

UPAYA PERLINDUNGAN HUKUM DALAM MENANGANI KASUS WANPRESTASI ATAS KERUGIAN KONSUMEN PADA TRANSAKSI JUAL BELI ONLINE¹

Sarah Pikhani, Nanik Tri Lestari, Maria Valina Madu
Fakultas Hukum, Universitas Pamulang
Sarahfikhani@gmail.com

ABSTRACT:

Article 1320 of the Civil Code has stated that the legal requirements of an agreement are that those who bind themselves are capable of making an agreement regarding a certain matter and a lawful cause. Thus, it states that the agreement that has been agreed upon by the parties cannot be violated and is competent according to applicable law. Even so, consumer protection for online buying and selling agreements requires legality and legitimacy in every transaction made. Where in carrying out their duties business actors and consumers are involved in it, as consumers, they need an understanding of how the legal protection and validity of the agreement are in the event of default. This study aims to find out how legal protection is in handling default cases in online buying and selling transactions and being able to understand the validity of a contract agreement in online buying and selling transactions. The research method used in this study is a normative legal research method in which the data sources used were obtained based on primary legal materials, namely Law No. 8 of 1999 concerning consumer protection and Law No. 11 of 2008 concerning information and electronic transactions and secondary legal materials. such as books, journals and so on. The outputs targeted in this research are mandatory outputs in the form of accredited national journals.

Keywords: Agreement, Legal Protection, E-commerce

PENDAHULUAN

Pada era modern sekarang ini, transaksi media online sudah terdengar tidak asing lagi dikalangan masyarakat Indonesia. Transaksi online berkembang melalui situs seperti *facebook, Instagram, twiter, whatsapp*. Maupun situs belanja online seperti *bukalapak, Tokopedia, shopee, dan Lazada* untuk keperluan kebutuhan sehari-hari seperti kaos dan peralatan lainnya. Karena berbelanja dengan cara media transaksi online tentu lebih efektif dan cepat dibanding mencarinya langsung ditoko-toko, lazimnya dengan memesan sesuai dengan kebutuhan dan keinginan kemudian melakukan pembayaran melalui transfer online ke rekening tersebut. Dengan menggunakan transaksi online, pembeli seringkali melakukan permintaan, penawaran maupun pertemuan atau dikenal dengan *cash on delivery* terhadap barang yang dikehendaknya. Namun transaksi online ini ternyata dapat menimbulkan masalah baru terutama dalam hal kepercayaan dari pembeli. Dalam hal ini masyarakat bisa saja diuntungkan maupun juga merasa dirugikan karena terjadinya wanprestasi oleh penjual tersebut. Diuntungkan karena apabila barang tersebut sesuai dengan permintaan konsumen sehingga tidak ada kerugian yang diterima, namun konsumen merasa dirugikan apabila barang yang dipesan tidak sesuai dan ternyata memiliki kecacatan. Dalam hal ini sering terjadi antara pelaku usaha dan konsumen, karena konsumen memiliki hak yang harus diberikan oleh penjual

¹ Kegiatan Penelitian Mahasiswa Fakultas Hukum Universitas Pamulang Thun Akademik 2022/2023 berdasarkan No Kontrak : 2828-107/C.11/LL.SP KP/UNPAM/XI/2022

yaitu untuk mendapatkan produk yang berkualitas dan kuantitasnya sesuai dengan apa yang telah diperjanjikan oleh pelaku usaha.

Perkembangan internet merupakan terbentuknya sebuah arena baru yang lazim disebut dunia maya. Disini setiap individu mempunyai hak dan kemampuan untuk berhubungan dengan individu yang lain tanpa Batasan apapun yang menghalanginya. Inilah globalisasi yang pada dasarnya telah terlaksana didunia maya, yang menghuungkan seluruh masyarakat digital atau mereka yang sering menggunakan internet dalam aktifitas kehidupan sehari-hari (**Imam Sjahputra, 2010**)

Faktor utama yang menjadi kelemahan konsumen seringkali disebabkan karena tingkat pengetahuan hukum dan kesadaran konsumen akan haknya yang masih rendah. Kondisi seperti ini oleh pelaku usaha dimanfaatkan untuk maraup keuntungan sebesar-besarnya dengan tidak menjalankan atau mengindahkan kewajiban-kewajiban yang sudah seharusnya melekat pada para pelaku usaha (**Lingga Ery Susanto, 2019**)

Pada Era globalisasi dimana perkembangan yang ada melaju dengan pesat, salah satu sektor yang memiliki perkembangan yang melaju pesat adalah sektor perdagangan yang dimulai dari perdagangan secara konvensional hingga sekarang menjadi perdagangan dengan cara transaksi jual beli secara online. Hal ini dipengaruhi oleh berkembangnya jaman yang diikuti kemajuan teknologi informasi yang berbasis internet yang dapat dimanfaatkan dalam bidang perdagangan dan sering disebut dengan *E-Commerce (Elektonic Commerce)*.

