

## UPAYA PERLINDUNGAN HUKUM AKIBAT WANPRESTASI DALAM JUAL BELI ONLINE

Muhammad Akbar, Mulyati Dewi, Syamsiah Lathifah Chaerudin  
Fakultas Hukum, Universitas Pamulang  
akbar01161@gmail.com

*ABSTRACT: The very rapid technological advances have resulted in progress in every field than before, especially progress in the trade sector, which has led to a transition towards digitization, namely buying and selling online. In online buying and selling transactions, it actually benefits business actors and consumers alike if the agreed agreement is carried out properly, but in reality there are still many business actors who are negligent in carrying out their obligations which result in losses to the consumer which can be considered a default. The validity of the agreement can be known based on article 1320 of the Civil Code regarding the legal requirements of an agreement. However, online buying and selling in laws and regulations do not absolutely regulate the validity of buying and selling online. In the research used by the author is a type of normative research, in which the source of the data used is obtained from primary legal materials, namely Law Number 8 of 1999 concerning consumer protection. The Civil Code is actually irrelevant for use in analyzing online purchase agreements. This happened because the Civil Code regulations were irrelevant in analyzing online buying and selling because this was made before the recognition that there was an online buying and selling agreement. If it is not in accordance with what was agreed upon, then a default occurs. In the settlement of default disputes, the consumer can take legal action using two methods, namely through litigation and non-litigation.*

*Keywords : Buying and selling online, Wanprestasi, Legitimacy*

### PENDAHULUAN

Pada zaman sekarang masyarakat seringkali melakukan perjanjian jual beli online terutama untuk dunia berbisnis dalam pelaksanaan transaksi bisnis dengan harapan para pelaksananya dapat memperoleh keuntungan dari transaksi yang telah dilakukan. Dalam pelaksanaan transaksi yang dilakukan sebagai pelaksanaan dari perjanjian jual beli, Pelaksanaan dari perjanjian jual beli dilakukan oleh para pihak sehingga para pihak dapat mengambil keuntungan dari perjanjian yang telah dilakukan. Akan tetapi banyak para pihak yang tidak bertanggung jawab dalam melakukan perjanjian jual beli dan hanya sebagai alasan atau dalih yang disampaikan sehingga perjanjian jual beli tersebut disepakati tetapi tidak ditepati atau dilaksanakan.

Saat ini, kemajuan teknologi berdampak pada setiap bidang dan perkembangannya lebih pesat daripada sebelumnya. Teknologi dibuat pada dasarnya untuk mempermudah manusia dalam melakukan berbagai hal. Membuat babak baru perkembangan teknologi komunikasi di masyarakat, termasuk di dunia bisnis. Salah satu perkembangan teknologi komunikasi yang paling pesat saat ini adalah internet. Internet sebagai media informasi dan komunikasi elektronik banyak digunakan untuk berbagai kegiatan termasuk perdagangan dan jual beli. Dalam perdagangan online umumnya kita memakai nama online menjadi simbol bahwa pelaku bisnis menunjukkan barang dagangan dan untuk barang dagangannya yang ditawarkan berbagai seperti terdapat kebutuhan elektronik, baju-baju, aksesoris, bahkan perawatan kecantikan pun juga ada.

Dalam setiap perjanjian dibuat secara sah akan mengikat sebagai Undang-undang bagi mereka yang telah membuatnya dan biasanya suatu perjanjian tersebut merupakan timbal balik. Demi terwujudnya suatu perbuatan hukum maka diperlukan adanya pernyataan kehendak antara dua pihak atau lebih. Contoh dalam melakukan jual beli sesuatu benda, hanya terjadi sesudah adanya pernyataan kehendak antara penjual dan pembeli tentang barang serta harga dalam suatu transaksi jual beli antara kedua belah pihak, baik penjual dan pembeli disebabkan hak dan kewajiban secara timbal balik. Si pembeli berkewajiban membayar harga barang yang disepakati serta berhak menerima barang yang sudah dibayar, kebalikannya si penjual berkewajiban menyerahkan barang yang telah dijual dan berhak mendapatkan uang pembayaran dari transaksi yang telah dilakukan. Dalam hal tersebut, hak bagi satu pihak adalah kewajiban bagi pihak lainnya, sedang kewajiban bagi pihak yang satu menjadi hak bagi yang lain.

