegaskan dalam Pasal 18 ayat (3) dan (4).

¹¹¹*Loc.Cit.*

¹¹²H.P. Panggabean, *Praktik Standard Contract (Perjanjian Baku) dalam Perjanjian Kredit Perbankan*, Alumni, Bandung, 2012, hlm 9.

- c. Pelaku usaha dapat dikenakan sanksi, baik berupa pidana penjara paling lama 5 (lima) tahun atau pidana dengan denda paling banyak Rp.2.000.000.000,00- (dua miliar rupiah).

Pada umumnya tanggung jawab pelaku usaha dalam perjanjian baku hanya sebatas apa yang telah diperjanjikan dan ditulis di dalam perjanjian baku. Pada Pasal 18 UUPK mengatur mengenai larangan bagi pelaku usaha, oleh karena itu pengusaha juga bertanggung jawab atas pelanggaran yang dilakukan terhadap Pasal 18 UUPK terlebih pelanggaran itu merugikan pihak konsumen.

D. Jual Beli dalam Perspektif Hukum Islam

1. Pengertian Jual Beli dalam Islam

Jual beli dalam bahasa arab disebut *ba'i* yang secara bahasa adalah menjual, mengganti, dan menukar (sesuatu dengan yang lain).¹¹³ Di dalam buku yang lain, kata jual-beli mengandung satu pengertian, yang berasal dari bahasa Arab, yaitu kata *ba'i*, yang jamaknya adalah *buyu'i* dan konjungsinya adalah *ba'a-yabi'u-bai'an* yang berarti menjual.¹¹⁴ Sementara itu Wahbah al-Zuhaily mengartikannya secara bahasa dengan “*menukar sesuatu dengan sesuatu yang lain*”.¹¹⁵

Perdagangan atau jual beli menurut bahasa berarti *al-bai'*, *al-tijarah* dan *al-mubadalah* sebagaimana Allah SWT, berfirman :

¹¹³Imam Ahmad bin Husain, *Fathu al-Qorib al-Mujib*, al-Hidayah, Surabaya, hlm. 30.

¹¹⁴AW. Munawwir, *Kamus al-Munawwir Arab – Indonesia*, Pustaka Progresif, Yogyakarta, 1984, hlm. 135.

¹¹⁵Ihsan, Ghufron,dkk, *Fiqh Muamalat*, Prenada Media Grup, Jakarta, 2008, hlm. 67.

إِنَّ الَّذِينَ يَتْلُونَ كِتَابَ اللَّهِ وَأَقَامُوا الصَّلَاةَ وَأَنفَقُوا مِمَّا رَزَقْنَاهُمْ سِرًّا وَعَلَانِيَةً يَرْجُونَ تِجَارَةً لَّن تَبُور

Artinya: “*Sesungguhnya orang-orang yang selalu membaca kitab Allah dan mendirikan shalat dan menafkahkan sebagian dari rezeki yang Kami anugerahkan kepada mereka dengan diam-diam dan terang-terangan, mereka itu mengharapkan perniagaan yang tidak akan merugi.*” (QS. Fathir : 29).¹¹⁶

Al-Qur'an telah menetapkan bahwa jual beli merupakan praktek yang halal dilakukan, sedangkan praktek riba merupakan transaksi yang termasuk dosa. Allah berfirman:

الَّذِينَ يَأْكُلُونَ الرِّبَا لَا يَقُومُونَ إِلَّا كَمَا يَقُومُ الَّذِي يَتَخَبَّطُهُ الشَّيْطَانُ مِنَ الْمَسِّ ذَلِكَ بِأَنَّهُمْ قَالُوا إِنَّمَا الْبَيْعُ مِثْلُ الرِّبَا وَأَحَلَّ اللَّهُ الْبَيْعَ وَحَرَّمَ الرِّبَا فَمَنْ جَاءَهُ مَوْعِظَةٌ مِنْ رَبِّهِ فَانْتَهَى فَلَهُ مَا سَلَفَ وَأَمْرُهُ إِلَى اللَّهِ وَمَنْ عَادَ فَأُولَئِكَ أَصْحَابُ النَّارِ هُمْ فِيهَا خَالِدُونَ

Artinya: "*Padahal, Allah telah menghalalkan jual beli, tetapi mengharamkan riba. Siapa pun yang mendapat peringatan Tuhannya, lalu ia berhenti melakukan riba maka apa yang telah diperolehnya dahulu menjadi miliknya dan urusan diserahkan kepada Allah. Orang yang mengulangi riba akan menjadi penghuni neraka. Mereka kekal di dalamnya.*" (Al-baqarah 275) ¹¹⁷

Selain menetapkan tentang hukum dalam jual beli, Al-Qur'an juga menyebutkan bahwa praktek jual beli hendaklan didasari adanya keridlaan antara pelaku jual beli itu sendiri. Karena apabila hilangnya unsur keridlaan dalam praktek jual beli, maka hal tersebut menyebabkan timbulnya kebatilan dalam transaksi tersebut. Allah berfirman:

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا لَا تَأْكُلُوا أَمْوَالَكُم بَيْنَكُم بِالْبَاطِلِ إِلَّا أَنْ تَكُونَ تِجَارَةً عَنْ تَرَاضٍ مِنْكُمْ وَلَا تَقْتُلُوا أَنْفُسَكُمْ إِنَّ اللَّهَ كَانَ بِكُمْ رَحِيمًا

¹¹⁶Departemen Agama RI, *Al-Qur'an dan terjemahnya*, PT Karya Toha Putra, Semarang, 2002.

¹¹⁷Aam Amirudin, *Al'Qur'an Al-Mu'asir Terjemah Kontemporer*, Khazanah intelektual, Bandung, 2012, hlm. 47.

Artinya: "*Hai, orang-orang beriman! Janganlah kamu memakan harta sesamamu dengan cara haram, kecuali dalam perdagangan yang berlaku atas dasar suka sama suka diantara kamu. Janganlah kamu membunuh dirimu. Sesungguhnya Allah Maha Penyayang kepadamu.*" (An nisa 29).¹¹⁸

Selain itu pula Al-Qur'an menganjurkan agar dalam transaksi jual beli hendaknya selalu tercatat dan disertai saksi. Allah berfirman:

وَأَشْهِدُوا إِذَا تَبَايَعْتُمْ وَلَا يُضَارَّ كَاتِبٌ وَلَا شَهِيدٌ وَإِنْ تَفَعَّلُوا فَإِنَّهُ فَسُوقٌ بِكُمْ وَاتَّقُوا اللَّهَ وَيُعَلِّمُكُمُ اللَّهُ وَاللَّهُ بِكُلِّ شَيْءٍ عَلِيمٌ

Artinya: "*Dan persaksikanlah apabila kamu berjual beli; dan janganlah penulis dan saksi saling sulit menyulitkan. Jika kamu lakukan (yang demikian), maka sesungguhnya hal itu adalah suatu kefasikan pada dirimu. Dan bertakwalah kepada Allah; Allah mengajarmu; dan Allah Maha Mengetahui segala sesuatu".* (Al-baqarah 282)¹¹⁹

Jual beli dalam pandangan hadits Nabi termasuk pekerjaan yang dianjurkan. Dalam beberapa hadits disebutkan bahwa praktek jual beli merupakan suatu pekerjaan yang sangat mulia. Beliau berpendapat bahwa praktek kewirausahaan dengan cara jual beli atau melakukan pekerjaan kreatif merupakan pekerjaan yang sangat mulia. Hadits tersebut berbunyi:

*"Diriwayatkan dari pada Hakim bin Hizam ra. katanya: Nabi saw. bersabda: Penjual dan pembeli diberi kesempatan berfikir selagi mereka belum berpisah. Sekiranya mereka jujur serta membuat penjelasan mengenai barang yang dijual belikan, mereka akan mendapat berkah dalam jual beli mereka. Sekiranya mereka menipu dan merahsiakan mengenai apa-apa yang harus diterangkan tentang barang yang dijual belikan akan terhapus keberkahannya"*¹²⁰.

¹¹⁸Ibid.

¹¹⁹Ibid.

¹²⁰http://library.Islamweb.net/hadith/display_hbook.php?bk_no=121&hid=15522&pid=6057
9, diakses pada tanggal 10 februari 2017

Disamping hadis tersebut Nabi juga bersabda dalam hadis lain yang berbunyi:

"Nabi saw. ditanya tentang mata pencaharian yang paling baik. beliau menjawab, seseorang bekerja dengan tangannya dan setiap jual beli yang mabrur" (HR ahmad).¹²¹

Sedangkan yang dimaksud dengan mabrur pada hadits diatas adalah jual beli yang sesuai dengan hukum syarat dalam keshahihan jual belinya. Baik dalam etika jual beli, tidak ada hal yang tidak sesuai dengan syara seperti berbohong, menipu, membodoh-bodohi, atau bersumpah palsu.¹²²

Sebagai pembanding pengertian jual beli menurut KUHPerdara pasal 1457 adalah suatu perjanjian dengan mana pihak yang satu menikatkan dirinya untuk menyerahkan suatu benda dan pihak lain membayar harga yang telah dijanjikan. Dalam hukum barat, jual beli dianggap telah terjadi antara kedua belah pihak pada saat mereka mencapai kata sepakat mengenai harga yang diperjualbelikan sesuai dengan bunyi Pasal 1458 KUHPerdara: "jual-beli itu dianggap telah terjadi antara kedua belah pihak, seketika setelahnya orang-orang ini mencapai sepakat tentang kebendaan tersebut dan harganya meskipun kebendaan itu belum diserahkan, maupun harganya belum di bayar.