E-Commerce diatur dalam Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 atas perubahan Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik. E-Commerce memiliki ciri khas sendiri dalam sistem perdagangannya dimana hal itu seperti ruang jarak yang luas antara penjual dan pembeli sehingga penjual dan pembeli tidak diharuskan bertemu untuk melakukan suatu proses transaksi, serta menggunakan media internet yang mudah di akses dimanapun dan kapanpun. Ciri khas yang dimiliki E-commerce tersebut dinilai dapat memberikan kemudahan bagi kedua pihak dalam melakukan proses jual dan beli.

Proses transaksi yang dilakukan dalam dunia bisnis tanpa adanya pertemuan antar para pihaknya yang menggunakan media internet termasuk kedalam transaksi elektronik. Transaksi elektronik dalam dunia bisnis terdapat berbagai macam bentuknya diantaranya adalah elektronik commerce atau disebut juga dengan E-commerce. Maksud dari perdagangan elektronik adalah perdagangan yang dilakukan secara elektronik dengan menggunakan internet sebagai mediana.

Konsumen seharusnya memiliki hak penuh untuk mendapatkan perlindungan tetapi ada banyak konsumen yang belum mengetahui bahwa ada undang-undang yang mengatur tentang perlindungan konsumen. Dalam kegiatan bisnis yang sehat terdapat keseimbangan perlindungan hukum antara konsumen dengan pelaku usaha (**Aulia Muthiah, 2018**).

Konsumen merupakan pengguna pemakai suatu barang untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan yang diperoleh konsumen (**Rosmawati, 2018**). Transaksi jual beli diatur dalam kitab Undang-Undang Hukum Perdata yang disingkat KUHPerdata. Dalam Pasal 1320 KUHPerdata telah dijelaskan mengenai transaksi bagaimana syarat-syarat terjadinya suatu perjanjian yang sah antara lain adanya kesepakatan untuk melakukan perbuatan hukum, adanya objek dan adanya kausa yang halal.

Meski diketahui adanya perbedaan antara situs resmi dan situs tak resmi yakni sebagai berikut: Menggunakan nama domain (*url/alamat website*) gratisan (*misalnya: namatoko.wordpress.com/*

namatoko.blogspot.com/ namatoko.blogspot.com) tampilan website dengan sangat biasa justru tidak sesuai dengan image perusahaan besar dengan ribuan produk hingga miliaran, kemudian tidak mencantumkan nama yang jelas, hanya memberikan nomor telepon handphone bukan telepon rumah atau kantor, lalu produk yang dijual dengan harga murah dibawah standar dan *customer service* yang sulit dihubungi. Maka dalam hal ini banyak konsumen yang dirugikan akibat situs-situs yang tidak jelas dan tidak resmi, maka pengguna media online harus lebih berhati-hati dalam memilih maupun memilah barang yang akan ia kehendaki.

Praktik transaksi *e-commerce* memudahkan transaksi jual beli *online* secara efisiensi dan praktis, tetapi selain menguntungkan transaksi *e-commerce* juga mempunyai kekurangan, yaitu dengan adanya beberapa oknum yang menggunakan jasa transaksi online ini secara tidak sepaham dan menimbulkan berbagai masalah hukum dalam melakukan transaksinya. Masalah hukum yang menyangkut perlindungan hukum terhadap hak-hak konsumen semakin mendesak dalam hal seorang konsumen melakukan transaksi *e-commerce* dengan *merchant* dalam satu negara atau berlainan negara.

Didalam jual beli melalui internet seringkali terjadi kecurangan antara pihak penjual maupun pihak pembeli. Kecurangan-kecurangan tersebut dapat terjadi yang menyangkut keberadaan pelaku usaha, barang yang dibeli, harga barang dan pembayaran oleh konsumen. Jagan dampak negative dari jual beli online itu sendiri cenderung merugikan konsumen. Diantaranya dalam hal yang berkaitan dengan produk yang dipesan tidak sesuai dengan produk yang ditawarkan sebelumnya (**Abdul Halim Barkatullah, 2009**). Sehingga muncul Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen untuk melindungi hak-hak konsumen.

Perkembangan jual beli online diatur didalam Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik yang disingkat UU ITE. Sebagai konsumen, harus jeli didalam membeli suatu barang. Biasanya didalam suatu transaksi jual beli secara online terdapat suatu perjanjian antara pelaku usaha dan konsumen. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik, Pasal 19 Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik menyatakan bahwa para pihak yang melakukan transaksi elektronik harus menggunakan sistem elektronik yang disepakati. Jadi sebelum melakukan transaksi elektronik, maka para pihak menyepakati sistem elektronik yang akan digunakan untuk melakukan transaksi, kecuali ditentukan lain oleh para pihak. Transaksi elektronik terjadi pada saat penawaran transaksi yang dikirim pengirim telah diterima dan disetujui oleh penerima sebagai mana yang ditentukan dalam Pasal 20 ayat (1) Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik.

Berdasarkan penjelasan latar belakang diatas, maksud dari penelitian ini yaitu bertujuan untuk menghindari ketidakbertanggungjawaban dari para pihak sehingga tidak merugikan pihak manapun. Meskipun demikian, kerugian akibat transaksi jual beli online tidak bisa kita prediksi, maka kepada para pihak harus lebih teliti dalam memilih barang yang akan dikehendakinya.