Transaksi jual beli online sebetulnya menguntungkan pelaku usaha dan juga konsumen, pelaku usaha hanya memasarkan produknya secara online dan konsumen hanya memilih barang yang akan dibeli. Dengan adanya sistem seperti ini, konsumen tidak bersusah payah lagi untuk memilih barang yang ingin dibelinya, hanya berbekal handphone konsumen dapat memilih dan membeli barang yang diinginkan sesuai dengan barang yang telah disediakan oleh pelaku usaha. Tanpa repot-repot harus datang secara jauh ke tempat yang kemungkinan sangat jauh dari kediaman pelaku usaha. Tetapi dalam jual beli online masih terdapat kekurangan tersendiri yaitu bahwa konsumen tidak dapat mengetahui kualitas bahan dan spesifikasi barang yang akan dibelinya. Hanya dilihat berdasarkan deskripsi atas barang yang terdapat di toko online tersebut.

Permasalahan yang sering muncul dalam jual beli barang secara online biasanya berkaitan dengan barang yang diterima konsumen setelah melakukan pembelian, Dimana barang yang diterima konsumen tidak sesuai dengan deskripsi barang yang terdapat dalam online shop tersebut. Dimana dalam pencantuman informasi atas barang yang kurang jelas mengenai spesifikasi, kualitas, cara penggunaan dan risiko penggunaan barang juga menjadi permasalahan yang dapat merugikan konsumen. Kemudian terdapat kerusakan pada barang dipesan, pengiriman tidak sesuai dengan estimasi, selain itu juga adanya ketidaksesuaian barang yang dipesan dengan barang yang datang, serta tidak dilakukannya pengiriman setelah adanya pembayaran. Dari permasalahan tersebut dapat dikategorikan sebagai wanprestasi. Wanprestasi terjadi ketika salah satu pihak dalam perjanjian tidak melakukan prestasi (kewajiban) yang menjadi objek dalam perjanjian, perjanjian yang telah disepakati kedua belah pihak dalam hal ini perjanjian jual beli online. Konsumen dalam hal ini kerap kali membuat pihak konsumen berada pada posisi lemah. Kelemahan yang kerap terjadi pada konsumen biasanya terkait ketidakmampuan pembeli dalam tawar menawar, literatur yang rendah serta kesadaran akan hak atas pesanan yang masih rendah sehingga dipandang sebagai celah bagi pelaku usaha untuk mengambil keuntungan sebanyak-banyaknya dengan tidak mengkhawatirkan kewajibannya sebagai pelaku usaha yang melekat pada dirinya. Ketidaktahuan konsumen atas haknya dalam mendapatkan perlindungan yang jarang diketahui konsumen bahwa terdapat undang-undang yang melindungi konsumen.

Seharusnya ada penanggung jawab selaku pelaku usaha untuk menerima retur jika tidak adanya kesesuaian dengan kualitas dan spesifikasi yang tertera dalam iklan tersebut hal itu sangat merugikan bagi konsumen. Ketidaksesuaian antara barang yang dikirim dengan barang yang dijual dalam toko onlinenya pelaku usaha dapat dinyatakan telah melakukan wanprestasi. Dalam pengaturan hukum positif Indonesia, bahwa pelaku usaha yang telah melakukan wanprestasi wajib bertanggung jawab untuk memberikan ganti rugi sejumlah dengan barang yang merugikan konsumen sesuai yang telah disepakati dan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Contoh kalimat yang tertera dalam deskripsi pada suatu toko online yaitu “kami tidak dapat menerima pembatalan pesanan, penukaran atau pengembalian. Oleh karena itu, sebelum memesan pastikan barang yang Anda pesan sesuai dengan keinginan dan ukuran Anda.” Berdasarkan pasal 4 huruf h Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen menyatakan bahwa konsumen berhak mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau pengganti apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya. Sedangkan pelaku usaha terdapat pasal 7 huruf g Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen berkewajiban memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai perjanjian. Sedangkan menurut pasal 8 Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen melarang pelaku usaha untuk memperdagangkan barang dan/atau jasa yang tidak sesuai dengan janji yang dinyatakan dalam label, etiket, keterangan, iklan atau promosi penjualan barang dan/atau jasa tersebut. Berdasarkan pasal tadi, tidak sinkron spesifikasi barang yang diterima menggunakan barang yang tertera pada online shop penawaran barang ialah bentuk pelanggaran dan/atau larangan bagi pelaku usaha pada memperdagangkan barang. Sehingga dalam hal ini konsumen mempunyai hak buat melakukan gugatan atau mendapatkan proteksi aturan atas pelanggaran yang telah dilakukan oleh pelaku usaha.