Jual beli dalam arti umum ialah suatu perikatan tukar menukar sesuatu yang bukan kemanfaatan dan kenikmatan. Dalam arti benda yang ditukarkan adalah dzat (berbentuk), ia berfungsi sebagai objek penjualan.

¹²¹*Ibid.*

¹²²Nurudin Al-'Itr, *I'lam Al-Anam Syarh Bulugh Al-Maram*, Dar Al-Farfur, Damascus, 2000, juz 2, hlm. 585.

Sedangkan jual beli dalam arti khusus adalah ikatan tukar menukar sesuatu yang bukan kemanfaatan dan bukan pula kelezatan yang mempunyai daya tarik, penukarannya bukan emas atau pun perak, bendanya dapat di realisir dan ada seketika (tidak di tangguhkan), tidak merupakan utang baik barang itu ada di hadapan si pembeli maupun tidak, barang yang sudah di ketahui sifat-sifatnya atau sudah di ketahui.¹²³

Perkataan jual beli sebenarnya terdiri dari dua kata yaitu “jual” dan “beli”. Sebenarnya kata “jual” dan “beli” mempunyai arti yang satu sama lainnya bertolak belakang. Kata jual menunjukkan bahwa adanya dua perbuatan dalam satu peristiwa, yaitu satu pihak menjual dan di pihak yang lain membeli maka dalam hal ini terjadi peristiwa hukum jual beli.

Menurut istilah, yang dimaksud jual beli adalah sebagai berikut:

- a. Memberikan hak milik terhadap benda yang bernilai harta dengan jalan pertukaran serta mendapatkan izin *syara'* atau memberikan pemilikan. Manfaat yang diperoleh dengan jalan selamanya. Serta dengan harga yang bernilai harta;
- b. Pemilikan harta benda dengan jalan tukar menukar yang sesuai dengan aturan *syara'*.¹²⁴

Dari beberapa pengertian di atas dapat dipahami bahwa pengertian jual beli adalah kesepakatan tukar menukar barang atau barang dengan

¹²³Sayyid Sabiq, *Fiqh al-Sunnah, Op. Cit*, hlm. 120-122.

¹²⁴Hendi Suhendi, *Fiqih Muamalah*, Raja Grafindo Persada, Bandung, hlm. 67.

uang yang dapat di sepakati, disertai pertukaran hak kepemilikan dari yang satu ke yang lain secara suka rela sesuai dengan ketentuan syara’.

2. Landasan syara’ Jual Beli

a. Al-Qur’an diantaranya :

الَّذِينَ يَأْكُلُونَ الرِّبَا لَا يَقُومُونَ إِلَّا كَمَا يَقُومُ الَّذِي يَتَخَبَّطُهُ الشَّيْطَانُ مِنَ الْمَسِّ ذَلِكَ بِأَنَّهُمْ قَالُوا
إِنَّمَا الْبَيْعُ مِثْلُ الرِّبَا وَأَحَلَّ اللَّهُ الْبَيْعَ وَحَرَّمَ الرِّبَا فَمَنْ جَاءَهُ مَوْعِظَةٌ مِنْ رَبِّهِ فَانْتَهَى فَلَهُ مَا
سَلَفَ وَأَمْرُهُ إِلَى اللَّهِ وَمَنْ عَادَ فَأُولَئِكَ أَصْحَابُ النَّارِ هُمْ فِيهَا خَالِدُونَ

Artinya: “Orang-orang yang makan (mengambil) riba tidak dapat berdiri melainkan seperti berdirinya orang yang kemasukan syaitan lantaran (tekanan) penyakit gila . Keadaan mereka yang demikian itu, adalah disebabkan mereka berkata (berpendapat), sesungguhnya jual beli itu sama dengan riba, padahal Allah telah menghalalkan jual beli dan mengharamkan riba. Orang-orang yang telah sampai kepadanya larangan dari Tuhannya, lalu terus berhenti (dari mengambil riba), maka baginya apa yang telah diambilnya dahulu (sebelum datang larangan); dan urusannya (terserah) kepada Allah. Orang yang kembali (mengambil riba), maka orang itu adalah penghuni-penghuni neraka; mereka kekal di dalamnya.” (QS. Al-Baqarah : 275)¹²⁵

Dalam surat al-Baqarah ayat 275 di atas menjelaskan tentang kehalalan dalam jual beli.

وَأَشْهِدُوا إِذَا تَبَايَعْتُمْ وَلَا يُضَارَّ كَاتِبٌ وَلَا شَهِيدٌ وَإِنْ تَفَلَّوْا فَإِنَّهُ فَسُوقٌ بِكُمْ وَاتَّقُوا اللَّهَ وَيُعَلِّمُكُمُ
اللَّهُ وَاللَّهُ بِكُلِّ شَيْءٍ عَلِيمٌ

Artinya: "Dan persaksikanlah apabila kamu berjual beli; dan janganlah penulis dan saksi saling sulit menyulitkan. Jika kamu lakukan (yang demikian), maka sesungguhnya hal itu adalah suatu kefasikan pada dirimu. Dan bertakwalah kepada Allah; Allah mengajarmu; dan Allah Maha Mengetahui segala sesuatu.”(QS. Al-Baqarah:282)

¹²⁵Departemen Agama Republik Indonesia, *Al-Qur’an dan Terjemahnya*, CV: Al-wa’ah, Semarang, 1997, hlm. 58.

Di dalam surat al-Baqarah ayat 282 di atas di jelaskan bahwa jual beli dianjurkan adanya saksi atau bukti-bukti yang menunjukkan telah ada transaksi jual beli antara keduanya.¹²⁶

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا لَا تَأْكُلُوا أَمْوَالَكُم بَيْنَكُم بِإِلْطِافٍ إِلَّا أَنْ تَكُونَ تِجَارَةً عَنْ تَرَاضٍ مِّنْكُمْ وَلَا تَقْتُلُوا أَنْفُسَكُمْ إِنَّ اللَّهَ كَانَ بِكُمْ رَحِيمًا

Artinya: “*Hai orang-orang yang beriman, janganlah kamu saling memakan harta sesamamu dengan jalan yang bathil, kecuali dengan jalan perniagaan yang berlaku suka-sama suka di antara kamu.*” (QS. An-Nisa’: 29)¹²⁷

Surat an-Nisa’ ayat di atas menjelaskan bahwa jual beli haruslah di lakukan dengan jalan yang sesuai dengan syara’ dan yang terpenting adanya kerelaan antara keduanya tanpa ada suatu paksaan.

Dari kandungan ayat Allah di atas dapat di jelaskan bahwa jual beli di perbolehkan dan secara tegas Allah mengharamkan riba, dan dalam jual beli dianjurkan adanya saksi atas transaksi yang terjadi serta jual beli tersebut atas dasar kerelaan bukan atas dasar paksaan dari pihak lain.

b. As-Sunnah

Hadis riwayat Imam Muslim :

”Nabi SAW, ditanya tentang mata pencarian yang paling baik. Beliau menjawab, ’Seseorang bekerja dengan tangannya dan setiap jual beli yang mabrur.’ (HR. Bajar, Hakim yang menyahihkannya dari Rifa’ah Ibn Rafi’).

¹²⁶Sayyid Quthb, *Tafsir fi Dzhalil Qur’an*, Jilid I, Gema Insani Press, Jakarta, 2000, hlm. 383.

¹²⁷Rachmat Syafe’i, *FIQIH MUALAMAH*, Ctk. Ke-1, CV. Pustaka Setia, Bandung, 2001, hlm. 74.

Maksud mabrur dalam hadist diatas adalah jual beli yang terhindar dari usaha tipu-menipu dan merugikan orang lain.¹²⁸

c. *Ijma'*

Di dalam *ijma'* yang dikutip oleh Sayyid Sabiq rahimahullah dikatakan: "*Ummat telah sepakat akan kebolehan melakukan transaksi jual beli semenjak zaman Rasulullah hingga masa kini*",¹²⁹ dengan demikian syara' menetapkan mubahnya melakukan sebuah transaksi hingga ada argumen yang melarangnya. Berdasarkan *ijma'* ulama sepakat bahwa jual beli di perbolehkan dengan alasan bahwa manusia tidak akan mampu mencukupi kebutuhan dirinya, tanpa bantuan orang lain. Namun demikian, bantuan atau barang milik orang lain harus diganti dengan barang lainnya yang sesuai.¹³⁰

Menurut para pakar fikih Maliki yaitu Imam al-Syatibi bahwa hukum asal jual beli adalah mubah, akan tetapi bisa menjadi wajib, Imam al-Syatibi memberikan contoh, ketika terjadi praktek ikhtiar (penimbunan barang sehingga stok hilang dari pasar dan harga melonjak naik), maka menurutnya pihak pemerintah boleh memaksa pedagang untuk menjual barangnya itu sesuai dengan harga sebelum terjadinya pelonjakan harga. Dalam hal ini menurutnya pedagang itu wajib menjual barangnya sesuai dengan ketentuan pemerintah.¹³¹

¹²⁸*Ibid*, hlm. 75.