Kemudian yang penulis sampaikan dalam pemaparan diatas belum sepenuhnya sempurna dalam perlindungan hukum dengan merujuk pada Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang informasi dan Transaksi Elektronik tidak mengatur secara jelas mengenai akibat wanprestasi yang timbul dari transaksi elektronik yang dapat mengancam penjual dan pembeli pada saat melakukan sebuah perjanjian jual beli media online. Namun seperti yang sudah dijelaskan bahwa dalam KUHPerdara banyak pasal yang membuktikan bahwa wanprestasi dalam transaksi jual beli online termasuk perbuatan melawan hukum sehingga dapat digugat.

Berdasarkan hal tersebut penulis mencoba melakukan sebuah penelitian dengan judul “**Upaya Hukum Menangani Kasus Wanprestasi Atas Kerugian Pada Transaksi Jual Beli Online**”

PERMASALAHAN

Penelitian ini mengkaji tentang perlindungan hukum terhadap konsumen atas terjadinya wanprestasi pada transaksi jual beli online, agar penelitian tidak melebar terlalu jauh dari substansi, maka penelitian ini penulis batasi hanya yang berkaitan dengan masalah-masalah yaitu, **Pertama** Bagaimana upaya perlindungan hukum bagi konsumen apabila terjadi wanprestasi dalam transaksi jual beli online? Dan **Kedua** Bagaimana legalitas dan keabsahan sebuah kontrak dalam melakukan transaksi jual beli di media online?

METODELOGI PENELITIAN

Penelitian hukum merupakan suatu proses untuk menemukan aturan hukum, prinsip-prinsip hukum atau doktrin-doktrin hukum untuk menjawab isu-isu hukum yang dihadapi (**Peter Mahmud Marzuki,, 2010:35**). Jenis penelitian yang digunakan dalam penulisan ini adalah jenis penelitian yuridis normative karena meneliti asas-asas hukum, serta mengkaji peraturan-peraturan tertulis. Peraturan tertulis yang digunakan dalam penelitian ini yaitu Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang perubahan atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik dan kitab undang-undang hukum perdata (KUHPer) mengenai upaya perlindungan hukum konsumen terkait jual beli online.

Dalam melakukan penelitian perlu adanya pendekatan penelitian. Maka jenis pendekatan dalam penelitian ini menggunakan jenis pendekatan kualitatif atau jenis pendekatan kasus (*case approach*), Ali dan Yusof (2011) mendefinisikan penelitian kualitatif sebagai yaitu “*any investigation which does not make use of statistical procedures is called qualitative nowadays, as if this were a quality label in itself*”. Definisi dari Ali dan Yusof tersebut menekankan pada ketidakhadiran penggunaan alat-alat statistic dalam penelitian kualitatif (**Ali, A.MD., & Yusof, H., 2011**). Dengan demikian maka pada hakikatnya pendekatan kasus ini pada akhirnya bertujuan untuk menguji norma-norma atau kaidah-kaidah hukum yang dilakukan dalam praktek hukum.

Data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu bahan hukum primer yaitu peraturan perundang-undangan terkait dengan perlindungan hukum terhadap konsumen pada transaksi jual beli online, seperti dalam Undang-Undang No 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik, Undang Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang perlindungan Konsumen dan dalam KUHPerdata.

Penelitian bahan kepustakaan pertama-tama dilakukan interventarisasi klasifikasi serta memilih secara selektif bahan Pustaka yang diperlukan untuk mendapatkan landasan teoritis berupa peraturan-peraturan, pendapat-pendapat para ahli yang berhubungan dengan penelitian. Serta hasil karya ilmiah dari penelitian yang sebelumnya baik yang berhubungan langsung dengan judul pada penelitian ini berupa buku-buku, jrnal-jurnal dan dokumen-dokumen yang mengulas tentang perlindungan hukum atas wanprestasi terhadap konsumen pada transsaksi jual beli online.

PEMBAHASAN

Perlindungan Hukum Terhadap Pembeli Apabila terjadi Wanprestasi dalam Jual Beli Online

Dalam melakukan transaksi jual beli online tertulis perjanjian jual beli yang sudah diatur dalam pasal 1457-1540 KUHPerdara. Yang didalamnya ada korelasi hukum perjanjian untuk menciptakan korelasi hukum perjanjian yang menciptakan perikatan bagi para pihak sebagai dasar supaya perjanjian tersebut bisa dijalankan oleh kedua pihak, Namun sering sekali yang terjadi adalah adanya perselisihan diantara kedua pihak yang melakukan perjanjian sehingga menimbulkan adanya masalah seperti salah satu terjadinya pembatalan sepihak pada perjanjian jual beli online dengan metode COD.