Berdasarkan latar belakang tersebut, maka penulis telah melakukan penelitian dengan judul **“UPAYA PERLINDUNGAN KONSUMEN AKIBAT WANPRESTASI DALAM JUAL BELI ONLINE”**

## **PERMASALAHAN**

Penelitian ini mengkaji tentang perlindungan hukum konsumen akibat wanprestasi serta keabsahan suatu perjanjian yang lahir dari jual beli online, supaya penelitian tidak melebar terlalu jauh dari substansi, maka penelitian ini penulis batasi hanya berkaitan dengan masalah-masalah yaitu, **Pertama** Bagaimana keabsahan suatu perjanjian yang lahir dari jual beli online ? dan **Kedua** Bagaimana bentuk upaya perlindungan konsumen akibat wanprestasi dalam jual beli online ?.

## **METODELOGI PENELITIAN**

Penelitian ini adalah hasil penelitian kepustakaan (*library research*) yaitu penelitian yang menggunakan data sekunder yang merupakan penelitian kepustakaan karena sumber data utamanya berasal dari dokumen seperti undang-undang, putusan pengadilan dan lainnya sesuai dengan permasalahan yang dibahas. Berdasarkan perumusan masalah penelitian ini bertujuan untuk menjelaskan atau mendeskripsikan upaya perlindungan konsumen akibat wanprestasi dalam jual beli online.

Maka untuk memperoleh suatu pembahasan sesuai dengan apa yang akan dianalisis, maka dalam jenis penelitian ini menggunakan metode pendekatan secara *yuridis normatif*, yaitu dengan mengkaji peraturan perundang-undangan, teori-teori hukum dan yurisprudensi yang berhubungan dengan permasalahan yang akan dibahas. (Sulistiyowati irianto, 2017: 155)

Pendekatan yang penulis gunakan didalam penelitian ini adalah pendekatan yuridis normatif, yaitu dengan pendekatan tersebut penelitian akan mendapatkan suatu informasi dari berbagai aspek mengenai isu yang sebenarnya untuk dicari jawabannya. Dengan adanya pendekatan penelitian akan mendapatkan informasi dari upaya perlindungan konsumen akibat wanprestasi dalam jual beli online.

Metode pendekatan yang digunakan adalah metode Perundang-undangan (*statute approach*) dan pendekatan konsep (*Conceptual approach*) yaitu mencari peraturan perundang-undangan sebagai dasar awal melakukan analisis dan mencari asas-asas, doktrin-doktrin serta sumber hukum dalam arti filosofis tinjauan yuridis terhadap upaya perlindungan konsumen akibat wanprestasi dalam jual beli online.

Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah bahan hukum primer yaitu peraturan perundang-undangan yang berkaitan dengan Perlindungan konsumen akibat wanprestasi dalam jual beli online seperti Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Serta yaitu hasil karya ilmiah dari penelitian yang sebelumnya baik yang berhubungan langsung dengan judul pada penelitian ini berupa buku-buku, jurnal-jurnal dan dokumen-dokumen yang mengulas terkait perlindungan anak hasil perkawinan campuran.

Data-data yang terkumpul kemudian penulis Penulis menganalisis data dengan menggunakan metode analisis preskriptif, yaitu analisis berdasarkan data yang terkumpul untuk memperoleh petunjuk yang sesuai. Akhirnya, ditarik kesimpulan dan rekomendasi mengenai apa yang harus dilakukan untuk menyelesaikan masalah yang diangkat oleh penelitian ini

## **PEMBAHASAN**

### **KEABSAHAN HUKUM JUAL BELI ONLINE**

Dalam transaksi jual beli online yang dilakukan sama saja dengan transaksi jual beli pada umumnya. Serta melakukan perjanjian online antara kedua belah pihak namun tidak membedakan antara perjanjian pada umumnya. Suatu perjanjian dikatakan sah terdapat hal yang harus terpenuhi syarat sahnya suatu perjanjian secara umum yaitu sepakat mereka yang mengadakan perjanjian,

kecakapan untuk membuat perjanjian, suatu hal tertentu dan suatu sebab yang halal, kemudian azas-azas perjanjian yang terpenuhi seperti salam perjanjian konvensional.