¹²⁹Sayyid Sabiq, *Fiqh al-Sunnah*, Juz III, Daar al-Fikr, Beirut, 1983, hlm. 126

¹³⁰Rachmat Syafe'i, *FIQIH MUALAMAH*, *Op. Cit*, hlm. 75.

¹³¹Nasrun Haroen, *Fiqih Muamalah*, Gaya Media Pratama, Jakarta, 2000, hlm. 114.

Berdasarkan landasan hukum di atas, jual beli diperbolehkan dalam agama islam, karena dapat mempermudah manusia dalam memenuhi kebutuhan hidupnya asalkan jual beli tersebut dilakukan atas dasar suka sama suka dan tidak ada pihak yang merasa dirugikan.

3. Aspek Hukum Pembiayaan *Murabahah*

Perdagangan dan perniagaan dalam islam selalu dihubungkan dengan nilai-nilai moral, sehingga semua transaksi bisnis yang bertentangan dengan kebijakan tidaklah bersifat islami. Dalam islam terdapat adanya jual beli dengan menggunakan pembiayaan *murabahah* pada perbankan syariah.

Murabahah adalah mekanisme penanaman modal jangka pendek dengan pembagian untung rugi atau bagi hasil (*profit and loss sharing*). *Murabahah* merupakan bagian terpenting dari jual beli dan prinsip akad ini mendominasi pendapatan bank dari produk-produk yang ada di bank syariah. Jual beli *murabahah* mudah diimplementasikan dan dipahami, karena para pelaku bank syariah menyamakan *murabahah* ini sama dengan kredit investasi konsumtif seperti misalnya kredit kendaraan bermotor, kredit kepemilikan rumah, dan kredit lainnya. Walaupun kedua jenis transaksi ini sangat jauh berbeda, namun tidak dapat dipungkiri bahwa saat ini banyak bank syariah yang menjalankan transaksi

murabahah dengan pola yang tidak jauh berbeda dengan pemberian kredit pada bank konvensional.¹³²

Al-Qur'an tidak pernah secara langsung membicarakan tentang *murabahah*, walaupun di sana terdapat sejumlah acuan tentang jual beli, rugi dan perdagangan. Hadits Nabi Muhammad SAW juga tidak ada yang memiliki rujukan langsung tentang *murabahah*. *Murabahah* didefinisikan oleh para *fuqaha* sebagai penjualan barang seharga biaya/harga pokok (*cost*) barang tersebut ditambah *mark-up* atau margin keuntungan yang disepakati. *Murabahah* terlaksana antara penjual dan pembeli berdasarkan harga barang, harga asli pembelian penjual yang diketahui oleh pembeli dan keuntungan penjual pun diberitahukan kepada pembeli.¹³³

Dengan demikian yang dimaksud pembiayaan *murabahah* adalah akad perjanjian penyediaan barang berdasarkan jual beli di mana bank membiayai atau membelikan kebutuhan barang atau investasi nasabah dan menjual kembali kepada nasabah ditambah dengan keuntungan yang disepakati.

¹³²Bagya Agung Prabowo, *Aspek Hukum Pembiayaan Murabahah Pada Perbankan Syariah*, UII Press, Yogyakarta, 2012, hlm. 25-29.

¹³³*Ibid.*

BAB III

PERLINDUNGAN KONSUMEN DALAM PERJANJIAN JUAL BELI

ONLINE DENGAN SISTEM REKENING BERSAMA

A. Perlindungan Konsumen Terkait Perjanjian dalam Pelaksanaan Jual Beli Online dengan Sistem Rekening Bersama di www.tokopedia.com

Perkembangan zaman mendorong perilaku masyarakat untuk melakukan perdagangan tidak lagi terbatas oleh tempat, ruang dan waktu. Kekuatan teknologi mampu menciptakan kemudahan produk yang ingin dipasarkan serta transaksi jual beli lebih efisien dan hemat. Berbagai cara memasarkan bisnis secara online salah satunya melalui media *e-commerce*, yang semestinya memiliki kelebihan dan kelemahan.

Sesuai dengan perkembangan zaman modern ini telah tersedia jejaring sosial media *website* untuk melakukan *e-commerce*, dalam memasarkan bisnis atau usaha yang sudah tidak lagi terbatas oleh tempat, usia, dan latar belakang. Selama memiliki *gadget* yang mendukung dan produk yang ingin dipasarkan, semua hal itu sangatlah mungkin. Saat ini sudah begitu banyak cara untuk memasarkan bisnis secara online dengan mudah dan cepat. Memasarkan secara online salah satunya adalah melalui media *e-commerce*. Situs pemasaran yang terkenal di Indonesia sudah sangat banyak. Masing-masing memiliki kelebihan dan kelemahan yang dapat dipilih sesuai dengan jenis bisnis yang dipasarkan.

Beberapa toko online memiliki sistem yang berbeda, antara lain:

1. Sistem pengiriman biaya, adalah transaksi jual beli singkat negoisasi terhadap suatu barang dengan pembayaran transfer ke rekening antara penjual dan pembeli. Kelebihannya antara penjual dan pembeli terbebas dari ruang dan biaya transportasi. Sistem seperti ini tidaklah efisien, karena reputasi suatu barang tanpa adanya testimonial sarat akan kecurangan dan penipuan yang merugikan konsumen.
2. *Cash On Delivery* (COD), adalah sistem antara penjual dan pembeli mengikatkan janji bertatap muka untuk membuat perjanjian baru mengenai jual beli secara sah. Kelebihannya antar pihak adalah menghindari penipuan yang dilakukan penjual maupun pembeli serta kesepakatan yang saling menguntungkan. Kelemahan dari sistem ini terkendala oleh jarak para pihak untuk bertatap muka, misalnya terikatnya janji untuk bertatap muka membutuhkan waktu yang lama (antar kota).
3. Jasa rekber (rekening bersama dari pihak penjamin sementara), adalah sistem rekening bersama yang dikelola oleh pihak ketiga/penjamin. Kelebihannya pembeli mendapatkan keamanan dalam bertransaksi apabila barang yang diterima tidak sebagaimana yang di kirim, maka uang yang telah dikirim dapat kembali dengan jumlah yang sama. Kelemahan dari sistem ini terkendala waktu proses pengiriman barang yang menunggu konfirmasi terlebih dahulu.

Terdapat beberapa situs berbelanja online yang tersedia dalam masyarakat, masing-masing situs memiliki tata aturan berbelanja yang sama,

yaitu dengan membuat akun baru berisi data pribadi, kemudian dapat melakukan pembelian disertakan pembayaran sesuai barang yang dibeli. Perbedaannya terdapat pada sistem pembayaran dan konfirmasi pembayaran, masing-masing situs memiliki kode berbeda agar terjaga keamanannya. Dengan demikian masing-masing situs berbelanja online memiliki cara bertransaksi sendiri.

Penulis dalam melakukan penelitian mengambil salah satu situs belanja online yang menggunakan jasa rekening bersama yaitu PT. Tokopedia dengan situs www.tokopedia.com. Sebelum membahas lebih dalam sebaiknya penulis memberikan gambaran umum tentang PT. Tokopedia. Pada tanggal 17 Agustus 2009 tokopedia resmi diluncurkan sebagai penyedia jasa toko online perusahaan teknologi pertama di Asia Tenggara, yang didirikan oleh William Tanuwijaya dan Leontinus Alpha Edison pada 6 Februari 2009 dibawah naungan PT. Tokopedia.

Tokopedia suatu perseroan yang menjalankan kegiatan usaha jasa *web* portal www.tokopedia.com, yakni situs pencarian barang dan toko online bagi penjual yang terdaftar. Dengan model *costumer to costumer marketplace* yaitu menyediakan layanan kepada pengguna untuk menjadi penjual maupun pembeli di *website* tokopedia, dengan demikian transaksi yang terjadi adalah transaksi antar member tokopedia.

Memahami bahwa batasan tanggungjawab tokopedia secara proporsional adalah sebagai penyedia jasa portal *web*. Pihak penjual dan pembeli memanfaatkan layanan tokopedia atas risiko pengguna sendiri, layanan

tokopedia diberikan kepada pihak penjual dan pembeli sebagaimana yang telah tersedia.¹³⁴

Apabila terdapat perselisihan antara penjual dan pembeli, PT. Tokopedia tidak bertanggungjawab atas kerusakan dan kerugian yang diakibatkan dari transaksi jual beli. Dengan demikian maka pengguna dengan sengaja melepaskan segala perlindungan hukum (yang terdapat dalam undang-undang atau peraturan hukum yang lain) yang akan membatasi cakupan ketentuan pelepasan ini. Syarat dan ketentuan yang dibuat sepihak oleh PT. Tokopedia beranggapan bahwa pihak penjual dan pembeli dianggap membaca syarat dan ketentuan, walaupun aturan-aturan mengalami perubahan mengikuti perkembangan.