Dalam membuat suatu perjanjian harus memperhatikan unsur-unsur perjanjian itu sendiri. Diantaranya unsur *essensialia* yakni eksistensi perjanjian ditentukan mutlak. Kemudian unsur *naturalia*, unsur ini diatur dalam undang-undang akan tetapi boleh disingkirkan atau digantikan. Untuk *accidentalialia* dimana unsur ini bersifat tambahan. Adapun juga Asas-asas yang harus diperhatikan dalam membuat suatu perjanjian antara lain asas kebebasan berkontrak, asas kepastian hukum, asas konsensualisme, ass kepribadian, asas keseimbangan, asas moral dan asas kepatuhan. Mengenai informasi dalam perjanjian secara online dijelaskan lebih lanjut dalam Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 atas perubahan Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (UU ITE)² yang berbunyi :

Pasal 17 ayat 2 :

- 1) Penyelenggaraan Transaksi Elektronik dapat dilakukan dalam lingkup public ataupun privat.
- 2) Para pihak yang melakukan Transaksi Elektronik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) wajib beritikad baik dalam melakukan interaksi dan/atau pertukaran Informasi Elektronik dan/atau Dokumen Elektronik selama transaksi berlangsung.
- 3) Ketentuan lebih lanjut mengenai penyelenggaraan Transaksi Elektronik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diatur dengan Peraturan Pemerintah.

Perjanjian secara Online ini sering digunakan pelaku usaha yang menjalankan dagangnya dimedia Online agar lebih praktis melakukan transaksi elektronik atau biasa disebut *e-commerce*. Wanprestasi sering terjadi kepada pembeli atau konsumen karena kelalaian penjual yang terkadang tidak memperhatikan jenis barang atau barang yang dikirim tidak diperhatikan dengan baik. Oleh karena itu konsumen sering mengeluhkan hal tersebut karena barang yang dikirimkan oleh penjual atau seller tidak sesuai dengan ekspektasi dari pembeli. Kemudian UU ITE juga mengatur tentang perlindungan hukum yang dibuat oleh para pihak yaitu:

Pasal 21 angka 2 :

- 1) Jika transaksi dilakukan dengan sendiri, segala akibat hukum yang ditimbulkan menjadi tanggungjawab para pihak yang bertransaksi.
- 2) Jika transaksi tersebut dilakukan dengan pemberian kuasa, segala akibat hukum dalam pelaksanaan menjadi tanggungjawab pemberi kuasa.

² Selanjutnya disebut UU ITE

- 3) Jika transaksi tersebut dilakukan melalui agen elektronik, segala akibat hukum dalam pelaksanaan perjanjian transaksi elektronik menjadi tanggungjawab penyelenggara agen elektronik tersebut.

Pada pasal 23 Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 perubahan atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi Transaksi Elektronik perlindungan hukum sebagai produsen (merchant) diatur sebagai Hak atas Kekayaan Intelektual dan atas nama domain yang disusun menjadi suatu karya intelektual dalam bentuk apapun. Sementara itu, hak dan kewajiban konsumen dan pelaku usaha memang tidak diatur dalam Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 perubahan atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik, tetapi diatur dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen Nomor 8 Tahun 1999 Tentang perlindungan konsumen (UUPK). Kemudian berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen yang berbunyi :

Pasal 4 :

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

Selanjutnya mengenai kewajiban pelaku usaha yang diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, yaitu:

Pasal 7 :

- a. Beritikad baik dalam melakukan usahanya.
- b. Memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa.
- c. Serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan dan pemeliharaan.
- d. Memperlakukan atau melayani konsumen secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif.

- e. Menjamin mutu barang dan/atau jasa yang diproduksi dan/atau diperdagangkan berdasarkan.
- f. Ketentuan standar mutu barang dan/atau jasa yang berlaku.

Kemudian dari ketentuan pasal 7 UUPK dan juga dipertegas dalam pasal 8 UUPK melarang pelaku usaha untuk memperdagangkan barang/jasa yang tidak sesuai dengan janji yang dinyatakan dalam label, etiket, keterangan, iklan atau promosi penjualan barang dan/atau jasa tersebut. Berdasarkan pasal diatas, ketidaksesuaian spesifikasi barang yang anda terima dengan barang tertera dalam iklan/foto penawaran barang merupakan bentuk pelanggaran/larangan bagi pelaku usaha dalam memperdagangkan barang. **(Chairunnisa, Cindy Aulia K, Jeumpa Crisan, 2016)**

Maka sesuai Pasal 4 huruf h UUPK, Konsumen berhak mendapatkan kompensasi, gantirugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian. Kemudian apabila pelaku usaha tidak melaksanakan kewajibannya, maka pelaku usaha dapat dipidana berdasarkan ketentuan Undang-Undang Perlindungan Konsumen yang berbunyi :

Pasal 62 :

“Pelaku usaha yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 8, Pasal 9, Pasal 10, Pasal 13 ayat (2), Pasal 15, Pasal 17 ayat (1) huruf a, huruf b, huruf c, huruf e, ayat (2) dan Pasal 18 dipidana dengan pidana penjara paling lama 5 (lima) tahun atau pidana denda paling banyak Rp. 2.000.000.000,00 (dua milyar rupiah)”

Apabila pelaku usaha atau penjual melanggar hak konsumen dan tidak melaksanakan kewajibannya sebagai pelaku usaha maka penyelesaian sengketa antara pelaku usaha dan konsumen apabila terjadi wanprestasi dapat menempuh dengan jalur damai dimana pihak yang melakukan kesalahan adalah pelaku usaha mengakui dan bertanggungjawab penuh atas kesalahan baik yang dilakukan secara sengaja maupun tidak disengaja, dalam hal ini pelaku usaha harus berlaku baik kepada konsumen atau pembeli dalam menjual produknya **(Gidion Sebry Umboh, 2020)**. karena jika tidak ada itikad baik dari pelaku usaha maka dapat memungkinkan terjadi ketidakpuasan pelanggan pada toko pelaku usaha tersebut. Penyelesaian sengketa secara damai dapat dilakukan secara litigasi maupun non litigasi, ataupun dapat dilakukan oleh para pihak saja dengan mengambil jalan yang dapat menguntungkan keduabelah pihak seperti mengganti kerugian pada pembeli.