Transaksi yang dapat disebut juga perjanjian terdapat syarat sah suatu perjanjian yang harus dipenuhi. KUHPerdara menerapkan prinsip universal dari transaksi. Perkembangan yang terjadi pada teknologi tidak dapat dihindari namun pemahaman dalam berkembangnya syarat perjanjian yang tertera dalam KUHPerdara hanya dapat digunakan untuk transaksi konvensional. Namun justru tidak seperti demikian, perkembangan teknologi yakni sebuah realitas yang membuat keberlangsungan hubungan hukum konvensional efektif dan efisien.

Pengaturan mengenai perjanjian jual beli online ini masih rancu karena belum terdapat hukum secara khusus mengatur tentang jual beli online. Buku III KUHPerdara masih mengatur tentang perjanjian khususnya jual beli online. Perjanjian yang dilakukan secara online ini terjadi antara kedua belah pihak dimana salah satu pihak berjanji kepada pihak yang lain untuk melakukan sesuatu. Berdasarkan Pasal 1313 KUHPerdara hal tersebut sesuai seperti yang disebutkan:

“Suatu perjanjian adalah suatu perbuatan dengan mana satu orang atau lebih mengikat dirinya terhadap satu orang atau lebih”.

Suatu perjanjian online pengaturannya berdasarkan Pasal 1313 KUHPerdara harus diperhatikan atas penerapan atas syarat sahnya suatu perjanjian, sehingga dapat diakui keabsahannya yakni syarat sahnya suatu perjanjian tercantum dalam Pasal 1320 KUHPerdara yaitu:

#### A. Sepakat Mereka yang Mengikat Dirinya

Segala perjanjian yang dibuat harus berupa hasil kesepakatan antara kedua belah pihak tidak boleh adanya paksaan, kekhilafan, dan penipuan (*dwang, dwaling, bedrog*). Sepakat yang dilakukan oleh kedua belah pihak berdasarkan pada pertemuan antara penyesuaian kehendak antar pihak di dalam perjanjian.

Setelah melakukan penelitian dapat diketahui perjanjian yang ada dalam transaksi jual beli online muncul dikarenakan dalam keadaan penuh kesadaran dari kedua pihak untuk mengikat diri. Dalam perjanjian jual beli online menerapkan suatu perjanjian *take it or leave it*. Membuat konsumen setuju sehingga ia akan menyetujui perjanjian tersebut. Namun jika tidak setuju maka konsumen tidak perlu menyetujuinya sehingga transaksi gagal ataupun batal.

#### B. kecakapan untuk Membuat Suatu Perikatan

Suatu perjanjian diperlukan pemenuhan syarat sahnya suatu perjanjian, salah satunya yakni kecakapan untuk membuat suatu perikatan. Dasarnya setiap orang yang telah dewasa atau akil balik dan pikirannya sehat adalah cakap untuk membuat perikatan, hal tersebut disebutkan pada Pasal 1329 KUHPerdara yakni:

“Setiap orang adalah cakap untuk membuat perikatan-perikatan, jika oleh undang-undang tidak dinyatakan tak cakap”

Diatur dalam KUHPerdara Pasal 1330 suatu tolak ukur untuk menentukan cakupannya suatu orang untuk mengadakan suatu perjanjian, yakni:

1. Orang-orang yang belum dewasa
2. Mereka yang ditaruh dibawah pengampuan
3. Orang-orang perempuan, dalam hal-hal yang ditetapkan oleh undang-undang, dan pada umumnya semua orang kepada siapa undang-undang telah melarang membuat perjanjian-perjanjian tertentu.