Berdasarkan data yang telah diperoleh, penulis menemukan bahwa perjanjian baku yang dibuat oleh PT. Tokopedia melanggar asas-asas hukum perjanjian dan melanggar klausula eksonerasi pada Pasal 18 UUPK. Sesuai dengan perjanjian baku yang telah dijelaskan di atas, penulis menganalisis pada kalimat *“Tokopedia adalah penyedia antara penjual dan pembeli. Sehingga pengguna memahami bahwa batasan tanggung jawab Tokopedia secara proporsional adalah sebatas penyedia jasa portal web”* dan *“Pengguna setuju bahwa anda (pengguna) memanfaatkan layanan Tokopedia atas risiko pengguna sendiri, dan diberikan kepada pengguna (sebagaimana adanya dan sebagaimana tersedia).”* telah bertentangan

¹³⁴https://www.tokopedia.com/terms.pl?utm_source=ecomobi&utm_medium=w2N4e26g, diakses terakhir pada tanggal 20 Mei 2017.

dengan Pasal 18 ayat (1) huruf a UUPK, menyatakan pengalihan tanggungjawab pelaku usaha.

Pada kalimat *“Pegguna setuju untuk tidak menuntut kepada pihak Tokopedia bertanggung jawab atas segala kerusakan atau kerugian yang diakibatkan secara langsung atau tidak langsung, dengan demikian pengguna dengan sengaja melepaskan segala perlindungan hukum”* telah bertentangan dengan Pasal 18 ayat (1) huruf a UUPK, menyatakan pengalihan tanggungjawab pelaku usaha dan dengan Pasal 18 ayat (1) huruf e UUPK, mengatur perihal pembuktian atas hilangnya kegunaan barang dan/atau pemanfaatan jasa yang dibeli oleh konsumen.

Pada kalimat *“Syarat dan ketentuan mungkin diubah dan/atau diperbaharui dari waktu ke waktu tanpa pemberitahuan sebelumnya, dengan tetap mengakses dan menggunakan layanan konten Tokopedia, maka pengguna dianggap telah menyetujui perubahan-perubahan dalam syarat dan ketentuan”* telah bertentangan dengan Pasal 18 ayat (1) huruf g UUPK, menyatakan tunduknya konsumen kepada peraturan yang berupa aturan baru, tambahan, lanjutan dan/atau pengubahan lanjutan yang dibuat sepihak oleh pelaku usaha dalam masa konsumen memanfaatkan jasa yang dibelinya.

PT. Tokopedia adalah penyelenggara sertifikat elektronik, seperti yang dijelaskan pada Pasal 1 ayat (9) UUIITE yaitu *“sertifikat yang bersifat elektronik dengan memuat tanda tangan elektronik dan identitas yang menunjukkan status subjek hukum para pihak dalam transaksi elektronik yang dikeluarkan oleh penyelenggara sertifikat elektronik”*, atas dasar tersebut

seharusnya PT. Tokopedia dapat memberikan perlindungan konsumen, karena konsumen berhak menikmati, mendapatkan perlindungan hukum, serta kenyamanan dan keamanan dalam penggunaan layanan yang diberikan oleh PT. Tokopedia.

Sistem rekber merupakan salah satu sistem yang digunakan oleh tokopedia. Alur dan posisi rekber dengan penjual dan pembeli yaitu, pembeli mengirim sejumlah uang yang di sepakati dengan penjual; Rekber kemudian menghubungi penjual bahwa pembeli telah mengirim uang kepadanya, kemudian rekber meminta penjual untuk mengirim barang yang disepakati oleh pembeli; Penjual mengirimkan barang yang disepakati dengan memberikan kode barang yang dikirim melalui jasa kurir; Apabila barang sudah sampai ke pembeli, pembeli mengkonfirmasi kepada rekber bahwa barang yang dibeli telah sampai sesuai kesepakatan maka transaksi selesai. Namun jika barang sesuai dengan yang dikirim maka uang yang ditahan rekber dapat dikirimkan kepada penjual, namun jika tidak sesuai uang akan dikembalikan kepada pembeli dengan catatan barang yang sudah diterima dikembalikan kepada penjual.

Transaksi menggunakan fasilitas jasa rekber memuat aturan sebagai berikut:¹³⁵

1. Pihak Rekening Bersama tidak bertanggung jawab atas barang yang di transaksikan jika barang dikirim langsung oleh penjual ke pembeli tanpa melewati konfirmasi dengan Rekening Bersama;
2. Pembeli dan penjual sudah menyepakati semua detail barang yang di transaksikan. Pembeli diharapkan untuk bertanya dengan detail, dan

¹³⁵<https://www.rekber.id>, diakses terakhir tanggal 20 Mei 2017.

- penjual diharapkan berperilaku jujur terhadap kondisi barang sebenarnya;
3. Pengiriman wajib menggunakan logistik yang bisa melacak lokasi dan status pengiriman barang berdasarkan nomor resi;
 4. Penjual wajib menulis keterangan isi paket dengan benar, sesuai dengan isinya pada resi *logistic*;
 5. Resiko kehilangan dan kerusakan akibat pengiriman dan atau deskripsi barang yang tidak sesuai dengan isi ketika dikirim menjadi tanggung jawab penjual dan kurir yang dipakai ketika mengirim barang tersebut;
 6. Apabila terjadi pembatalan transaksi dengan alasan apapun baik oleh pembeli maupun penjual, dana akan dikembalikan penuh ke pembeli setelah dipotong *fee*;
 7. Pembatalan transaksi yang telah masuk ke Rekening Bersama harus dengan konfirmasi kedua belah pihak baik penjual maupun pembeli sehingga *refund* dana dapat dilakukan oleh pemilik Rekening Bersama yang ditunjuk dengan dipotong *fee*;
 8. Apabila terjadi sengketa antara pembeli dan penjual dikarenakan suatu hal, Rekening Bersama akan menahan dana sampai terjadi kesepakatan antara pembeli dan penjual. Apabila sampai dengan 1 (satu) bulan dari tanggal transfer ke Rekening Bersama tidak terjadi kesepakatan, maka Rekening Bersama berhak menyumbangkan ke lembaga sosial yang akan ditentukan oleh Rekening Bersama;
 9. Rekening Bersama tidak menerima transaksi dengan identitas palsu, narkoba serta barang dan/atau jasa yang melanggar hukum;
 10. Transaksi yang sudah disepakati (*closed*) dimana pembayaran sudah dilakukan oleh pemilik Rekening Bersama kepada penjual menurut instruksi atau konfirmasi dari pembeli maka segala hal yang berkaitan dengan transaksi tersebut sudah tidak lagi menjadi tanggung jawab dari Rekening Bersama;
 11. Ketentuan ini mengikat tanpa terkecuali dan akan di *update* sesuai perkembangan yang dirasakan perlu untuk dirubah atau ditambahkan.

Prosedur transaksi dengan jasa rekber relatif sederhana, pembeli tidak perlu khawatir ketika telah mengirimkan sejumlah uang, karena dapat mengurangi risiko terjadinya penipuan. Transaksi dengan rekber juga menguntungkan bagi penjual untuk membangun kepercayaan bagi pembeli atas barang yang di jual.

Mengenai perlindungan konsumen dalam perjanjian jual beli di tokopedia sebagai rumusan masalah, peran PT. Tokopedia untuk memberikan

jaminan kenyamanan dan keamanan transaksi belum terpenuhi, mengingat tujuan dari adanya perlindungan konsumen untuk mengatur dan melindungi hak konsumen. Berdasarkan data dari situs *website* mediakonsumen.com¹³⁶, terdapat pembeli yang selama sebulan mengalami dua kali kegagalan dalam melakukan transaksi pembelian barang di tokopedia.

Transaksi pertama, pembeli menerima barang yang tidak sesuai dengan informasi barang dari penjual, hal tersebut melanggar Pasal 4 UUPK; Transaksi kedua, barang sama sekali belum sampai sesuai waktu yang telah ditentukan, padahal pembeli telah meminta menggunakan pengiriman kurir jenis *same day delivery* (sistem pengiriman kurir selama satu hari melalui *go-send*) dengan biaya ditanggung pembeli. Dari kasus ini penjual telah melakukan wanprestasi atas pelaksanaan jual beli, pihak penjual menyanggupi transaksi tersebut, namun tidak segera mengirimkan barang sampai melewati waktu yang sudah ditetapkan.

Kasus lain adalah Rina Sekarsari yang melakukan pembelian berupa kamera dengan menggunakan jasa rekber; Pelaksanaan transaksi jual beli yang dilakukan telah sesuai prosedur sampai dengan pengiriman sejumlah uang kepada rekber, namun transaksi telah digagalkan oleh pihak tokopedia dengan alasan telah melanggar syarat dan ketentuan; Sehingga Rina melakukan *refund* (pengembalian uang). Pengembalian uang yang telah dijanjikan tidak segera dilaksanakan hingga melebihi waktu yang telah

¹³⁶<https://mediakonsumen.com/2017/07/23/surat-pembaca/perlindungan-konsumen-tokopedia-mengecewakan>, diakses terakhir tanggal 2 November 2017.

ditentukan. Dari kasus ini rekber telah melakukan wanprestasi atas tidak terlaksananya pengembalian dana yang dijanjikan.

Berdasarkan kasus di atas, PT. Tokopedia belum dapat mengantisipasi kerugian konsumen dari transaksi sebelum terjadinya sengketa, mengakibatkan perwujudan dari Pasal 1 angka 1 UUPK yang berisi “segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan hukum kepada konsumen” tidak terlaksana.