Kasus wanprestasi dalam transaksi elektronik tentunya bukan hal yang baru lagi didunia jual beli online melainkan sudah hal yang lumrah bagi kalangan masyarakat khususnya yang enggan pergi berbelanja offline. Maka dari itu terdapat berbagai kasus kasus sering terjadi saat transaksi jual beli online, antara lain yaitu:

1. Barang Kiriman Tidak Sesuai Dengan Kesepakatan Yang ditentukan sebelumnya: komunikasi merupakan hal penting dalam melakukan sebuah perjanjian atau perikatan apalagi secara online. Karena kita berhubungan hanya sebatas internet maka komunikasi harus baik jika tidak, maka terjadi komunikasi yang tidak sesuai sehingga menimbulkan kerugian materiil dan non materiil. Dalam kasus ini sangat sering terjadi dimana penjual menuliskan deskripsi barang yang tidak sesuai dengan barang aslinya yang dikirimkan oleh penjual tersebut.
2. Melakukan Pengiriman Barang Tetapi Waktunya Terlambat: Pihak penjual melakukan pengiriman terlambat kepada pembeli disebabkan dua factor yakni:

- a. Adanya unsur kesengajaan dari penjual yaitu Keterlambatan pengiriman barang yang dilakukan penjual kepada konsumen dikarenakan persediaan barang yang dipesan sedang habis. Bisa juga karena kesalahan pembuatannya sehingga pihak penjual sengaja melakukan keterlambatan dalam pengiriman (**Cahya, Anak Agung ngurah Bagus Kresna, I wayan Parsa, 2019**). Dalam contoh kasus ini biasanya penjual memiliki suatu barang stok sedikit kemudian ada pembeli yang berani membayar lebih dari harga yang telah dipatok, kemudian penjual mengirim barang kepada pembeli yang membayar lebih dan mengesampingkan pengiriman pembeli yang membeli barang tersebut pertama kali.
- b. Adanya unsur keadaan memaksa yaitu keadaan prestasi tidak dapat dipenuhi oleh penjual dikarenakan terjadinya suatu peristiwa yang bukan kesalahannya. Peristiwa yang tidak dapat diduga atau diketahui nantinya terjadi pada saat pembuatan pemufakatan (**Hernoko, Agus Yudha, 2010**). Salah satu contoh kasusnya yaitu terdapat satu saudara yang sakit atau meninggal dunia.

Maka dari itu terdapat berbagai cara penyelesaian sengketa wanprestasi terhadap jual beli online, dapat melalui cara litigasi maupun non litigasi. Untuk pencapaian penyelesaian sengketa diluar pengadilan ini sebagaimana diatur dalam Pasal 47 UUPK menyatakan bahwa, penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan diselenggarakan untuk mencapai kesepakatan mengenai bentuk dan besarnya ganti rugi dan/atau mengenai tindakan tertentu untuk menjamin tidak akan terjadi kembali atau tidak akan terulang kembali kerugian yang diderita oleh konsumen.

Jika pelaku usaha tidak menempuh dengan cara damai maka pihak konsumen dapat menuntut pelaku usaha sebagaimana Pasal 23 UUPK menyatakan bahwa, pelaku usaha yang menolak dan/atau tidak memberi tanggapan dan/atau tidak memenuhi ganti rugi atas tuntutan konsumen sebagaimana dimaksud dalam pasal 19 ayat (1), ayat (2), ayat (3) dan ayat (4), dapat digugat melalui badan penyelesaian sengketa konsumen atau juga dapat mengajukan ke pengadilan di tempat kedudukan konsumen.

Hal tersebut sama dengan Pasal 45 Ayat 1 Undang-Undang Perlindungan Konsumen yang menyebutkan bahwa, setiap konsumen yang dirugikan dapat menggugat pelaku usaha melalui lembaga yang bertugas menyelesaikan sengketa antara konsumen dan pelaku usaha atau melalui peradilan yang berada di lingkungan peradilan umum. Serta diakui alat bukti sebagai alat bukti sah di pengadilan sebagaimana disebutkan pasal 5 ayat (1), (2) dan (3) Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik, alat bukti yang digunakan oleh konsumen di pengadilan seperti bukti transfer atau bukti pembayaran, SMS atau pesan dari transaksi online yang menyatakan kesepakatan dalam pembelian tercantum nama, alamat, nomor telepon dan nomor rekening pelaku usaha.