Sebagian besar usia pembeli untuk melakukan transaksi ditentukan oleh pelaku usaha dalam sebuah situs jualannya. Syarat ini ditemukan pada saat konsumen mengisi form pendaftaran mengenai data diri konsumen, terletak kolom yang berisi mengenai tanggal lahir, serta terdapat suatu kotak yang menyatakan membenarkan pernyataan tersebut bahwa konsumen telah sesuai usianya dengan batasan minimal situs tersebut.

Syarat kedewasaan dalam KUHPerdara meskipun tidak terpenuhi dalam perjanjian jual beli online, hal tersebut tidak menjadikan perjanjian tersebut tidak sah, namun mempunyai dampak terhadap pembatalan oleh salah satu pihak, karena syarat subyektif. Sehingga dapat dijadikan dasar dari uraian tersebut dapat disimpulkan bahwa dalam jual beli online tetap sah, sehingga saling mengikatnya dan menjadi undang-undang bagi para pihak yang membuat sepanjang para pihak tidak mempermasalahkan mengenai tidak terpenuhinya salah satu syarat perjanjian. Serta pihak melanjutkan perjanjian yang telah dibuatnya.

#### C. Suatu Hal Tertentu

Transaksi jual beli online meskipun berbeda dengan transaksi yang dilakukan dengan konvensional yang mengedepankan dapat disentuh suatu wujud yang dijual, terdapat distribusi fisik dan terdapat tempat transaksi pada dasarnya tidaklah berbeda sangat jauh. Produk yang diperjualbelikan tidak tampak secara fisik namun terdapat informasi mengenai produk tersebut, selain itu dalam jual beli online terdapat kode-kode yang merupakan instruksi yang menampilkan suatu informasi atas produk yang akan ditawarkan.. Dari hal tersebut menimbulkan persamaan bahwa untuk syarat sahnya perjanjian yang ditimbulkan dari kegiatan jual beli online haruslah memenuhi syarat adanya suatu hal tertentu, sesuai dengan yang diatur dalam Pasal 1320 KUHPerdara.

Suatu hal tertentu dalam perjanjian termasuk dalam objek prestasi perjanjian. Prestasi dari perjanjian tersebut harus tertentu atau paling tidak dapat ditentukan, kemudian dapat didefinisikan maka, perjanjian jual beli online wajib menyebutkan perihal objek dari perjanjian tersebut.

Sesuatu hal tertentu dalam hal ini yakni terdapat suatu benda yang dijadikan objek dalam suatu perjanjian, apabila dikaitkan dengan yang terdapat dalam jual beli online yang menyajikan berbagai macam benda ataupun produk yang ditawarkan kepada konsumen sehingga konsumen bebas memilih apa yang diinginkan terhadap salah satu maupun beberapa jenis benda atau produk tersebut. Dengan diakhiri melakukan transaksi seketika

akan terlihat informasi mengenai barang tersebut beserta dengan harga apakah sesuai dengan deskripsi sebelumnya.

#### D. Suatu Sebab yang Halal

Perjanjian yang dimaksud suatu sebab yang halal artinya dilakukan berdasarkan itikad baik, sesuai dengan Pasal 1335 KUHPdata bahwa:

“ Suatu perjanjian tanpa sebab, atau yang telah dibuat karena sesuatu sebab yang palsu atau terlarang tidak mempunyai kekuatan”

Dalam mengadakan suatu perjanjian wajib terpenuhi sebab yang halal dengan didasari itikad baik untuk mengadakan suatu perjanjian berdasarkan Pasal 1337 KUHPdata. Perjanjian Jual beli yang dilakukan secara online tetap tunduk kepada norma yang berada di kalangan masyarakat. Biasanya terdapat aturan mengenai yang boleh dan tidak boleh dilakukan dalam situs online tersebut. Dengan adanya peraturan yang jelas terkait hal-hal apa saja yang boleh dan tidak boleh dilakukan dalam situs online memberikan artian bahwa perjanjian jual beli online secara tidak langsung sudah memenuhi syarat suatu sebab yang halal, kemudian perjanjian yang dilakukan antar pihak memiliki sebab yang halal sebagai dasar perjanjian.