PT. Tokopedia memberikan penyelesaian hukum apabila mengalami kendala dalam bertransaksi, sebagai perwujudan perlindungan hukum yang diberikan PT. Tokopedia setelah terjadi permasalahan. Pusat Resolusi adalah fitur yang disediakan oleh tokopedia untuk memfasilitasi penyelesaian masalah transaksi antara penjual dan pembeli, fitur ini akan secara otomatis menahan uang pembayaran sampai dengan permasalahan yang dilaporkan selesai; Penyelesaian permasalahan melalui pusat resolusi dapat berupa solusi yang dihasilkan berdasarkan kesepakatan bersama antara penjual dan pembeli; PT. Tokopedia berwenang untuk mengambil keputusan atas permasalahan tersebut dengan melihat bukti-bukti yang ada.

PT. Tokopedia berwenang untuk melakukan mediasi dan/atau mengambil keputusan untuk penyelesaian masalah di dalam diskusi pusat resolusi; Atas keputusan mediasi, penjual dan pembeli berhak untuk melakukan banding, dengan syarat bahwa pihak yang mengajukan upaya banding harus mengajukan bukti baru di luar dari bukti-bukti sebelumnya; Penjual dan pembeli dengan ini menyetujui bahwa keputusan PT. Tokopedia atas upaya

banding adalah keputusan akhir; Apabila penjual dan pembeli sepakat maka dapat dimintai pengiriman pemenuhan kewajiban berupa barang ataupun uang, maksimal 3 (tiga) hari kerja setelah PT. Tokopedia meminta permintaan bukti transaksi.

Atas ketentuan tersebut maka pihak yang merasa dirugikan dapat menuntut pemenuhan tanggungjawab berupa pengiriman barang maupun pemenuhan uang yang dikirim. Namun perlindungan hukum yang diberikan hanya setelah terjadi suatu perselisihan, padahal apabila perlindungan hukum diatur sebelum terjadinya sengketa maka dapat mengurangi adanya perselisihan yang akan terjadi.

Berdasarkan permasalahan yang telah dibahas di atas maka penulis dapat menyimpulkan, bahwa PT. Tokopedia mendasarkan situs jual beli online yang aman dan nyaman dirasa sangat kurang dalam pelaksanaannya untuk melindungi hak konsumen. Meskipun transaksi yang ditawarkan tokopedia menekankan agar menggunakan jasa rekber, tetapi dalam penerapannya masih terdapat permasalahan yang merugikan konsumen. Peraturan yang ada di tokopedia dibuat hanya sebatas mengatur konten dan sistem jual beli saja, sehingga klausula baku yang dibuat telah melanggar klausula eksonerasi pada Pasal 18 UUPK, seolah klausula baku yang dibuat semata-mata hanya untuk kepentingan pribadi. Meskipun tokopedia menawarkan penyelesaian apabila terjadi sengketa, tetapi tidak terselesaikan sebagaimana seharusnya melindungi para penggunanya dari sebelum terjadinya perselisihan dan setelah terjadi perselisihan.

B. Penyelesaian Hukum Terkait Wanprestasi dalam Penggunaan Sistem Rekening Bersama di www.tokopedia.com

Maraknya kasus penipuan dalam transaksi jual beli secara online/*e-commerce* tidak dapat dihindarkan bahkan UUTE masih belum dapat memberikan kepastian hukum, karena UUTE lebih kepada mengatur konten suatu *website* dan suatu transaksi elektronik pada umumnya. *E-commerce* merupakan suatu produk dari ITE, tetapi *e-commerce* membutuhkan peraturan perundangan yang lebih khusus untuk meredam banyaknya kasus yang seringkali terjadi serta memberikan rasa nyaman kepada konsumen untuk berbelanja di dunia maya.

Penggunaan jasa rekber di tokopedia masih mengalami kendala, seperti yang terjadi oleh Rina Sekarsari yang mengalami kerugian dari ketentuan yang dilakukan oleh pihak PT. Tokopedia dalam pelaksanaan rekber. Pada saat di wawancarai penulis pada tanggal 15 Juni 2017 di *Legend coffee* Yogyakarta¹³⁷, Rina menceritakan kepada penulis bahwa dirinya termasuk pengguna yang sering melakukan pembelian barang di tokopedia dengan menggunakan rekber, di mana setiap transaksi yang dilaksanakan tidak mengalami kendala. Hal tersebut membuat Rina mempercayai setiap transaksi pembelian dengan menggunakan jasa rekber.

Pada tanggal 6 April 2017 Rina melakukan pembelian kembali berupa kamera dengan harga Rp 10.000.000 (Sepuluh Juta Rupiah) dengan nomor *invoice*: INV/20170406/XVII/IV/77249699. Namun sebelum kamera tersebut

¹³⁷Hasil wawancara dengan korban Rina pada tanggal 15 Juni 2017 Pukul 16.30 WIB

sampai kepada Rina, uang yang telah dikirimkan tidak diteruskan kepada penjual, padahal status transaksi berupa pengiriman uang kepada pihak rekber telah berhasil per tanggal 7 April 2017. Transaksi tersebut telah digagalkan/dibatalkan oleh pihak tokopedia dengan alasan telah melanggar syarat dan ketentuan yang berlaku. Dari konfirmasi yang dilakukan oleh Rina, pihak tokopedia tidak menjelaskan secara jelas pelanggaran apa yang telah dilakukan.

Lebih lanjut ketika di wawancarai penulis¹³⁸, Rina menjelaskan bahwa dalam transaksi pembelian kamera tersebut ia menggunakan kartu kredit untuk melakukan pembayaran. Saldo kredit Rina sudah ditarik per tanggal 6 April 2017 tetapi uang yang ditahan oleh rekber tidak segera dikembalikan ke limit kartu kredit Rina, dari konfirmasi yang dilakukan oleh Rina keterangan pihak tokopedia uang baru akan dikembalikan sekurang-kurangnya 28 (dua puluh delapan) hari, sesuai dengan ketentuan pengembalian dana di tokopedia.

Selanjutnya pada tanggal 5 Mei 2017 Rina menghubungi *call center* kartu kredit yang ia gunakan untuk transaksi tersebut, jawaban dari *call center* belum di *refund* (pengembalian dana) oleh pihak rekber, padahal bulan Mei sudah masuk tagihan pembayaran cicilan. Rina menanyakan kembali ke pihak tokopedia, tetapi jawaban pihak tokopedia selalu sama.

Berdasarkan hasil wawancara di atas, permasalahan tersebut timbul karena adanya pihak tokopedia menghentikan transaksi dengan alasan

¹³⁸*Ibid.*

melanggar syarat dan ketentuan, namun pihak tokopedia tidak menjelaskan secara jelas apa yang telah dilanggar. Atas dasar tersebut Rina meminta pengembalian dana yang sudah di kirimkan, prosedur pengembalian dana diatur selama 28 (dua puluh delapan) hari, namun selama waktu yang telah ditentukan hingga lebih tidak segera dikembalikan, mengakibatkan pihak rekber wanprestasi.

Dapat diketahui di dalam setiap pekerjaan timbal balik selalu ada 2 (dua) macam subjek hukum, masing-masing subjek hukum tersebut mempunyai hak dan kewajiban dalam melaksanakan perjanjian yang mereka sepakati. Apabila salah satu pihak tidak melaksanakan kewajiban yang diperjanjikan, maka pihak tersebut melakukan wanprestasi, yang artinya tidak memenuhi prestasi yang diperjanjikan dalam perjanjian.¹³⁹ Wanprestasi diatur di dalam Pasal 1238 KUHPerdara yang menyatakan bahwa: “Si berutang adalah lalai, apabila ia dengan surat perintah atau dengan sebuah akta sejenis itu telah dinyatakan lalai, atau demi perikatannya sendiri, ialah jika ini menetapkan, bahwa si berutang harus dianggap lalai dengan lewatnya waktu yang ditentukan.”¹⁴⁰

Subekti menyebutkan bahwa terdapat bentuk-bentuk wanprestasi yaitu:¹⁴¹

1. Tidak melakukan apa yang disanggupi akan dilakukannya;

¹³⁹Subekti, *Hukum Perjanjian*, PT. Intermasa, Jakarta, 2002, hlm. 45.

¹⁴⁰Subekti dan Tjitrosudibio, *Kitab Undang-Undang Hukum Perdata*, PT. Pradnya Paramita, Jakarta, 2008, hlm. 338.

¹⁴¹*Ibid.*

2. Melaksanakan apa yang diperjanjikan, tetapi tidak sebagaimana yang diperjanjikan;
3. Melakukan apa yang diperjanjikan tetapi terlambat;
4. Melakukan sesuatu yang menurut perjanjian tidak boleh dilakukan.

Dari bentuk-bentuk wanprestasi yang dijelaskan oleh subekti dikaitkan dengan kasus di atas, rekber tidak melaksanakan kewajibannya sesuai perjanjian. Perjanjian yang dimaksud adalah perjanjian terhadap prosedur pengembalian uang (*refund*). Ketentuan pengembalian uang yang diatur selama 28 hari tidak terlaksana hingga melebihi waktu yang ditentukan.