Legalitas dan Keabsahan Perjanjian Jual Beli Online

Seperti yang telah kita ketahui, bahwa suatu perjanjian tidak lepas dari unsur-unsur perjanjian. Sama halnya dengan perjanjian jual beli yang dilakukan dengan transaksi melalui internet atau online. Hal tersebut dilakukan agar memperoleh kepastian dan perlindungan hukum yang tetap. Apabila dalam keberlakuan sebuah perjanjian jual beli online melalui internet menemui kendala, maka masing-masing atau salah satu pihak yang ada dalam perjanjian tersebut harus mempertanggungjawabkannya. (**RR Dewi Anggraeni, Acep Heri Rizal, 2019**)

Kontrak merupakan suatu peristiwa yang konkret dan dapat diamati, baik itu kontrak yang dilakukan secara tertulis maupun tidak tertulis. Hal ini berbeda dari perikatan yang tidak

konkret, tetapi abstrak atau tidak dapat diamati karena perikatan hanya merupakan akibat dari adanya kontrak tersebut yang menyebabkan orang atau para pihak untuk memenuhi apa yang dijanjikan. (Ahmad Miru, 2013)

Kontrak atau perjanjian merupakan perikatan yang dibuat antara dua orang atau lebih dalam suatu hal tertentu dan telah disetujui oleh para pihak. Perjanjian yang dilakukan secara elektronik melalui transaksi jual beli online yaitu bebas menentukan apa yang ingin dia adakan dan tidak adakan dalam suatu perjanjiannya. Hal ini berdasarkan dengan asas kebebasan berkontrak dan dengan asas konsensualisme. (Gidion Sebry Umboh, 2020)

Asas yang digunakan dalam transaksi jual beli online pada umumnya menggunakan asas konsensualisme, yaitu asas yang sudah mencapai kesepakatan saat perjanjian jual beli itu dilahirkan mengenai barang dan harga pada perjanjian tersebut. Itu artinya para pihak sudah mengikatkan diri dalam suatu perjanjian. Dalam hal ini asas konsensualisme mempunyai hubungan erat dengan asas kebebasan berkontrak yang terdapat dalam Pasal 1338 ayat (1) Kitab Undang-Undang Hukum Perdata mengatakan: “semua perjanjian yang dibuat secara sah berlaku sebagai undang-undang bagi mereka yang membuatnya” Oleh karena itu terjadinya asas kebebasan berkontrak yang terdapat dalam Pasal 1338 ayat (1) Kitab Undang-Undang Hukum Perdata tersebut dapat membuat persangkaan negative kepada konsumen.

Maka dari itu perlu diketahui permasalahan yang sering terjadi dalam praktik jual beli online, yaitu:

- a. Legalitas Perjanjian menurut pasal 1320 KUHPPerdata dapat dilihat dari Unsur-Unsur perjanjian tersebut bahwa jual beli online adalah wadah bagi penjual untuk menawarkan barangnya sehingga pembeli menjadi tertarik untuk membelinya. Ketidakhati-hatian dalam memilih penjual yang menjual barangnya menjadi factor utama yang dapat mempengaruhi jalannya transaksi jual beli online. (RR Dewi Anggraeni, Acep Heri Rizal, 2019) Hal ini disebabkan bahwa dalam media online tersebut penjual apakah telah cakap hukum atau tidak dalam menjalankan transaksi tersebut. Dapat juga cara penjualan seller yang membuat daya Tarik pembeli sehingga membuat minat pada pembeli untuk membeli barang tersebut tapi terdapat unsur kelalaian yang tidak diketahui konsumen.
- b. Tidak ada Lembaga penjamin legalitas toko online menjadi permasalahan utama apabila terjadi kelalaian. Telah diketahui bahwa mendirikan toko online sangatlah mudah dibandingkan membuat toko secara online. Kemudahan tersebut menjadi masalah utama bagi konsumen yang akan membeli dari toko online tersebut.

Selain permasalahan yang disebutkan, masih banyak lagi permasalahan yang terjadi dalam jual beli online, namun kepastian hukum dalam transaksi online belum terjamin dengan semestinya. Karena transaksi online pada dasarnya harus dilaksanakan dengan itikad baik oleh setiap para pihak, sebagaimana diatur Pasal 1338 KUHPPerdata ayat (3) mengatakan bahwa, suatu perjanjian harus dilaksanakan dengan itikad baik. Ketentuan ini juga diatur dalam Pasal 17 ayat (2) Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik yang mengatakan para pihak yang melakukan Transaksi Elektronik dan/atau Dokumen Elektronik selama transaksi berlangsung. Maka dari itu terdapat syarat-syarat yang harus dipenuhi oleh setiap pihak yaitu:

Pasal 1320 KUHPPerdata :