### **PERLINDUNGAN KONSUMEN MELAHIRKAN PENYELESAIAN SENGKETA AKIBAT WANPRESTASI YANG DILAKUKAN PELAKU USAHA**

Secara tidak langsung maka terhadap semua informasi elektronik yang menjadi dasar berkontrak harus terjamin keotentikan atau reliabilitasnya demi kekuatan pembuktian di belakang hari. Dengan sendirinya, jika tidak ada keamanan berarti akan berkonsekuensi lemahnya pembuktian, dan sebaiknya terhadap sistem yang seperti itu jangan dijadikan sebagai sarana untuk melakukan hubungan kontraktual (no security = no evidence = no deal).

Penyelesaian sengketa konsumen pada dasarnya tidak seorangpun menghendaki terjadinya sengketa dengan orang lain, tidak terkecuali dalam kegiatan bisnis khususnya antara produsen dan konsumen. Apabila hal ini terjadi, maka mengakibatkan kerugian-kerugian kepada pihak-pihak yang bersengketa baik yang berada pada posisi yang benar maupun pada posisi yang salah. Walaupun demikian, sengketa diantara mereka kadang-kadang tidak dapat dihindari. Hal ini disebabkan karena adanya kesalahpahaman, pelanggaran undang-undang, ingkar janji, kepentingan yang berlawanan, kerugian salah satu pihak.

Berdasarkan Pasal 48 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen penyelesaian sengketa wanprestasi melalui pengadilan. Penyelesaian sengketa konsumen melalui pengadilan mengacu pada ketentuan tentang peradilan umum yang berlaku dengan memperhatikan ketentuan dalam Pasal 45 yaitu:

(1) 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.

(2) Penyelesaian sengketa konsumen dapat ditempuh melalui pengadilan atau di luar pengadilan berdasarkan pilihan sukarela para pihak yang bersengketa.

(3) Penyelesaian sengketa di luar pengadilan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) tidak menghilangkan tanggung jawab pidana sebagaimana diatur dalam Undang-undang.

(4) Apabila telah dipilih upaya penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan, gugatan melalui pengadilan hanya dapat ditempuh apabila upaya tersebut dinyatakan tidak berhasil oleh salah satu pihak atau oleh para pihak yang bersengketa.

Akibat hukum bagi pelaku usaha terkait terjadi wanprestasi dalam jual beli online sebagai konsumen yang dirugikan oleh si pelaku usaha dapat mengajukan tuntutan ganti rugi Menurut pasal 1365 KUHPerdara

Pelaku usaha yang melalaikan tanggung jawabnya dan melanggar larangan-larangan yang ditetapkan dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dikategorikan sebagai telah melakukan wanprestasi dan untuk itu terdapat 3 (tiga) jenis sanksi, yaitu:

- A. Sanksi Administratif, Sanksi administratif ditentukan dalam Pasal 60 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen
- B. Sanksi Pidana Pokok Sanksi pidana pokok adalah sanksi yang dapat dikenakan dan dijatuhkan oleh pengadilan atas tuntutan jaksa penuntut umum terhadap pelanggaran yang dilakukan oleh pelaku usaha
- C. Sanksi pidana tambahan. Ketentuan Pasal 63 Undang-Undang tentang Perlindungan Konsumen (**Purba, Onan & Silalahi Rumelda, 2019: 1079**)

Penyelesaian sengketa antara konsumen dengan pelaku usaha tidak hanya melalui pengadilan namun dapat diselesaikan melalui musyawarah antara pelaku usaha dengan konsumen untuk mencapai kesepakatan. Alternatif ini dikenal sebagai penyelesaian sengketa diluar pengadilan, dilakukan dengan metode Arbitrase, mediasi, serta konsiliasi.

Berdasarkan analisa peneliti Undang-undang perlindungan Konsumen memberikan kesempatan untuk menyelesaikan sengketa dapat juga diluar pengadilan yaitu konsiliasi, mediasi, dan arbitrase yang merupakan bentuk atau teknik penyelesaian yang dibebankan kepada Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen.

#### 1. Konsiliasi

Konsiliasi adalah tata cara penyelesaian sengketa konsumen diluar pengadilan dengan menggunakan perantara BPSK untuk mempertemukan para pihak yang

bersengketa dengan para pihak yang memutuskan penyelesaian. Konsiliasi digunakan untuk menyelesaikan masalah konsumen dan dilakukan oleh pihak-pihak yang bersengketa sendiri dengan bantuan majelis yang bertindak sebagai konsiliator pasif.