Menurut pandangan penulis apabila terjadi kasus wanprestasi ataupun penipuan dari pelaku usaha yang menyebabkan kerugian bagi konsumen ini, pelaku usaha tidak bisa mengabaikan tanggung jawab. Tanggung jawab pelaku usaha terhadap konsumen dalam *e-commerce* terikat pada pertanggung jawaban kontrak antara pelaku usaha dengan konsumen. Maka langkah yang dapat ditempuh adalah melakukan somasi/teguran atas tindakan ingkar janji tersebut. Somasi/teguran ini bermanfaat untuk mengingatkan pihak yang telah wanprestasi terhadap kewajiban yang harus dipenuhi sesuai perjanjian.

Untuk menuntut pembatalan suatu kontrak dan ganti rugi dari pihak kedua, pertama-tama pihak kedua terbukti melakukan wanprestasi, dan wanprestasi itu terjadi karena kesalahan atau kelalaiannya. Tidak dilaksanakannya kewajiban kontrak tidak membuat debitur serta merta (otomatis) berada dalam keadaan wanprestasi. Untuk membuatnya berada dalam keadaan wanprestasi, pihak pertama harus melakukan langkah

pendahuluan berupa penyerahan surat peringatan (somasi) kepada pihak kedua.¹⁴²

Di dalam doktrin dan yurisprudensi, surat peringatan ini dikenal dengan somasi. Somasi yang tidak dipenuhi oleh debitur tanpa alasan yang sah akan membawa debitur berada dalam keadaan lalai, dan sejak saat itu semua akibat wanprestasi mulai berlaku terhadap debitur. Dengan terjadinya keadaan wanprestasi, maka terbitlah hak pihak pertama untuk menuntut pembatalan kontrak dan ganti rugi.

Pada umumnya praktek somasi diajukan tiga kali yaitu:¹⁴³

1. **Somasi Pertama**, berupa peringatan yang masih bersifat peringatan, karena pihak pertama biasanya masih meyakini bahwa dengan peringatan tersebut pihak kedua akan dengan sukarela melaksanakan isi somasi. Jika somasi pertama tak dihiraukan, atau dijawab tapi jawabannya tidak memuaskan, atau pihak pertama dan pihak kedua berhasil melakukan perundingan tapi tidak mencapai kesepakatan, maka pihak pertama dapat melayangkan Somasi Kedua;
2. **Somasi Kedua**, berupa memberikan peringatan yang lebih tegas dari sebelumnya, dimana pihak pertama telah mengarahkan wanprestasi kontrak langsung pada alternatif-alternatif penyelesaian yang diharapkan selesai.;
3. **Somasi Ketiga**, pihak pertama hanya memberi dua pilihan: laksanakan atau digugat. Apabila somasi ketiga tak memberi penyelesaian yang

¹⁴²<http://abpadvocates.com/catat-inilah-upaya-hukum-yang-dapat-dilakukan-jika-terjadi-wanprestasi/>, diakses terakhir tanggal 28 April 2018.

¹⁴³*Ibid.*

memuaskan pihak pertama, barulah pihak pertama dapat meminta pengacaranya untuk membuat surat gugatan ke pengadilan guna menuntut pembatalan kontrak dan, jika pihak pertama memang di rugikan, sekaligus menuntut ganti ruginya (biaya, rugi, dan bunga).¹⁴⁴

Somasi minimal telah dilakukan sebanyak tiga kali oleh pihak pertama. Apabila somasi itu tidak dilaksanakan, maka pihak pertama berhak membawa persoalan itu ke pengadilan, pengadilanlah yang akan memutuskan apakah pihak kedua wanprestasi atau tidak. Pada dasarnya somasi adalah teguran dari pihak pertama kepada pihak kedua agar dapat memenuhi prestasi sesuai dengan isi perjanjian yang telah disepakati antara keduanya. Somasi ini diatur di dalam Pasal 1238 KUHPerdara dan Pasal 1243 KUHPerdara.

Apabila dengan 3 (tiga) kali somasi tidak terselesaikan maka pihak pertama dapat mengajukan perkara ke Pengadilan, sebelum gelar perkara pihak pertama dan kedua yang bersengketa dapat ditawarkan dengan 4 (empat) opsi yaitu:¹⁴⁵

1. Negosiasi adalah suatu perundingan/musyawarah yang dilakukan oleh para pihak yang bersengketa atau yang mewakili dengan menjalankan suatu proses tawar menawar dalam upaya mencapai kesepakatan penyelesaian. Untuk tercapainya tujuan negosiasi tersebut, proses Negosiasi dapat dilakukan langsung oleh para pihak terkait atau dapat melibatkan peranan negosiator dari masing-masing pihak yang berperan sebagai penghubung, penengah dan inisiator;

¹⁴⁴*Ibid.*

¹⁴⁵Susanti Adi Nugroho, *Proses Penyelesaian Sengketa Konsumen Ditinjau Dari Hukum Acara Serta Kendala Implementasinya*, Kencana Prenada Media Group, Jakarta, 2008, hlm. 106.

2. Mediasi (penengahan) adalah proses negosiasi penyelesaian sengketa atau pemecahan masalah dimana pihak-pihak ketiga yang tidak memihak (importial) bekerjasama dengan para pihak yang bersengketa membantu memperoleh kesepakatan perjanjian yang memuaskan. Kedudukannya hanya sebagai penasihat, tidak berwenang untuk memberi keputusan dalam menyelesaikan perselisihan tersebut;
3. Konsiliasi (pemufakatan) adalah bentuk penyelesaian sengketa diantara para pihak dengan melibatkan pihak ketiga (konsilator) yang netral dan tidak berpihak;
4. Arbitrase adalah salah satu bentuk adjudikasi privat. Di dalam Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 tentang arbitrase dan alternatif penyelesaian sengketa, pengertian arbitrase adalah cara penyelesaian sengketa perdata di luar pengadilan, yang didasarkan pada perjanjian arbitrase yang dibuat secara tertulis oleh para pihak yang bersengketa. Apabila pihak pertama dan pihak kedua tidak sepakat dengan 4 opsi tersebut maka permasalahan tersebut akan dilimpahkan ke pengadilan negeri untuk gelar perkara.¹⁴⁶

Berdasarkan permasalahan yang telah dibahas di atas maka penulis menyimpulkan, bahwa pada dasarnya kontrak dibuat untuk saling menguntungkan, wanprestasi yang dilakukan oleh rekber adalah suatu pelaksanaan yang tidak sesuai dengan apa yang telah disepakati. Usaha untuk menyelesaikan perselisihan di atas baik itu akibat wanprestasi atau akibat-

¹⁴⁶*Ibid.*

akibat lainnya, dijelaskan dalam isi surat perjanjian yang mereka sepakati. Masyarakat pengguna *e-commerce* dalam menyelesaikan perkara jarang menempuh jalur pengadilan untuk menyelesaikan perselisihan, mereka lebih sering menggunakan sistem kekeluargaan. Hal demikian dirasa lebih tepat dan praktis untuk ditempuh terlebih barang/jasa yang menjadi objek jual beli memiliki harga jual yang tak sepadan apabila melalui proses pengadilan yang relatif lebih mahal.

BAB IV

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan permasalahan yang telah dibahas dalam bab sebelumnya, maka kesimpulan terhadap penelitian dengan judul “Perlindungan Konsumen Jual Beli Online dengan Sistem Rekening Bersama (Studi transaksi jual beli online melalui www.tokopedia.com)”, sebagai berikut:

1. Perlindungan hukum bagi konsumen dalam pelaksanaan jual beli di tokopedia belum memadai, di mana dalam praktiknya keterlambatan pengiriman barang hingga tidak sesuai barang yang diterima oleh pembeli, masih menjadi persoalan dalam pelaksanaan transaksi jual beli barang dan/atau jasanya walaupun dengan menggunakan jasa rekber sekalipun. Di dalam tokopedia terdapat adanya klausula baku perjanjian, di mana isi perjanjian tersebut hanya sebatas mengatur konten dan sistem jual beli saja, isi perjanjian tersebut tidak secara spesifik memberikan perlindungan hukum kepada pembeli sebagai pihak yang paling dirugikan. Melihat dari isi perjanjian tersebut terdapat adanya penolakan jaminan dan batasan tanggung jawab dari pihak PT. Tokopedia apabila terjadi sengketa konsumen. Hal ini telah melanggar klausula eksonerasi dalam Pasal 18 UUPK, di mana PT. Tokopedia sebagai pihak penyedia layanan jual beli sebagai salah satu pihak yang bertanggungjawab dalam pelaksanaan transaksi jual beli.