1. Sepakat mereka yang mengikat dirinya;
2. Kecakapan untuk membuat suatu perikatan;
3. Suatu hal tertentu;

4. Suatu sebab yang halal.

Ketentuan mengenai legalitas dan keabsahan transaksi jual beli online juga terdapat dalam Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi elektronik pada Pasal 5 ayat (3) mengatakan, Informasi Elektronik dan/atau Dokumen Elektronik dinyatakan sah apabila menggunakan Sistem Elektronik sesuai dengan ketentuan yang diatur dalam Undang-Undang ini. Kemudian dalam Undang-Undang ITE Pasal 6 terdapat syarat-syarat yang perlu dipenuhi dan dipertanggungjawabkan. Lalu dalam Pasal 9 UU ITE mengatakan, pelaku usaha yang menawarkan produk melalui sistem elektronik harus menyediakan informasi yang lengkap dan benar berkaitan dengan syarat kontrak, produsen, dan produk yang ditawarkan. Sah ketika pihak yang menjual suatu barang dalam transaksi online memberikan informasi yang jelas serta tampilan yang dapat dilihat dengan secara detail oleh pihak nanti yang akan membeli barangnya. (Gidion Sebry Umboh, 2020, p. 109) Dengan begitu pelaku usaha wajib untuk menyampaikan informasi mengenai barang/jasa, nama toko, jenis toko, tempat toko beroperasi dan informasi mengenai penjualan lainnya yang sekiranya dapat dipertanggungjawabkan..

Transaksi online ini berdasarkan kepercayaan dimana pihak yang menjual suatu barang belum tentu barang yang asli dan hal ini ada yang memiliki perantara dan tidak, atau pihak ketiga yang bertanggungjawab ganti kerugian barang tersebut hal ini sebagai pembeli harus memperhatikan informasi dari suatu barang tersebut. (Gidion Sebry Umboh, 2020, p. 99) Dalam suatu perjanjian jual beli online, kesepakatan terjadi apabila pembeli sudah membayar barang tersebut melalui transfer Via ATM atau M-Banking, adapula yang melalui Alfa/Indomart dan sejenisnya.

Namun adapula yang melalui COD (Cash On Delivery), metode tersebut yang sering digunakan pembeli dalam pembayaran jual beli online dengan bukti pembayaran yang merupakan alat bukti yang sah sebagaimana diatur dalam Pasal 5 ayat (1) UU ITE yaitu Informasi Elektronik dan/atau Dokumen Elektronik dan/atau hasil cetaknya merupakan alat bukti yang sah. Ayat (2) Informasi Elektronik dan/atau Dokumen Elektronik dan/atau hasil cetaknya sebagaimana dimaksud pada ayat (1) merupakan perluasan dari alat bukti yang sah sesuai dengan Hukum Acara yang berlaku di Indonesia. Ayat (3) Informasi Elektronik dan/atau Dokumen Elektronik dinyatakan sah apabila menggunakan Sistem Elektronik sesuai dengan ketentuan yang diatur dalam Undang-Undang ini.

Maka maksud dari uraian tersebut bahwa Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik untuk keabsahan atau legalitasnya tetap berdasar pada aturan dalam buku III KUHPerdara tentang perikatan khususnya pengaturan mengenai syarat sahnya perjanjian yaitu Pasal 1320 KUHPerdara. Demikian juga dengan penjual yang harus memberikan informasi yang sesuai, jelas dan mudah dipahami berdasarkan Pasal 9 Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik.

KESIMPULAN

Berdasarkan pembahasan di atas maka dapat diuraikan kesimpulan sebagai berikut: **Pertama**, Transaksi Pada E-Commerce memiliki prinsip yang sama pada transaksi lainnya apabila salah satu pihak melakukan wanprestasi maka telah melanggar kesepakatan yang telah dibuat sejak awal transaksi. Perlindungan hukum terhadap konsumen sebagaimana hak harus dipenuhi dan kewajiban harus dijalankan karena wanprestasi dan transaksi online memiliki bentuk-bentuk yang merugikan konsumen. Akibat dari wanprestasi konsumen berhak untuk mendapatkan kompensasi ganti rugi penggantian barang atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan

perjanjian. Penyelesaiannya pihak yang dirugikan dapat menempuh melalui jalur pengadilan atau jalur damai sebagaimana yang diatur dalam UUPK. Perlindungan hukum terhadap konsumen sudah jelas dan tertera diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen, kemudian undang-undang ini sangat diharapkan dapat menjamin kepastian dan kekuatan hukum terhadap konsumen dalam bertransaksi online khususnya mengenai jual beli online atau E-Commerce. **Kedua**, Keabsahan kontrak dalam transaksi online pada awalnya bebas menentukan perjanjian apa yang ingin di adakan dan tidak ingin di adakan suatu perjanjian sesuai dengan asas kebebasan berkontrak asalkan tidak bertentangan dengan Undang-Undang. Maka kesimpulannya yaitu Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik untuk keabsahan atau legalitasnya tetap berdasar pada aturan dalam buku III KUHPerdota tentang perikatan khususnya pengaturan mengenai syarat sahnya perjanjian yaitu Pasal 1320 KUHPerdota. Demikian juga dengan penjual yang harus memberikan informasi yang sesuai, jelas dan mudah dipahami berdasarkan Pasal 9 Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik. Dasar legalitas terjadi apabila keduanya sama-sama sepakat dan adanya kata kesepakatan antara pembeli dan penjual dalam berkomunikasi mengenai penawaran barang dan pemilihan barang yang diinginkan serta keduanya telah menyetujui bahwa adanya kesepakatan. Legalitas sendiri terjadi saat ada proses pembayaran dalam perjanjian dimana pembayaran tersebut dapat dibayarkan secara langsung ataupun secara bertahap dari harga yang disepakati.