Berikut tata cara penyelesaian sengketa melalui konsiliasi :

- a. Majelis menyerahkan sepenuhnya proses penyelesaian sengketa kepada konsumen dan pelaku usaha yang terlibat, baik dalam hal penyelesaian maupun penyelesaian sengketa.
- b. Majelis bertindak secara pasif sebagai konsiliator.
- c. Majelis menerima hasil musyawarah konsumen dan pelaku usaha serta mengeluarkan keputusan. Penyelesaian sengketa mempercayakan pihak ketiga untuk memberikan pendapat atas ketidaksepakatan para pihak. Namun pendapat konsiliator tidak mengikat putusan arbitrase. Keterkaitan para pihak pada pendapat konsiliator tentang masalah para pihak membuat penyelesaian sangat bergantung pada kesukarelaan para pihak.

## 2. Mediasi

Mediasi merupakan suatu penyelesaian sengketa diluar pengadilan para pihak merundingkan penyelesaian dengan bantuan BPSK. Masalah konsumen diselesaikan melalui mediasi dengan bantuan majelis sebagai mediator untuk para pihak yang bersengketa. Berikut langkah-langkah penyelesaian sengketa melalui mediasi :

- a. Majelis mengungkapkan sepenuhnya bentuk dan kompensasi proses penyelesaian sengketa kepada konsumen dan entitas perusahaan yang terlibat.
- b. Majelis berfungsi sebagai mediator aktif untuk nasihat, instruksi, ide dan upaya lain yang ditujukan untuk menyelesaikan konflik.
- c. Majelis menyetujui syarat dan ketentuan serta hasil konsultasi konsumen dan bisnis. Mediasi adalah teknik penyelesaian perselisihan di mana orang ketiga yang netral bekerja dengan pihak lawan untuk membantu mereka mencapai kesepakatan. Mediasi dapat menghasilkan penyelesaian jika pihak-pihak yang berseberangan mampu membangun saling pengertian dan merumuskan solusi bersama sesuai dengan instruksi mediator. Mediator menyerahkan sepenuhnya proses penyelesaian sengketa kepada para pihak, termasuk menetapkan bentuk dan besaran ganti rugi atau tindakan lain untuk mencegah kerugian konsumen di kemudian hari.

## 3. Arbitrase

Penyelesaian sengketa perdata diluar pengadilan berdasarkan kesepakatan para pihak yang bersengketa untuk melakukan arbitrase. Penyelesaian melalui arbitrase

para pihak memilih arbiter dari anggota BPSK yang mewakili pelaku korporasi maupun konsumen sebagai anggota majelis. Sebagai ketua majelis arbiter yang ditunjuk oleh para pihak memilih arbiter ketiga dari antara anggota BPSK yang berasal dari unsur pemerintah. Setelah pemilihannya sidang pengadilan harus mengeluarkan instruksi kepada konsumen dan pelaku korporasi, serta prosedur hukum untuk menyelesaikan konflik. Jika arbitrase dipilih sebagai metode penyelesaian sengketa, berlaku aturan berikut:

- a. Pada hari pertama persidangan, persidangan harus mendamaikan kedua pihak yang bertikai. Namun, jika penyelesaian tidak tercapai, sidang dapat dimulai dengan gugatan konsumen dan surat tanggapan pelaku usaha dibacakan. Dalam hal ini, ketua majelis memiliki kesempatan yang sama untuk menjelaskan permasalahan yang disengketakan kepada konsumen dan pelaku komersial.
  - b. Konsumen dapat diajukan gugatan dengan mengirimkan surat pernyataan sebelum pelaku usaha memberikan tanggapan. Akibatnya, jika konsumen mengajukan gugatan, sidang pertama harus menyertakan pengumuman bahwa gugatan telah dicabut.
  - c. Dalam hal majelis sedang dalam proses penyelesaian sengketa perdamaian antara konsumen dan pelaku korporasi maka wajib melakukan penetapan perdamaian.
  - d. Apabila pelaku usaha atau konsumen tidak hadir pada hari sidang pertama, berikan kesempatan terakhir kepada pihak lain untuk hadir pada sidang kedua dengan menunjukkan bukti yang dipersyaratkan.
  - e. Konsumen dan pelaku usaha dipanggil oleh Sekretariat BPSK untuk Persidangan kedua paling lambat 5 hari kerja setelah Persidangan pertama. Akibatnya, jika konsumen tidak hadir di persidangan, hakim menyatakan gugatan batal demi hukum. Sedangkan jika pelaku usaha tidak hadir, Majelis akan mengabulkan perkara konsumen meskipun pelaku usaha tidak hadir.
- (Aditya Murdani, 2022: 14)