2. Perbuatan wanprestasi dari tidak terlaksananya proses pengembalian uang yang ditahan oleh pihak rekber atas tidak terlaksananya transaksi telah melanggar perjanjian. Perjanjian yang dilanggar yaitu waktu pengembalian uang yang seharusnya hanya 28 (dua puluh delapan) hari kerja namun sampai waktu yang telah ditentukan tersebut tidak terlaksana. Hal ini bertentangan dari tujuan dibuatnya sistem transaksi jual beli dengan menggunakan jasa rekber, di mana penggunaan jasa rekber mendasarkan diri bahwa rekber aman dan dapat dipercaya. Apabila telah terjadi wanprestasi maka langkah yang dapat ditempuh adalah melakukan somasi/teguran atas tindakan ingkar janji tersebut. Somasi/teguran ini bermanfaat untuk mengingatkan pihak yang telah wanprestasi terhadap kewajiban yang harus dipenuhi sesuai perjanjian. Somasi pertama berupa peringatan, apabila tidak dijawab maka dapat melakukan somasi kedua; somasi kedua berupa peringatan yang lebih tegas, apabila tidak dihiraukan maka dapat mengajukan somasi ketiga yaitu memberikan pilihan laksanakan atau digugat. Jika 3 (tiga) kali somasi tidak terselesaikan maka pihak pertama dapat mengajukan perkara ke pengadilan dengan ditawarkan 4 (empat) opsi yaitu negosiasi, mediasi, konsiliasi, dan arbitrase. Musyawarah atau secara kekeluargaan dapat dilakukan dengan menunjuk para saksi yang netral oleh para pihak untuk menghindari biaya perkara yang mahal, peradilan yang tidak tanggap, serta kemampuan para hakim yang bersifat generalis.

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan diatas maka penulis memberikan beberapa saran yang diharapkan dapat bermanfaat, berupa rekomendasi guna mengatasi permasalahan yang dikaji, antara lain:

1. Untuk menjaga kepercayaan para pengguna tokopedia, maka diberikan pelayanan yang maksimal dalam kegiatan jual beli, dapat berupa perlindungan hukum yang diberikan bagi para pengguna tokopedia khususnya bagi pembeli dari sebelum terlaksananya transaksi hingga selesainya transaksi. Apabila terdapat sengketa di dalam transaksi jual beli, PT. Tokopedia secara terbuka membantu menyelesaikan permasalahan tersebut atas dasar tanggungjawab dari pihak penyedia jasa layanan, agar kedepannya tidak terjadi kembali sengketa konsumen. Diharapkan para pengguna tokopedia khususnya penjual bersikap jujur dan terbuka mengenai penjelasan apa yang di jual, tempat, harga dan kondisi barang tersebut. Apabila terjadi permasalahan agar dapat di selesaikan tanpa adanya kerugian, dan agar calon pembeli senantiasa percaya untuk bekerja sama mencari keuntungan dalam melakukan kegiatan jual beli online.
2. Untuk mengatasi hambatan tidak berjalannya sistem rekening bersama, maka sebaiknya prosedur proses pelaksanaan transaksi melalui sistem rekening bersama diperbaiki sesuai ketentuan yang telah dibuat. Diharapkan para pengguna tokopedia khususnya pembeli untuk bersikap hati-hati jika melakukan jual beli. Dengan cara melihat terlebih dahulu

identitas penjual apakah memiliki reputasi bagus atau tidak. Reputasi yang dimaksud adalah testimoni dari pembeli lain berupa hasil barang yang dijual, hingga pengiriman barang. Serta selalu membaca dengan teliti ketentuan pembelian barang, warna dan kondisi barang yang akan dibeli.

DAFTAR PUSTAKA

BUKU

- Aam Amirudin, *Al'Qur'an Al-Mu'asir Terjemah Kontemporer*, Khazanah intelektual, Bandung, 2012.
- Abdulkadir Muhammad, *Hukum Perikatan*, Citra Aditya Bakti, Bandung, 1990.
- Abdulkadir Muhammad, *Hukum Perdata Indonesia*, PT. Citra Aditya Bakti, Bandung, 2000.
- Abdulkadir Muhammad, *Hukum Perjanjian*, Alumni, Bandung, 1980.
- Abdulkadir Muhammad, *Hukum Perjanjian*, PT. Alumni, Bandung, 2010.
- Ade Maman Suherman, *Aspek Hukum Dalam Ekonomi Global*, Ghalia Indonesia, Jakarta, 2002.
- Ahmad M. Ramli, *Cyber Law dan HAKI dalam Sistem Hukum Indonesia*, PT. Refika Aditama, Bandung, 2004.
- Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo, *Hukum perlindungan Konsumen*, PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2007.
- Anita Kamilah, *Bangun Guna Serah (Build Operate and Transfer/BOT) Membangun Tanpa Harus Memiliki Tanah (Perspektif Hukum Agraria, Hukum Perjanjian dan Hukum Publik)*, CV Keni Media, Bandung, 2013.
- AW. Munawwir, *Kamus al-Munawwir Arab – Indonesia*, Pustaka Progresif, Yogyakarta, 1984.
- Az. Nasution, *Hukum Perlindungan Konsumen Suatu Pengantar*, Diadit Media, Jakarta, 2006.
- Az. Nasution, *Konsumen dan Hukum*, Pustaka Sinar Harapan, Jakarta, 1995.
- Az. Nasution, *Konsumen dan Konsumen: Tinjauan Sosial, Ekonomi dan Hukum Pada Perlindungan Konsumen Indonesia*, ctk ke-I, Pustaka Sinar, Jakarta, 1995.
- Bagya Agung Prabowo, *Aspek Hukum Pembiayaan Murabahah Pada Perbankan Syariah*, UII Press, Yogyakarta, 2012.
- C.S.T. Kansil, *Pengantar Ilmu Hukum dan Tata Hukum Indonesia*, Balai Pustaka, Jakarta, 1989

- David Kosiur, *Understanding Electronic Commerce*, Microsoft Press, Washington, 1997.
- Departemen Agama Republik Indonesia, *Al-Qur'an dan Terjemahnya*, CV: Al-wa'ah, Semarang, 1997
- Departemen Agama RI, *Al-Qur'an dan terjemahnya*, PT Karya Toha Putra, Semarang, 2002.
- Dikdik M. Arief Masnur dan Elisatris Gultom, *Cyber Law Aspek Hukum Teknologi Informasi*, PT. Rafika Aditama, Bandung, 2009.
- Elly Erawati dan Herlien Budiono, *Penjelasan Hukum tentang Kebatalan Perjanjian*, Alumni, Bandung, 2001.
- Elsi dan Advendi, *Hukum Dalam Ekonomi*, PT Grasindo, Jakarta, 2007.
- Faulidi Asnawi, *Transaksi Bisnis e-commerce perspektif Islam*, Magistra Insania Press, Yogyakarta, 2004.
- H.P. Panggabean, *Praktik Standard Contract (Perjanjian Baku) dalam Perjanjian Kredit Perbankan*, Alumni, Bandung, 2012.
- Hasanuddin Rahman, *Seri Keterampilan Merancang Kontrak Bisnis, Contract Drafting*, PT. Citra Aditya Bakti, Bandung, 2003.
- Hendi Suhendi, *Fiqh Muamalah*, Raja Grafindo Persada, Bandung, 1999.
- Ihsan, Ghufron, dkk, *Fiqh Muamalat*, Prenada Media Grup, Jakarta, 2008.
- Imam Ahmad bin Husain, *Fathu al-Qorib al-Mujib*, al-Hidayah, Surabaya, 2000.
- J. Satrio, *Hukum perikatan, Perikatan Lahir dari Perjanjian*, PT. Citra Aditya Bakti, Bandung, 1992.
- J. Satrio, *Hukum Perjanjian*, PT. Citra Aditya Bakti, Bandung, 1992.
- J. Satrio, *Hukum Perikatan, Perikatan Lahir dari Perjanjian, Buku II*, Citra Aditya Bakti, Bandung, 1995.
- Janus Sidabolok, *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*, PT. Citra Aditya Bakti, Bandung, 2010.
- M. Marwan dan Jimmy. P, *Kamus Hukum*, Reality Publisher, Surabaya, 2009.
- M. Yahya Harahap, *Segi-Segi Hukum perjanjian*, Alumni, Bandung, 1986.

- Mariam DarusBadrulzaman, *Kompilasi Hukum Perikatan*, Citra Aditya Bhakti, Bandung, 2001.
- Munir Fuady, *Hukum Kontrak (Dari Sudut Pandang Hukum Bisnis)*, PT. Citra Aditya Bakti, Bandung, 2007.
- Nasrun Haroen, *Fiqih Muamalah*, Gaya Media Pratama, Jakarta, 2000.
- Ninie Suparni, *Cyberspace Problematika & Antisipasinya*, Sinar Grafika, Jakarta, 2009.
- Nurudin Al-'Itr, *I'lam Al-Anam Syarh Bulugh Al-Maram*, Dar Al-Farfur, Damascus, 2000.
- Onno w.Purbo dan Aang Arif Wahyudi, *Mengenal E-Commerce*, Elex Media Komputindo, Jakarta, 2001.
- R. Setiawan, *Pokok-Pokok Hukum Perdata*, Bina Cipta, Bandung, 1986.
- R. Setiawan, *Pokok-Pokok Hukum Perikatan*, Bina Cipta, Bandung, 1997.
- R. Subekti, *Aneka Perjanjian*, ctk. Ke-7, Alumni, Bandung, 1985
- R. Subekti, *Hukum Perjanjian*, Ctk. Ke-7, Citra Aditya Bhakti, Jakarta, 1987.
- Rachmat Syafe'i, *FIQIH MUALAMAH*, Cet. 1, CV. Pustaka Setia, Bandung, 2001.
- Ridwan Khairandy, *Iktikad Baik Dalam Kebebasan Berkontrak*, Program Pasca Sarjana, Fakultas Hukum Universitas Indonesia, Jakarta, 2003.
- Sayyid Quthb, *Tafsir fi Dzihilalil Qur'an*, Jilid I, Gema Insani Press, Jakarta, 2000.
- Sayyid Sabiq, *Fiqh al-Sunnah*, Juz III, Daar al-Fikr, Beirut, 1983.
- Shidarta, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia Edisi Revisi*, Grasindo, Jakarta, 2006.
- Shidarta, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*, PT Grasindo, Jakarta, 2006.
- Shinta Dewi, *CyberLaw I*, Widya Padjajaran, Bandung, 2009.
- Subekti dan Tjitrosudibio, *Kitab Undang-Undang Hukum Perdata*, PT. Pradnya Paramita, Jakarta, 2008.
- Subekti, *Aneka Perjanjian*, PT. Citra Aditya Bakti, Bandung, 1989.
- Subekti, *Aneka Perjanjian*, PT. Alumni, Bandung, 1982.