SARAN

Berdasarkan kesimpulan di atas maka dapat diuraikan saran sebagai berikut: **Pertama**, Perlindungan hukum terhadap konsumen atas perjanjian jual beli online perlu adanya sosialisasi agar masyarakat memahami dan mengetahui akan hak serta kewajiban pelaku usaha dan konsumen. Sosialisasi ini bertujuan agar masyarakat dapat memahami sistem dalam transaksi jual beli online, bahwa dalam pembelian E-Commerce ini, masyarakat selaku konsumen yang hak dan kewajibannya tidak dipenuhi oleh pelaku usaha selaku produsen, maka masyarakat dapat menuntut hak dan kewajibannya berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 mengenai perlindungan konsumen, dalam pasal 1320 KUHPerdota, dan juga dalam Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik yaitu Pasal 5 Ayat (1). **Kedua**, Legalitas dan Keabsahan Kontrak dalam transaksi online telah dibuktikan dalam Kitab Undang-Undang Hukum Perdata Pasal 1320, Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dan dalam Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik Pasal 5 ayat 1 yang berbunyi Informasi Elektronik dan/atau Dokumen Elektronik dan/atau hasil cetaknya merupakan alat bukti hukum yang sah. Oleh karena itu disarankan untuk tidak melanggar ketentuan hukum, kesusilaan, dan ketertiban umum serta dalam hal membuat suatu perjanjian haruslah cakap artinya setiap para pihak telah dinyatakan cukup usia oleh hukum. Dalam bertransaksi online ini juga pelaku usaha ketika menjual barang atau jasa haruslah memberikan informasi yang jelas dan benar sehingga konsumen dapat membedahkan kualitasnya.

DAFTAR PUSTAKA

Buku:

- Aulia Muthiah, 2018, *hukum perlindungan konsumen*, Yogyakarta : Wonosari.
- Rosmawati, 2008, *Pokok-Pokok hukum perlindungan konsumen*, Jakarta: Prenadamedia Group.
- Didik M. Arief Mansur, Elisataris Gultom. 2003, *CyberLaw Aspek Hukum Teknologi Informasi*, Bandung: PT Refika Aditama.
- Fuady, Munir, 2006, *Pengantar hukum bisnis*, Bandung: PT Citra Aditya Bakti.
- Zulham, 2013, *Hukum Perlindungan Konsumen* Jakarta: Kencana Pranada Media Group.
- Didik M. Arief Mansur, Elisataris Gultom, 2005, *CyberLaw Aspek Hukum Teknologi Informasi*, Bandung: PT Refika Aditama.
- Burhanuddin, 2011, *Pemikiran Hukum Perlindungan Konsumen dan Sertifikasi Halal*, Malang: UIN Maliki Press.
- Janus Sidabalok, 2014, *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*, Bandung: Citra Aditya Bakti.
- Yahya Harahap, 2006, *Segi-segi hukum perjanjian*. Bandung: Alumni.
- Wirjono Prodjodikoro, 2012, *Asas-Asas hukum perjanjian*, Sumur Pustaka, Bandung.
- Iswi Hariyani & Serfianto, 2010, *Bebas Jeratan Utang Piutang*, Yogyakarta: Pustaka Yustisia.
- Peter Mahmud Marzuki, 2010, *Penelitian Hukum*, Jakarta: Kencana.
- Mukti Fajar dan Yulianto Achmad, 2015, *Dualisme Penelitian Hukum Normatif dan Empiris* Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Soejono Soekanto dan Sri Mamuji, 1985, *Penelitian Hukum Normatif*, Suatu Tinjauan Singkat, Jakarta: Rajawali.

Peraturan Perundang-Undangan:

- Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen
- Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 Atas Perubahan Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik
- Kitab Undang-Undang Hukum Perdata

Artikel Jurnal :

- Ali, A. M.D., & Yusof, H. (2011). "Quality and Quantitative studies: The case of validity, reliability, and generalizability" *issus in social and Environmental Accounting*, 5(1/2), 25-26
- Gidion Sebry Umboh. (2020), "*Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Apabila Terjadi Wanprestasi Dalam Transaksi Online*", *Jurnal Ilmu Hukum*, Vol 8.

RR Dewi Anggraeni dan Acep Heri Rizal. (2019), “*Pelaksanaan perjanjian jual beli Melalui Internet (E-Commerce) Ditinjau Dari Aspek Hukum Keperdataan*” *Jurnal Fakultas Hukum Universitas Pamulang*, Vol 6.

Website:

Lingga Ery Susanto, *Perlindungan Konsumen*, www.scribd.com (diakses 12 agustus 2019)

Wak Gus “*Cara membedakan situs toko online asli atau penipu*” <https://pusatteknologi.com/cara-membedakan-situs-toko-online-asli-atau-penipu.html> (diakses pada tanggal 4 september 2019, pukul 13.28)

Cindy Aulia K dan Jeumpa Crisan Chairunnisa, <https://law.uui.ac.id/wp-content/uploads/2016/> diakses pada Februari 2016