## KESIMPULAN

Berdasarkan pembahasan diatas, penulis dapat mengambil kesimpulan sebagai berikut: **Pertama**, pada era perkembangan dunia digital sangat berpengaruhnya masuk dalam kehidupan masyarakat. Jual beli online ini merupakan terobosan terbaru dari bentuk perdagangan umumnya (tradisional/konvensional), dimana bertemunya para pihak pelaku usaha dan konsumen untuk melakukan transaksi. Kemudian jual beli online dimana para pihak antara pelaku usaha dengan konsumen tidak bertemu secara langsung menggunakan media elektronik. Jual beli online tetap mengacu pada dasar hukum jual beli konvensional, yakni pasal 1457 KUHPerdara sampai dengan Pasal 1540 KUHPerdara. Dengan demikian diketahui jual beli online dapat dikatakan suatu perjanjian sehingga berlakunya aturan-aturan dan ketentuan perjanjian dalam KUHPerdara, termasuk di dalamnya keabsahan perjanjian. **Kedua**, Wanprestasi terjadi ketika adanya perjanjian jual beli dalam penelitian ini diketahui perjanjian jual beli yang dilakukan secara online yang telah

disepakati oleh keduanya antara pihak pelaku usaha dan konsumen telah menyepakati kemudian dengan adanya ketidaksesuaian yang telah diperjanjikan yang dikarenakan adanya kesalahan, kelalaian, dan kesengajaan. **Ketiga**, Atas ketidaksesuaian yang diperjanjikan atau sengketa tersebut terjadilah wanprestasi yang dilakukan oleh pelaku usaha. **Keempat**, Penyelesaian sengketa wanprestasi konsumen dapat dilakukan dengan dua metode : yakni dengan ditempuh dalam proses litigasi atau melalui pengadilan berdasarkan Pasal 48 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Sedangkan metode lainnya dengan melalui non litigasi, yakni dengan konsiliasi, mediasi dengan bantuan lembaga BPSK, serta arbitrase.

## **SARAN**

Berdasarkan kesimpulan di atas, penulis dapat memberikan saran-saran sebagai berikut: **Pertama**, Pelaku usaha sebaiknya melakukan penjualan sebaiknya dilakukan dengan jujur tanpa adanya ditutupi kepada konsumen mengenai barang yang dijual supaya terhindari dari hal-hal yang tidak diinginkan, serta transaksi jual beli online yang dilakukan aman tanpa ada pihak yang merasa dirugikan. **Kedua**, Konsumen dihimbau selalu bersikap teliti dan lebih berhati-hati dalam melakukan transaksi jual beli. Serta perlu dilakukan sosialisasi hukum perlindungan konsumen kepada masyarakat luas melalui pendidikan formal sejak pendidikan awal. **Ketiga**, Seiring berkembangnya zaman, peraturan perundang-undangan di Indonesia mengenai perlindungan konsumen diharapkan membuat regulator peraturan/kebijakan yang berkaitan perlindungan konsumen.

## **DAFTAR PUSTAKA**

### **Peraturan Perundang-Undangan:**

Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPerdata)

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

### **Artikel Jurnal :**

Purba, Onan, Silalahi, Rumelda, (2019), *Perlindungan Konsumen Terhadap Wanprestasi Pelaku Usaha*, Jurnal Darma Agung, Vol 27 No.3

Irianto, Sulistyowati. (2017), *"Metode Penelitian Kualitatif dalam Metodologi Penelitian Ilmu Hukum."* Jurnal Hukum & Pembangunan 32.2

Murdani, Aditya. (2022) *"Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Jual Beli Online Ditinjau Dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999"*, Seminar Nasional Hukum Dan Pancasila, Vol. 1