- Subekti, *Hukum Perjanjian*, Ctk. Ke-7, PT. Intermasa, Jakarta, 1990.
- Subekti, *Hukum Perjanjian*, PT. Intermasa, Jakarta, 2002.
- Subekti, *Pokok-pokok Hukum Perdata*, PT Citra Aditya Bakti, Bandung, 1998.
- Sudikno Mertokusumo, *Hukum Acara Perdata Indonesia*, Liberty, Yogyakarta, 1985.
- Sudikno Mertokusumo, *Mengenal Hukum Suatu Pengantar*, Liberty, Yogyakarta, 1989.
- Susanti Adi Nugroho, *Proses Penyelesaian Sengketa Konsumen Ditinjau Dari Hukum Acara Serta Kendala Implementasinya*, Kencana Prenada Media Group, Jakarta, 2008.
- Suyadi, *Dasar-Dasar Hukum Perlindungan Konsumen*, UNSOED (Universitas Jenderal Soedirman), Purwokerto, 2007.
- Syahmin, *Hukum Kontrak Internasional*, Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2006.
- Wirjono Prodjodikoro, *Asas-asas Hukum Perjanjian*, CV. Mandar Maju, Jakarta, 2011.
- Wirjono Prodjodikoro, *Hukum Perdatatentang Persetujuan-Persetujuan Tertentu*, Sumur Bandung, Jakarta, 1981.
- Wiryono Prodjodikoro, *Azas–Azas Hukum Perjanjian*, Sumur Bandung, Jakarta, 1973
- Wiyono Prodjodikoro, *Hukum Perdata Tentang Persetujuan Tertentu*, Sumur Bandung, Jakarta, 1961.
- Yahya Harahap, *Segi-Segi Hukum Perjanjian*, PT. Alumni, Bandung, 1986.
- Zaeni Asyhadie, *Hukum Bisnis Prinsip dan Pelaksanaannya di Indonesia*, PT. RajaGrafindo Persada, Jakarta, 2012.

PERATURAN PERUNDANG-UNDANGAN

Kitab Undang-Undang Hukum Perdata

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

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

INTERNET

<http://abpadvocates.com/catat-inilah-upaya-hukum-yang-dapat-dilakukan-jika-terjadi-wanprestasi/>

<http://Bangka.Tribunnews.com>

http://library.Islamweb.net/hadith/display_hbook.php?bk_no=121&hid=15522&pid=60579

<http://Metro.Sindonews.com>, Arjawanangun, Komaruddin Bagja. “Tertipu Belanja Online, Lapor Polisi Malah Disuruh Ikhlasin”

<http://News.Okezone.com/Read/2012/11/30/512/725824/Tergiur-Harga-Murah-MahasiswaTertipu-Toko-Online-Fiktif>

<http://republiktokopedia.com/2016/10/profil-perusahaan-tokopedia-dan-kisah-pendirinya>

<http://www.aditya-web.com/2015/03/pengertian-rekber-rekening-bersama-cara-kerja-dan-manfaatnya.html>

<https://elib.unikom.ac>

<https://mediakonsumen.com/2017/07/23/surat-pembaca/perlindungan-konsumen-tokopedia-mengecewakan>

<https://panduan.bukalapak.com/buyer>

<https://ssbelajar-pengertian-contoh-dan-Karakteristik-E-Commerce-di-Indonesia.html>

<https://www.rekber.id>

<https://www.tokopedia.com/terms.pl?page=buy>

<https://www.tokopedia.com/terms.pl?page=buy>

https://www.tokopedia.com/terms.pl?utm_source=ecomobi&utm_medium=w2N4e26g

WAWANCARA

Wawancara dengan Rina korban wanprestasi oleh pihak rekening bersama di Tokopedia, pada tanggal 15 Juni 2017 Pukul 16.30 WIB

LAMPIRAN TRANSKRIP WAWANCARA

Transkrip Wawancara

Nama : Rina Sekarsari
Pekerjaan : Apoteker
Tempat : Legend coffee, Jl. Abu Bakar Ali no. 24, Kota Baru,
Gondokusuman, Yogyakarta
Waktu : 15 Juni 2017, Pukul 16.30 WIB

Keterangan

P : Penulis

I : Informan

P : Sore mbak, saya saudaranya mbak Mella yang janji kemarin.

I : Iya mas, Mella udah cerita kok.

P : Maaf ya mbak mengganggu waktunya.

I : Gak papa mas, santai aja.

P : Wah...mbaknya capek pulang kerja langsung kesini

I : He..he..iya gak papa mas kebetulan searah jalan pulang juga.

P : He..he..makasih mbak, yaudah biar gak kelamaan langsung saya mulai pertanyaan aja ya mbak?

I : Iya mas silahkan.

P : Apakah anda sering membeli barang di Tokopedia?

I : Yaa itungannya sering mas, soalnya saya sering lembur jadi gak sempat belanja keluar.

P : He..he..sibuk banget ya mbak, trus apa alasan mbak memilih website Tokopedia?

I : Pas awal dulu sih saya direkomendasikan teman kantor mas, karena ada perbedaannya sama website lain, pakai jasa rekber itu biar lebih aman katanya.

P : Oh gitu ya mbak, trus apa mbak Rina setiap beli barang selalu pakai jasa rekber?

I : Sering mas, apalagi kalo nominalnya besar.

P : Apa selama pakai jasa rekber pernah ngalamin kendala mbak?

I : Haduh..biasanya enggak mas, cuman pas kemarin itu malah saya dikecewain sama rekber.

P : Untuk lebih tepatnya transaksinya tanggal berapa ya mbak?

I : Tanggal 6 April mas.

P : Apa yang mbak Rina beli?

I : Kamera DSLR merk Canon EOS 70 D.

P : Berapa harganya mbak? Apa sudah sama administrasi lainnya?

I : Harganya Rp 10.000.000 mas, udah sama administrasi itu.

P : Dari pembelian kamera itu, ada tanda bukti buat ngecek kode pembelian gak mbak?

I : Ada mas. Nomor invoicinya : INV/20170406/XVII/IV/77249699.

P : Apa mbak Rina sudah mengrim uang ke rekber?

- I : Sudah saya kirim mas tanggal 17 April tapi malah transaksinya gagal, dibatalin sama Tokopedia. Padahal saya mbayarnya pakai kartu kredit dan sudah di tarik saldonya dari tanggal 6 April.
- P : Apa mbak Rina tahu alasan pembatalannya?
- I : Kalau alasan dari Tokopedianya sih transaksinya melanggar syarat dan ketentuan.
- P : Apa mbak Rina mengetahui isi dari syarat dan ketentuannya?
- I : Tau mas, syarat dan ketentuannya ada 3, tapi transaksi saya gak masuk kriteria itu.
- P : Apa sudah ditanyakan ke pihak Tokopedia?
- I : Sudah mas, tapi pihak Tokopedia gak jelasin pelanggarannya itu apa.
- P : Apa udah konfirmasi ke pihak penjual mbak?
- I : Sudah mas, dari pihak penjual sendiri gak lakuin pembatalan dari transaksinya.
- P : Maaf balik lagi ya mbak mengenai pengembalian dana ke kartu kredit. Apa sudah ada konfirmasi dari Tokopedia mengenai pengembalian dananya?
- I : Belum ada mas, saya sudah konfirmasi ke pihak Tokopedia katanya dana bisa dikembaliin paling lambat 28 hari dari tanggal pembatalan. Tapi selama 28 hari malah dananya belum dikembaliin.
- P : Apa setelah tanggal yang sudah ditentukan mbak Rina sudah hubungi pihak kartu kredit?
- I : Pas tanggal 5 Mei saya hubungi pihak kartu kredit, katanya belum ada

pengembalian dana mas dari Tokopedia.

P : Kalau dari pihak Tokopedia apa mbak Rina sudah konfirmasi juga?

I : Sudah mas, tapi lagi-lagi saya suruh tunggu.

P : Apa di dalam syarat dan ketentuan pengembalian dana dijelasin gimana kelanjutannya jika lewati waktu yang sudah ditentukan mbak?

I : Sepemahaman saya gak ada mas.

P : Pertanyaan terakhir nih mbak. Tindakan apa yang akan mbak lakuin setelah kejadian ini?

I : Dalam jangka waktu dekat ini kalau dana itu gak segera kembali, saya akan ambil jalur hukum mas.

P : He..he..iya mbak setuju, semoga masalah ini segera selesai mbak, terima kasih atas waktunya ya mbak.

I : Aamiin..sama-sama mas.